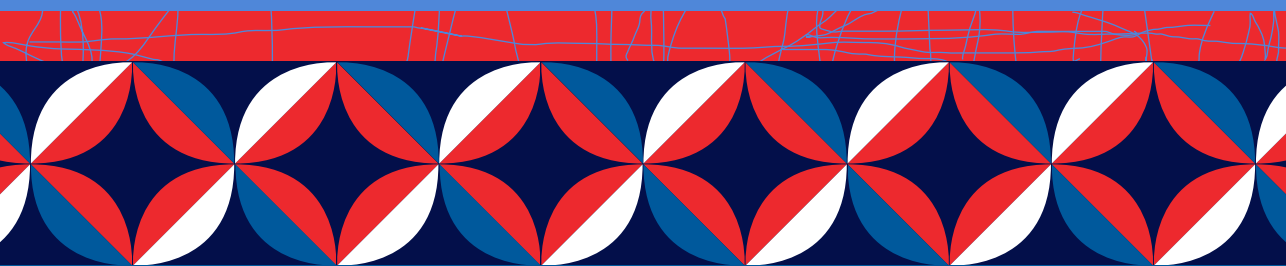




MANUAL TÉCNICO PARA LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR DE CANTABRIA



**MANUAL TÉCNICO
PARA LOS PUNTOS DE
ENCUENTRO FAMILIAR
DE CANTABRIA**

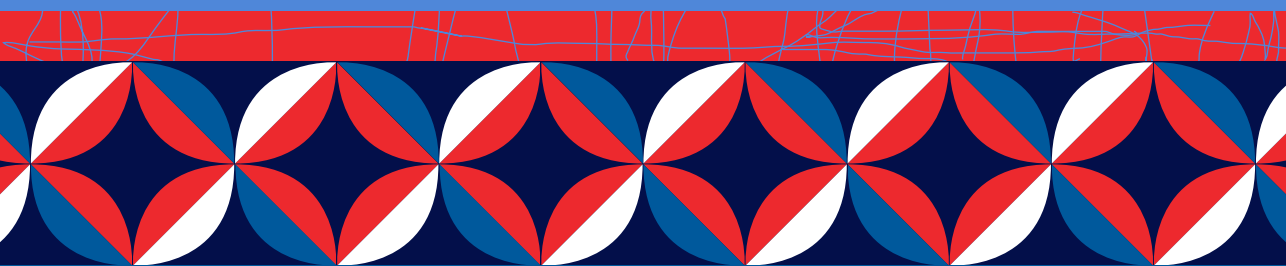


ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	6
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2. MARCO LEGAL	9
II. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	12
1. DEFINICIÓN DEL PEF	13
2. OBJETIVOS	14
3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	15
4. DURACIÓN	17
5. PERSONAS BENEFICIARIAS Y USUARIAS. DERECHOS Y DEBERES	18
DERECHOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA	
DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA	
DEBERES DE LA PERSONA USUARIA	
6. NORMAS DEL PEF	22
7. LA SEGURIDAD EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	24
8. DERIVACIÓN Y ACCESO AL SERVICIO	25
9. DEPENDENCIAS Y EQUIPAMIENTOS	27
10. EQUIPO TÉCNICO	28
EL O LA PROFESIONAL COORDINADOR/A	
EL O LA TÉCNICO DE REFERENCIA ASIGNADO A CADA CASO	
COORDINACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO	
ELABORACIÓN DE REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN	
III. MODELO DE INTERVENCIÓN DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	32
1. CONTEXTO DE INTERVENCIÓN	34
2. PROCESO DE ACTUACIÓN	36
FASE DE RECEPCIÓN	
FASE DE INTERVENCIÓN	
FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	

IV. LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	49
1. METODOLOGÍA	54
PRIMERA FASE: CONTENCIÓN	
SEGUNDA FASE: INTERMEDIACIÓN	
TERCERA FASE: NEGOCIACIÓN	
HABILIDADES Y TÉCNICAS MEDIADORAS	
DESVINCULACIÓN	
ENTREVISTA DE DESPEDIDA O ADIÓS INDIRECTO	
V. LAS INTERVENCIONES CON LAS PERSONAS MENORES EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	63
1. LAS CONSECUENCIAS DE LAS RUPTURAS FAMILIARES EN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	64
2. TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA LAS ENTREVISTAS CON MENORES DE EDAD	73
Estrategias para crear un clima de respeto y favorecer la expresión evitando “bloqueos”	
Estrategias de actuación ante “bloqueos” de menores	
Técnicas concretas de recogida de información	
3. SUSPENSIÓN DE LA INTERVENCIÓN EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	77
SITUACIONES DEPENDIENTES DE LOS PADRES	
FACTORES DEPENDIENTES DE LOS NIÑOS	
VI. ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	81
VII. ANEXOS	85
ANEXO 1: INFORMACIÓN SOBRE EL RÉGIMEN DE VISITAS, DERECHOS Y NORMAS DEL PEF PARA PERSONAS MENORES	86
ANEXO 2: DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL DESDE EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	88
MALTRATO FÍSICO	
NEGLIGENCIA	
MALTRATO PSÍQUICO	
OTRAS SITUACIONES ESPECÍFICAS QUE CONSTITUYEN RIESGO PARA LA PERSONA MENOR	
ANEXO 3: OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR	92
REGISTRO 1: OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE LA RELACIÓN ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE EL DERECHO A VISITA Y LOS/LAS BEBES MENORES DE 18 MESES	
REGISTRO 2: OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE LA RELACIÓN ENTRE LA PERSONA ADULTA QUE EJERCE EL DERECHO A VISITA Y LOS/LAS MENORES DE 18 MESES EN ADELANTE	
REGISTRO 3: OBSERVACIÓN DE LAS HABILIDADES PARENTALES PARA RECONOCER Y RESPONDER A LAS NECESIDADES DE LOS/LAS MENORES	
REGISTRO 4: INDICADORES DE SUFRIMIENTO/DAÑO EN LOS/LAS MENORES	

I. INTRODUCCIÓN





1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La separación de una pareja constituye una crisis de transición cuyo resultado suele definir una nueva realidad familiar, no por ello necesariamente más perjudicial. Siguiendo a Milne (1988) el conflicto, es destructivo cuando conlleva tensión prolongada, produce hostilidad crónica, reduce drásticamente el nivel de vida, perjudica el bienestar psicológico o destruye las relaciones familiares.

La ruptura de la pareja genera malestar en todos los miembros de la familia, y afecta especialmente a los hijos e hijas. En este proceso son necesarias tareas de adaptación en el sistema familiar que permitan *“llorar las pérdidas ocasionadas, al mismo tiempo que hacer frente a los numerosos y radicales cambios con capacidad para negociar y reorganizarse, de forma que se salvaguarde el desarrollo de todos”* (Isaacs, Montalvo y Abelsohn, 1986). Esta doble tarea requiere de la pareja un esfuerzo, dirigido a un aislamiento suficiente del conflicto conyugal, que permita garantizar la continuidad de las funciones parentales y evitar que los hijos y las hijas queden atrapados en el interior de las desavenencias, mientras éstas se van resolviendo.

La patria potestad, la guarda y custodia y el régimen de visitas son conceptos legales que pasan a formar parte del vocabulario y de la vida familiar tras la ruptura. Cuando los padres y madres no han podido ponerse de acuerdo sobre la forma de regular la continuidad de las relaciones con sus hijos e hijas, derivan al juez la responsabilidad sobre una decisión tan crucial.

En ocasiones, durante las rupturas de pareja pueden surgir dificultades para establecer acuerdos entre los ex -cónyuges en lo referente al bienestar y educación de las y los hijos, y a la hora de reestructurar la nueva situación familiar.

Ante esta perspectiva es necesario ofrecer a las familias los recursos necesarios para facilitar la adaptación de los niños y las niñas a la nueva dinámica familiar.

El derecho a relacionarse de los niños, niñas y adolescentes con sus padres y madres

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

y otras personas de su familia ha de protegerse especialmente en situaciones de conflicto entre personas que componen la familia. Por ello, cuando se establece un régimen de visitas por los órganos judiciales o por los órganos de las Administraciones Públicas competentes en protección de personas menores, y estos contactos no puedan realizarse en un entorno normalizado, ha de disponerse de espacios donde las visitas se desarrollen en condiciones adecuadas de seguridad, y en las que se lleven a cabo las intervenciones necesarias para proteger el desarrollo personal, afectivo y emocional del niño, niña y adolescente.

En este contexto se crean los Puntos de Encuentro Familiar (en adelante PEF), como recurso neutral cuya finalidad es garantizar el derecho del niño, niña o adolescente a relacionarse con sus personas progenitoras y familia de origen, siempre que no resulte perjudicial a sus superiores intereses, debiendo prestarse especial atención a los casos en que exista violencia de género en el seno familiar y otros supuestos en que se infiera que los niños y niñas pudieran estar sufriendo cualquier tipo de desprotección.

Del mismo modo, es necesario proteger el derecho de los niños, niñas y adolescentes afectados/as por medidas de protección administrativa (guardas, acogimientos, tutelas...), a mantener visitas con su familia de origen en las condiciones idóneas para garantizar el bienestar y seguridad de las personas menores.



2. MARCO LEGAL

La preocupación por el desarrollo personal, afectivo y emocional del niño, niña y adolescente, en especial en las relaciones con las personas progenitoras y con sus familiares, ha sido objeto de regulación en todas las esferas de control público.

Así, la Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, supone el comienzo de una nueva cultura de protección del niño, niña o adolescente, estableciendo en su artículo 9 su derecho a mantener relaciones personales y contacto directo con ambas personas progenitoras de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño/a. Pero también, en su artículo 19 recoge el derecho a ser protegido contra el maltrato. La Agencia de la ONU para la Protección a la Infancia, UNICEF y la organización no gubernamental Save The Children consideran la exposición del niño, niña o adolescente a la violencia de género como una forma grave de maltrato infantil que puede provocarles unas secuelas irreversibles.

El Dictamen de 14 de julio de 2014 emitido por el Comité de la ONU para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, contiene recomendaciones que encarnan los principios de actuación que deben regir la actuación de los PEF. El Dictamen concluía que los PEF sirven como instrumentos de protección de los niños, niñas y adolescentes, protección que se hará efectiva cuando todas las personas profesionales implicadas aborden esta cuestión con la perspectiva de los Derechos Humanos, alejados de estereotipos de género, por lo que la capacitación y la formación especializada son esenciales. Dispone que las autoridades evaluaran si las visitas respetan el derecho de las personas menores a la vida, a vivir libres de violencia y al principio del interés superior del menor. En este sentido, se tomarán medidas adecuadas y efectivas para que los antecedentes de violencia doméstica sean tenidos en cuenta en el momento de estipular los derechos de custodia y visita relativos a los hijos e hijas, y para que el ejercicio de los derechos de visita o custodia no ponga en peligro la seguridad de las víctimas de la violencia, incluidos los hijos e hijas. El interés superior del niño o niña y su derecho a ser escuchado/a deberán prevalecer

2. MARCO LEGAL

en todas las decisiones que se tomen en la materia.

En esta línea, el mismo Comité cuando formuló las Observaciones finales sobre los informes periódicos séptimo y octavo combinados del Estado Español, de 29 de julio de 2015, en el punto 39 recomienda al Estado Parte la garantía de que no se conceda a las personas progenitoras el derecho de visita sin supervisión en los casos en los que se pongan en peligro los derechos, el bienestar y la seguridad de los/las niños/as.

En España, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, establece la superioridad del interés de la persona menor sobre cualquier otro aspecto susceptible de consideración y contempla como criterios generales de interpretación y aplicación en cada caso de este interés superior, la consideración de los deseos, sentimientos y opiniones de la persona menor, así como su derecho a participar progresivamente, en función de su edad, madurez, desarrollo y evolución personal, en el proceso de determinación de su interés superior y la conveniencia de que su vida y desarrollo tenga lugar en un entorno familiar adecuado y libre de violencia. La propia Ley, en consonancia, contempla entre otros principios rectores de la actuación de los poderes públicos en relación con las personas menores, su integración familiar y social, la prevención de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal y la protección contra toda forma de violencia.

En la Comunidad Autónoma de Cantabria, la Ley de Cantabria 8/2010, de 23 de diciembre, de garantía de derechos y atención a la infancia y la adolescencia, en su artículo 39, contempla el impulso de *“la creación de puntos de encuentro que permitan preservar la relación entre las personas menores con sus padres y madres en aquellos supuestos en los que las circunstancias aconsejen la supervisión de las visitas o en los que se estime que la neutralidad del punto de encuentro pueda facilitar la relación”*.

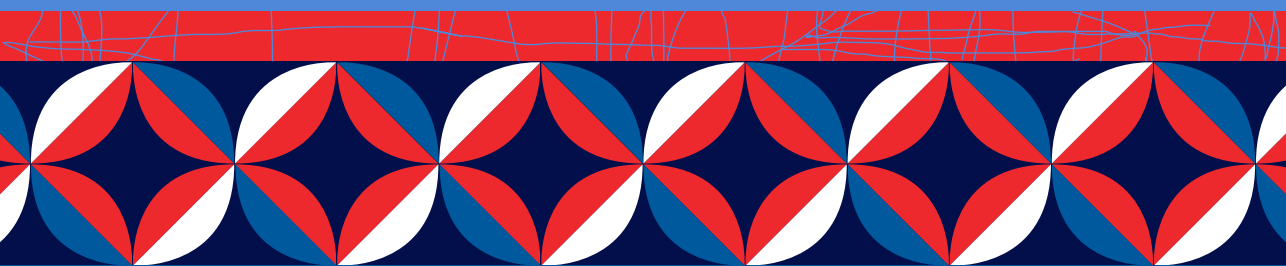
Posteriormente en su artículo 79 regula el servicio de PEF, como *“una prestación del Sistema Público de Servicios Sociales que proporciona un espacio neutral donde ejercer el derecho a visita y comunicación entre la persona menor y su familia con el objetivo de favorecer el derecho a mantener una relación normalizada con ambas personas progenitoras y sus respectivas familias. Este servicio garantiza la seguridad y el bienestar de la persona menor en situaciones de desprotección o conflicto familiar, proporcionando los apoyos necesarios”*.

Dentro del marco normativo, la preocupación respecto de los Puntos de Encuentro Familiar ha hecho necesario unificar la normativa para garantizar la homogeneidad en la prestación del servicio social en garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, mediante el Decreto 44/2019 de 28 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. MARCO LEGAL

En el presente manual técnico se indican los objetivos y principios básicos que deben regir la actuación del Punto de Encuentro Familiar, destacando la temporalidad y subsidiaridad del mismo, así como la imparcialidad de sus actuaciones. Asimismo, se tipifican las intervenciones que pueden desarrollarse en el PEF y las personas beneficiarias y usuarias a quienes están dirigidas, enumerando las formas de acceso al mismo, sus derechos y deberes. Regula igualmente el procedimiento de intervención, las normas de funcionamiento, los recursos humanos y materiales.

II. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR





1. DEFINICIÓN DEL PEF

En base a las consideraciones reseñadas en las normativas anteriores, y desde el Decreto 44/2019, se define el PEF como *“un servicio social que tiene como objetivo fundamental, de acuerdo con el principio del superior interés del niño, niña o adolescente, facilitar el ejercicio de su derecho a relacionarse con la persona progenitora no custodia y otras integrantes de su familia, para lo cual contará con un equipo de profesionales especializado. El servicio habrá de garantizar que los niños, niñas y adolescentes sean tratados conforme a la Convención de los Derechos del Niño/a, como sujetos de pleno derecho, velando por su seguridad psíquica y física, lo que significa tener siempre en cuenta sus anhelos, opiniones y también su individualidad en el marco familiar y social; velar por su derecho a ser escuchados y a que no se les niegue credibilidad, a ser protegidos de forma adecuada según las necesidades expresadas y a que se garantice su seguridad e integridad y su derecho a crecer en un entorno familiar estable que le proporcione cuidados, amor y un sentimiento de identidad y pertenencia”*.

En este recurso es prioritario el interés del niño, niña o adolescente, directriz que ha de prevalecer sobre cualquier otra, amparado este principio por la legislación vigente, tanto a nivel nacional como internacional. Por tanto, el derecho de visitas y relaciones no tiene la finalidad de satisfacer los deseos de las personas progenitoras o familiares, sino la de cubrir las necesidades del niño, niña o adolescente.

El desarrollo de las visitas en el PEF se realizará en un lugar neutral, en el que se prestará atención profesionalizada orientada a facilitar el derecho de los niños, niñas y adolescentes a relacionarse con sus personas progenitoras, familiares o allegadas, velando por su seguridad en dichas relaciones.

El Servicio de Punto de Encuentro Familiar será gratuito para todas las personas beneficiarias residentes en Cantabria.



2. OBJETIVOS

El Punto de Encuentro Familiar posibilita el cumplimiento de una serie de objetivos generales, a saber:

- Favorecer el ejercicio del derecho fundamental del niño, niña y adolescente a mantener una relación con ambas personas progenitoras y/o familiares tras la ruptura familiar y siempre que con ello se contribuya a su buen desarrollo psíquico, afectivo y emocional.
- Prevenir la violencia durante el régimen de visitas, velando por la seguridad de la persona menor y de la persona vulnerable.
- Proporcionar al niño, niña o adolescente un lugar neutral donde poder expresar sus sentimientos y necesidades en relación a la situación familiar.
- Facilitar apoyo y orientación profesional a la familia para mejorar las relaciones paterno/ materno-filiales y las habilidades parentales de crianza, y para conseguir la autonomía necesaria en el ejercicio de sus funciones sin depender del servicio, así como derivar a otros servicios asistenciales que favorezcan estos objetivos.
- Mejorar la capacidad de las personas progenitoras para resolver de forma consensuada los conflictos relativos al niño, niña o adolescente, tanto presentes como futuros.
- Facilitar los acuerdos entre las partes en conflicto cuando ello sea posible y deseable para el desarrollo de las visitas.
- Velar para que el cumplimiento de régimen de visitas no suponga una amenaza para la seguridad del niño, niña o adolescente, de la persona progenitora o de la persona familiar vulnerable y para que sean relaciones satisfactorias.
- Favorecer progresivamente la autonomía parental para el mantenimiento de las visitas fuera del Servicio de Punto de Encuentro, entendiendo éste como una alternativa de intervención temporal.



3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Los principios básicos de actuación en los que se fundamenta el Punto de Encuentro Familiar son los siguientes:

- **El interés superior del niño, niña y adolescente:** La intervención desarrollada en el PEF debe tener como objetivo principal velar por la seguridad y el bienestar del niño, niña y adolescente y su protección es prioritaria en caso de conflicto con otros intereses.
- **La autonomía:** El PEF es un servicio social especializado que colabora con otras instituciones, pero mantendrá su autonomía respecto del órgano derivante en la toma de decisiones técnicas y organizará sus prestaciones en función exclusivamente del interés superior del niño, niña y adolescente.
- **La temporalidad:** Las derivaciones al servicio de PEF tendrá de manera ordinaria una duración limitada en el tiempo.
- **La subsidiariedad:** La derivación del régimen de visitas al servicio PEF solo se realizarán cuando sea el único medio para facilitar las relaciones entre los niños, niñas y adolescentes y su familia.
- **La intervención familiar:** Se prestará ayuda, cuando sea necesario, para mejorar las relaciones del niño, niña o adolescente con las personas progenitoras o familiares cercanas, orientando siempre la intervención a la normalización de dichas relaciones.
- **La responsabilidad parental:** La intervención deberá dirigirse al apoyo de las personas progenitoras u otras personas integrantes de la familia en el ejercicio de sus funciones familiares, sin que en ningún caso se produzca una delegación de estas funciones al equipo técnico, debiendo cada integrante de la familia hacerse cargo y asumir el ejercicio de las mismas de forma responsable.
- **La neutralidad:** El personal que forma parte del equipo técnico debe desarrollar sus funciones con el objetivo único de garantizar el interés del niño, niña o adolescente, sin dejar que interfieran sus propias creencias, valores o circunstancias personales.

3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- **La imparcialidad:** Las intervenciones en el PEF deben ser objetivas y deben garantizar siempre la igualdad de todas las personas involucradas.
- **La atención personalizada multidisciplinar:** Las funciones desarrolladas en el PEF se llevarán a cabo teniendo en cuenta las necesidades particulares de la persona menor de edad y de su entorno familiar, debiendo ofrecer orientación de carácter psicológico, social y educativo
- **La profesionalidad y especialización:** El equipo técnico del PEF estará compuesto por un grupo multidisciplinar de profesionales que deberá tener formación específica para la intervención que se desarrolla en el mismo.
- **La confidencialidad:** No se comunicarán a terceras personas los datos personales de las personas beneficiarias o usuarias del PEF, salvo aquellos que sean requeridos por la autoridad competente o para la coordinación necesaria con otros/as profesionales que se encuentren interviniendo con la familia.
- **El principio de calidad:** Se implantarán los procedimientos necesarios que contribuyan a la mejora continua en todos los niveles organizativos y técnicos, como medio para conseguir los objetivos de calidad.
- **La perspectiva de género** será de aplicación en el funcionamiento y en las intervenciones del PEF.
- **Coordinación interdepartamental e interinstitucional:** El PEF estará coordinado con todos aquellos organismos e instituciones implicados en los casos y con el Sistema de asistencia y acogimiento de violencia de género.
- **La seguridad:** En el PEF se velará por la seguridad de todas las personas profesionales, beneficiarias y usuarias.
- **La información a las personas beneficiarias y usuarias:** Con carácter previo al inicio de las visitas deberán ser informadas sobre las cuestiones relevantes del funcionamiento del PEF.



4. DURACIÓN

El servicio técnico del PEF se concibe como un servicio transitorio que tendrá la duración imprescindible en función del interés superior del menor. De forma general, este tiempo vendrá determinado por la resolución del órgano derivante, con un plazo máximo de 12 meses prorrogables motivadamente por periodos de 3 meses, no pudiendo exceder de 18 meses, salvo en los siguientes casos:

- Cuando esté en ejecución una medida o pena de prohibición de aproximación o de comunicación vigente o sentencia firme condenatoria por delitos de violencia de género o familiar respecto de alguna de las personas progenitoras.
- Cuando la intervención se inicie en virtud de medidas provisionales en procesos de separación o divorcio que estuvieran pendientes de sentencia firme y hubiese transcurrido el plazo de dieciocho meses sin haberse dictado resolución judicial con las medidas definitivas.
- Siempre que se estime conveniente en beneficio del niño, niña o adolescente o se produzcan circunstancias que así lo aconsejen, a propuesta del equipo técnico del PEF.
- En los casos en que las visitas se hayan establecido por la entidad pública de protección de personas menores.



5. PERSONAS BENEFICIARIAS Y USUARIAS. DERECHOS Y DEBERES

Serán personas beneficiarias del PEF el niño, niña o adolescente al que se refiera la resolución del órgano derivante siempre que se encuentren alguna de las siguientes situaciones familiares:

- Familias en las que existan situaciones de conflictividad y crisis familiar en las que la relación se encuentre interrumpida o es de difícil desarrollo.
- Familias en las que exista violencia de género o familiar y se encuentre en vigor o en curso de tramitación una medida de alejamiento y protección a la/s víctima/s.
- Familias sobre las que este abierto un expediente de protección de la persona menor.
- La persona menor de edad deberá residir en la Comunidad Autónoma de Cantabria, con las siguientes excepciones:
- Las personas menores que residan en otra Comunidad Autónoma cuya persona progenitora no custodia resida en la Comunidad Autónoma de Cantabria y exista orden de protección.
- Las personas menores cuyas personas progenitoras residan en Cantabria y en otra Comunidad Autónoma y se haya acordado que los intercambios vacacionales se hagan alternativamente en la residencia de cada una de ellas.

Además de las personas beneficiarias, utilizaran el PEF como personas usuarias las siguientes:

- Las personas progenitoras y, en su caso, otras personas familiares y allegadas que, por resolución judicial o administrativa, tengan establecido un régimen de visitas en el PEF.
- Las personas autorizadas que acudan al PEF para acompañar a los niños, niñas o adolescentes

5. PERSONAS BENEFICIARIAS Y USUARIAS. DERECHOS Y DEBERES

Los derechos y deberes de las personas usuarias y beneficiarias se recogen en el Decreto 44/2019 de 28 de marzo regulador de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad Autónoma de Cantabria:

5.1 DERECHOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA

La persona beneficiaria del PEF disfrutará de los derechos recogidos en la legislación vigente en materia de protección a la infancia, en particular en la ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, en la ley de Cantabria 8/2010, de 23 de diciembre, de garantía de derechos y atención a la infancia y la adolescencia, en la ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género y en la ley de Cantabria 1/2004, de 1 de abril, integral para la prevención de la violencia contra las mujeres y la protección a sus víctimas, así como en los convenios internacionales suscritos por España sobre reconocimiento de derechos y protección de las personas menores.

En concreto, las personas beneficiarias tendrán los siguientes derechos:

- A relacionarse con la persona progenitora no custodia o familiar, salvo en las situaciones en que dicha relación vaya en contra del superior interés de la persona menor.
- A ser escuchadas y a ser atendidas sus palabras y sentimientos para poder protegerlas y buscar su bienestar.
- A que se recojan en los informes de forma objetiva todas sus manifestaciones y todas las incidencias acaecidas durante las entregas y encuentros.
- A que se interrumpan las visitas si se pone en riesgo su integridad física o emocional.
- A que se abra un periodo de escucha, en el caso de que muestren una negativa reiterada a la comunicación con la persona progenitora no custodia u otra persona familiar, pudiendo llegar a la suspensión de las visitas.
- A la confidencialidad de sus datos de conformidad con lo dispuesto en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.
- A ser informadas de sus derechos y del tipo de intervención a desarrollar, a través de un documento con un lenguaje adaptado a su edad y a su nivel madurativo que se entregará al inicio de la intervención a los que sean mayores de 12 años y verbalmente en el caso de menores de 12 años (VER ANEXO1).

5.2 DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA

Con carácter general, la persona usuaria del Punto de Encuentro Familiar disfrutará de los derechos contemplados en la normativa reguladora en materia de servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Cantabria para las personas usuarias de los centros y servicios sociales y de forma específica tendrán los siguientes derechos como usuarias del PEF:

- A ser atendidas por el personal al servicio del PEF con respeto a su dignidad y a su intimidad.
- A presentar reclamaciones, quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado por el PEF y a recibir respuesta sobre las mismas, debiendo establecerse un sistema de recogida de reclamaciones, quejas y sugerencias accesible.
- A ser informadas sobre las causas que han motivado la intervención de un PEF.
- A ser atendidas de forma individualizada y personalizada.
- A ser informadas, previamente al inicio de la intervención, por escrito y verbalmente de:
 - los objetivos del PEF,
 - las normas de funcionamiento,
 - la existencia de hojas de reclamaciones,
 - de sus derechos en el PEF y
 - de las consecuencias del incumplimiento de las citadas normas sin ningún tipo de interpretación o presión.
- A exigir el cumplimiento de las normas de funcionamiento interno del PEF.
- A acceder a su expediente en los términos y condiciones que establece la legislación vigente y siempre que no sea contrario al interés superior del niño, niña o adolescente o ponga en riesgo la seguridad de la persona amparada por una orden de protección o medida cautelar o pena privativa de derechos que se haya adoptado para proteger a alguna de las personas progenitoras o familiares con derecho a visita o a la persona beneficiaria por causa de violencia de género o familiar.
- A obtener justificantes de comparecencia en el centro sobre las visitas que se produzcan.

5.3 DEBERES DE LA PERSONA USUARIA

Las personas usuarias del Punto de Encuentro Familiar estarán obligadas a:

- Cumplir y respetar las normas de funcionamiento interno del PEF.
- Cumplir los horarios que señale el PEF.
- Observar una conducta basada en el mutuo respeto, encaminada a facilitar una convivencia pacífica, un desarrollo positivo de la visita y a una mejor convivencia.
- Colaborar con las personas profesionales del PEF encargadas de prestar la asistencia necesaria.
- Facilitar el ejercicio de la labor del equipo técnico del PEF y poner a su disposición los enseres y productos personales del niño, niña o adolescente necesarios para el desarrollo de las visitas.
- Presentarse en el PEF en condiciones físicas y psíquicas adecuadas para el encuentro.
- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal o familiar que pueda afectar al cumplimiento del régimen de visitas.
- Acudir puntualmente en el día y hora fijados para el encuentro o informar con 48 horas de antelación de las razones que justifican el incumplimiento del régimen de visitas o del intercambio, salvo causa justificada.
- Utilizar de manera responsable el material y las instalaciones del centro.
- Respetar la privacidad de las demás personas beneficiarias y usuarias del PEF.
- No consumir ninguna sustancia que pueda alterar sus facultades antes o durante el desarrollo de la visita.
- Firmar un documento de renuncia cuando no se desee continuar desarrollando las visitas.



6. NORMAS DEL PEF

Todo Punto de Encuentro Familiar tendrá un reglamento de funcionamiento y unas normas internas adaptadas a la normativa vigente y al Decreto 44/2019 de 28 de marzo regulador de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad Autónoma de Cantabria, el cual constituye un mínimo básico para cualquier reglamento y normativa interna de los PEFs, sin perjuicio de que cada uno pueda establecer una regulación más detallada de su funcionamiento interno.

El reglamento y las normas de funcionamiento deberán ser comunicados a las personas usuarias al inicio del expediente, tanto de manera verbal como por escrito. Dicha regulación deberá ser entendida y aceptada por éstas expresamente a través de un documento de aceptación facilitado a tal efecto.

Estas normas deberán contemplar al menos los siguientes aspectos:

Las personas usuarias deberán cumplir puntualmente las fechas y los horarios acordados para las visitas o para la entrega o recogida de los menores.

El tiempo de espera para anular una visita es de quince minutos. Si pasado este período no acude una de las personas progenitoras o familiar sin haber avisado con anterioridad de su posible retraso, la visita quedará suspendida y se considerará incumplida.

La persona menor acudirá al Punto de Encuentro Familiar acompañado por el progenitor custodio o persona debidamente autorizada y será entregado al progenitor o familiar a quien pertenece el tiempo de visita.

Las personas con derecho a visita deberán aportar los elementos necesarios para las mismas (meriendas, chupetes, pañales etc.).

Las personas menores permanecerán en el Punto de Encuentro Familiar en compañía

6. NORMAS DEL PEF

de sus progenitores o familiares, conservando éstos la responsabilidad de su cuidado y atención hasta que llegue el otro progenitor o familiar que va a realizar la visita o la recogida.

La persona custodia o familiar autorizado no podrá permanecer en el Punto de Encuentro Familiar durante las visitas.

La persona con derecho de visita no podrá abandonar el Punto de Encuentro Familiar hasta que así se lo indique el equipo técnico del mismo.

Todas las personas que se encuentren en el Punto de Encuentro Familiar deberán mantener una conducta respetuosa y adecuada, sin que se permita ningún tipo de alteración en la normal convivencia de menores y adultos.

Todas las personas que acudan al Punto de Encuentro Familiar deben hacer un buen uso de las instalaciones del mismo, procurando su cuidado y responsabilizándose de que sean respetadas.

El equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar se reserva la posibilidad de intervenir en cualquier momento de la visita, así como de su suspensión, si así lo exigiese el bienestar de los/las menores o el respeto por el buen funcionamiento del centro.

En los casos en que exista violencia de los que se hayan deducido órdenes de alejamiento, se garantizará por el equipo técnico la no coincidencia en los locales del punto de encuentro de los dos progenitores adaptando, para estos casos, las normas de funcionamiento generales.



7. LA SEGURIDAD EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

El PEF puede ser considerado como un contexto de difícil intervención teniendo en cuenta las situaciones de conflicto que se pueden originar debido a la excesiva rigidez que manifiestan algunas personas usuarias, a una posible disconformidad con la utilización del servicio y/o a la negación a aceptar las normas de funcionamiento, etc. pudiendo generar actitudes hostiles hacia el personal técnico o con las propias personas usuarias/beneficiarias.

En cualquier caso, no están permitidas manifestaciones de violencia hacia las personas beneficiarias, usuarias, o hacia los/las profesionales. El principio fundamental de no-agresión debe tener su máxima expresión en este servicio, para lo cual se actuará poniendo límites en situaciones de menoscabo de la integridad del niño, niña o adolescente y de cualquier otra persona, solicitando si es necesaria la intervención de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, y poniendo estas incidencias en conocimiento de las entidades derivantes.

En los casos en que se aprecie una situación de riesgo para la persona menor, su familia, otras personas beneficiarias o del propio personal del PEF se comunicará al órgano derivante la finalización de la intervención y se procederá al archivo del expediente en el PEF.



8. DERIVACIÓN Y ACCESO AL SERVICIO

El procedimiento de acceso al PEF se iniciará por derivación judicial mediante resolución o pronunciamiento judicial, o bien por derivación del órgano competente en materia de protección a la infancia, adolescencia y familia, mediante resolución administrativa y notificando por escrito al órgano gestor del PEF con al menos dos semanas de antelación al inicio efectivo de las visitas.

Junto con la comunicación se facilitará toda la información que afecte a los menores y a la protección de sus intereses y que sea relevante para el desarrollo de la intervención del PEF.

El PEF prestará el servicio en función de su disponibilidad, estableciendo una lista de espera cuando no sea posible la asignación inmediata del uso del servicio. El equipo podrá valorar situaciones que por su especial gravedad requieran de una intervención urgente. En los PEF dependientes de una Administración pública se podrán reservar horas para las actuaciones correspondientes a los expedientes de protección competencia de esa Administración.

La resolución sobre la admisión al PEF corresponderá al órgano responsable del centro, una vez constatado que se cumplen todos los requisitos para la prestación del servicio.

Algunas de las circunstancias que pueden dar lugar al uso del PEF:

- Que la persona progenitora custodia no favorezca los encuentros con la persona progenitora no custodia o con otro familiar con derecho a visitas. En este caso debe ser tenido en cuenta el interés del niño, niña o adolescente, que primará sobre el derecho de la persona progenitora a relacionarse con el niño o niña.
- Que en el entorno familiar se haya producido algún tipo de violencia hacia el niño, niña o adolescente o hacia cualquier otra persona integrante de la fami-

8. DERIVACIÓN Y ACCESO AL SERVICIO

lia, y precisen un lugar neutral que pueda garantizar la seguridad durante el cumplimiento del régimen de visitas.

- Que las personas con derecho a la visita posean alguna característica o circunstancia personal de riesgo que aconseje que las visitas sean supervisadas.
- Que la persona progenitora o familiar con derecho a visita, por circunstancias personales, de residencia u otras, carezca del entorno apropiado para llevar a cabo las visitas.
- Que mediante medida de protección administrativa los hijos e hijas hayan sido separados de sus personas progenitoras y se encuentren en situación de acogimiento en familia extensa, familia ajena o en acogimiento residencial.

El PEF no podrá desarrollar actuación alguna en caso de que:

a) La persona progenitora no custodia, familiar o allegada que haya sido condenada por delitos tipificados en el Código Penal cuya víctima sea el niño, niña o adolescente a el/la que se acuerde la visita:

1. Delito de lesiones a personas menores.
2. Delitos de detención ilegal y secuestro.
3. Delito de matrimonio forzado.
4. Delito de trato degradante y menoscabo de la integridad moral
5. Delito de trata de seres humanos.
6. Delitos contra la libertad e indemnidad sexuales.
7. Sustracción de personas menores.
8. Delito de quebrantamiento de condena de alejamiento y delito de quebrantamiento de medida cautelar de alejamiento, en ambos casos de medidas de protección establecidas a favor de la persona menor.

b) La persona progenitora no custodia, familiar o allegada haya manifestado expresamente no querer tener contacto con el niño, niña o adolescente.



9. DEPENDENCIAS Y EQUIPAMIENTOS

- Un mínimo de 3 espacios o salas independientes para posibilitar el desarrollo simultáneo de visitas supervisadas, visitas sin supervisión y entregas y recogidas, una de las cuales debe poder utilizarse como sala de usos múltiples. Estos espacios deberán disponer de una superficie suficiente para el desarrollo de las actuaciones que se lleven a cabo.
- Un despacho, equipado con los recursos materiales necesarios, para realizar las tareas administrativas, de gestión y archivo de expedientes.
- Un espacio con capacidad suficiente, para la recepción de las personas usuarias y beneficiarias.
- Dos baños para uso de las personas beneficiarias y usuarias y, al menos, uno apto para bebés y adaptado para personas con discapacidad.
- Un espacio específico para preparar/calentar alimentos.
- Botiquín.
- Sistema de comunicación telefónica.
- Mobiliario infantil adaptado a diversas edades y material de juego, cuentos, etc.
- Una zona de seguridad protegida de elementos que supongan un riesgo potencial para los niños y niñas, desde el suelo hasta 1,50 metros de altura (salientes, enchufes, cristales, espejos...).



10. EQUIPO TÉCNICO

Todo Punto de Encuentro Familiar contará con un equipo técnico multidisciplinar, el cual, vendrá determinado por las características del servicio en cuanto al número de casos y horario, si bien estará formado por profesionales de la especialidad de Psicología, Educación Social y/o Trabajo Social.

A nivel organizativo, el Equipo técnico contará con un/a profesional que se ocupará de las funciones de coordinación. Al mismo tiempo, cada caso tendrá a su vez asignado un/a técnico de referencia.

El equipo técnico recibirá formación continua en materia de violencia de género en el ámbito familiar, violencia sobre personas menores, abuso sexual infantil y parentalidad positiva.

Funciones a desarrollar según el puesto en el equipo técnico:

10.1 EL O LA PROFESIONAL COORDINADOR/A

- Asumir la representación del servicio.
- Coordinar las reuniones externas con los órganos de derivación u otros/as profesionales y las reuniones internas con el personal del equipo técnico del PEF.
- Asesorar al equipo técnico mediante el análisis y supervisión de los expedientes.
- Revisar y enviar los informes del personal técnico.

10.2 EL O LA TÉCNICO DE REFERENCIA ASIGNADO A CADA CASO

- Realizar las entrevistas iniciales y de seguimiento con las personas adultas implicadas.
- Supervisar y apoyar en el ejercicio de los derechos de relación y comunicación

10. EQUIPO TÉCNICO

de los hijos e hijas con las personas con derecho a visita de acuerdo con las disposiciones de la normativa vigente.

- Actuar como interlocutor/a con el niño, niña o adolescente y recoger todas sus manifestaciones en aquellos aspectos vinculados a la relación con la persona familiar, reconduciéndolas y canalizándolas hacia los/as profesionales adecuados, hacia el organismo derivante y a la Fiscalía, si procede.
- Desarrollar el período de escucha al niño, niña o adolescente en el PEF, tanto en el caso de presentar negativa para iniciar las visitas, como cuando la persona menor manifieste esa necesidad o el personal técnico así lo estime.
- Emitir los informes del desarrollo del régimen de visitas.
- Mantener coordinación con otros profesionales e instituciones cuando las circunstancias de las personas usuarias lo requieran para el adecuado cumplimiento de las resoluciones judiciales.
- Orientar, en aquellos casos en los que se considere necesaria una intervención especializada, hacia las instituciones o profesionales oportunos.

10.3 COORDINACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

Cada una de las personas integrantes del equipo técnico tiene asignado un número determinado de expedientes de los cuales es el técnico/a referente. No obstante, todos los técnicos/as tendrán conocimiento de los expedientes del PEF. Los y las profesionales del equipo técnico realizan sus funciones de manera coordinada y conjunta para lograr una mayor eficacia en la intervención desde una perspectiva multidisciplinar.

Para ello, coordinarán su intervención a través de las siguientes reuniones internas:

- Reunión previa al inicio de la intervención técnica.
- Reuniones periódicas de análisis/valoración de la evolución de las visitas y de la intervención desarrollada, planteando estrategias de resolución de dificultades detectadas y valorando la posibilidad de la puesta en marcha de otros recursos de apoyo a la familia ajenos al PEF.
- Reuniones con carácter excepcional ante situaciones de urgencia, dificultades importantes u otras circunstancias que así lo aconsejen.

10.4 ELABORACIÓN DE REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN

El Equipo Técnico deberá llevar un registro de todas las actuaciones en todos los

10. EQUIPO TÉCNICO

casos, para su posterior evaluación en trabajos de investigación o para ser aportado ante la autoridad, si es necesario, en atención al interés superior de la persona menor.

Los informes del equipo técnico del PEF se efectúan a partir de la información obtenida a través de las siguientes vías:

- Observaciones directas realizadas durante el desarrollo de las visitas en cualquiera de sus modalidades: visitas supervisadas, sin supervisar o entregas y recogidas.
- Entrevistas estructuradas y semiestructuradas y conversaciones telefónicas mantenidas con las personas que integran la familia.
- Documentación obrante en el expediente.
- Intervenciones psicosociales, así como de información, orientación y asesoramiento.

En los informes del PEF se describe de manera objetiva y detallada lo observado en el desarrollo de las visitas, resaltando aquellas situaciones significativas que se considere necesario poner en conocimiento de la entidad derivante y emitiendo propuestas y recomendaciones técnicas, siendo el órgano derivante quién tomará la decisión de las medidas que correspondan.

Con carácter general, los/las profesionales del PEF emitirán informes de seguimiento y evolución de cada caso, con la periodicidad exigida en la resolución del órgano derivante y, si ésta no lo fijase, con periodicidad semestral. Asimismo, emitirán todos aquellos que le sean requeridos en cualquier momento de la intervención.

Los informes deberán incluir entre otros, los siguientes aspectos:

- a. Cumplimiento del régimen de visitas y puntualidad.
- b. Actitud del niño, niña o adolescente con las personas que ejercen el derecho de visita.
- c. Actitud de las personas progenitoras y familiares con la persona menor.
- d. Grado de colaboración de las personas progenitoras y familiares para facilitar el cumplimiento de visitas.
- e. Observaciones relevantes.
- f. Valoración, propuestas en relación con la continuidad, modificación o finalización de la utilización del servicio y recomendaciones para la modificación del ejercicio de los derechos de visita.

10. EQUIPO TÉCNICO

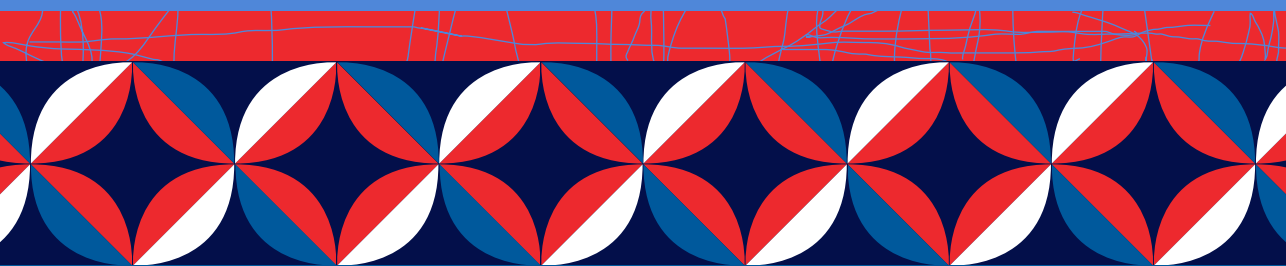
Junto con las anteriores, estos informes podrán reflejar otros aspectos como:

- La detección de indicadores de posible maltrato, abuso, negligencia o abandono que haya podido padecer la persona menor durante el régimen de visitas, ya sea dentro o fuera del PEF. En el caso de que se detecte por parte del Equipo Técnico, algún indicador de posible maltrato o negligencia física o psíquica, se pondrá en conocimiento de la autoridad competente de forma inmediata. Dichas situaciones quedan reflejadas en el *ANEXO 2 “DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL DESDE EL PEF”*.
- Acuerdos parciales o totales a los que llegan las personas progenitoras en el PEF, bien porque se llega a pactar el cumplimiento parcial del régimen de visitas fuera del PEF o porque se consigue la normalización de los encuentros parento-filiales.
- Abandonos o renunciaciones cuando voluntariamente alguna de las personas intervinientes abandona el cumplimiento de la medida en el PEF.

Las propuestas recogidas en los informes del PEF en relación con el desarrollo de las visitas serán comunicadas al órgano derivante y a las personas beneficiarias y usuarias. Buscarán, siempre que sea posible, el acuerdo de las partes y, a falta de acuerdo se instará al órgano derivante a que autorice la propuesta o recomendación. De no recibirse la resolución indicada en el plazo de un mes desde la entrada de la propuesta en el órgano derivante, el PEF reiterará quincenalmente la petición.

Dichos informes deberán ir firmados por el/la profesional que los ha realizado, indicando su número de técnico/a a efectos de poder interesar su ratificación o ampliación en sede judicial, bien a instancia de cualquiera de las partes, bien de oficio por el propio Juzgado, aunque no dejen de tener la consideración de prueba testifical, que, por ello, habrá de ser sometida a contradicción en el plenario.

III. MODELO DE INTERVENCIÓN DEL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR



La Intervención en el Punto de Encuentro Familiar tiene un carácter transversal y está presente en toda interacción entre el equipo técnico y las personas usuarias y beneficiarias del servicio desde el momento en el que una familia es derivada por la entidad correspondiente. Se trata de un proceso planificado pero flexible en el tiempo, adaptado a los recursos disponibles y a la situación familiar concreta.

Se contempla la intervención como un recurso para manejar las dificultades que puedan surgir en el desarrollo de las visitas, mediante distintas habilidades técnicas que proporcionen estrategias de afrontamiento para reducir la conflictividad familiar. El objetivo es favorecer progresivamente la autonomía parental para el mantenimiento de las visitas fuera del Servicio de Punto de Encuentro, entendiendo éste como una alternativa de intervención temporal.



1. CONTEXTO DE INTERVENCIÓN

Resulta necesario tener en cuenta el contexto de la intervención en los Puntos de Encuentro Familiar, ya que a estos recursos son derivadas familias en las que el cumplimiento del régimen de visitas no ha sido posible, o cuando sí lo ha sido, se realizó en un ambiente familiar que perjudicaba el desarrollo de la persona menor. La intervención se realiza en una situación de conflicto entre partes, derivada de una historia familiar en la que ha existido una crisis (no resuelta o resuelta con la ruptura del núcleo familiar), cuyos efectos determinan el modelo relacional actual interfiriendo o condicionando de forma negativa en el reajuste de los/las menores, con el resultado de que el conflicto entre adultos no es resuelto de manera efectiva, hecho por el cual requieren el uso del servicio de PEF.

La intervención en los PEF se desarrolla desde el ámbito psicosocial, pero no desde una perspectiva terapéutica, siendo el propio contexto el que marca las limitaciones de las actuaciones (tipo de proceso, características de las personas adultas y menores, entorno judicial o administrativo, recursos del PEF...) así como la voluntad de participación de las personas usuarias (bien porque solicitan ayuda/asesoramiento o aceptan la intervención que el equipo técnico ofrece). Tales circunstancias obligan a que las actuaciones que se desarrollen sean planificadas, flexibles en el tiempo, adaptadas a los recursos disponibles y a la situación familiar.

Un riesgo del PEF es formar parte activa del conflicto. Puede ocurrir que las familias totalmente imbuidas en el conflicto judicial en lugar de aprender un nuevo lenguaje, intenten hacer que el PEF se posicione en el conflicto, desde ahí no se podrá ejercer una intervención positiva, por este motivo es importante la buena praxis de los/las profesionales que formen el punto de encuentro, así como una supervisión del trabajo realizado.

Las familias que acuden a los PEF manifiestan muchos indicadores o síntomas implícitos propios de las rupturas con una alta conflictividad. Los puntos de encuentro familiar son unos lugares de intervención privilegiados, en cuanto que se pueden

1. CONTEXTO DE INTERVENCIÓN

observar las actitudes, comportamientos y manifestaciones de ambos progenitores y pueden percibir muchos aspectos de la conflictividad existente.

A continuación, se detallan los aspectos más relevantes de las familias con una alta conflictividad y que aparecen en las personas progenitoras que acuden a los puntos de encuentro familiar:

- Alta tasa de judicialidad
- Sistema de comunicación muy pobre.
- Hostilidad de los/las progenitores.
- Incapacidad para resolver los conflictos.
- Conductas de obstrucción.

Por todo ello, es importante tener en consideración que la intervención de las personas profesionales del PEF se inicia en un proceso que ha comenzado antes de la separación familiar, debiendo tratar a las familias como agentes de su propia intervención. En este sentido, la responsabilidad de las actuaciones y decisiones que toman debe recaer en las propias personas usuarias, con el fin de evitar el riesgo de que los/las profesionales formen parte activa del conflicto, dificultándose los objetivos planteados para la consecución de su autonomía. (Ejemplos de ello es cuando las personas progenitoras delegan de forma reiterada la responsabilidad en la otra parte, en el equipo técnico o en las personas menores...).

En todo caso, la actuación del Equipo PEF debe ir orientada a:

- Establecer una relación de confianza basada en la honestidad, sinceridad y respeto mutuo.
- Hacer partícipe a la familia de los procesos de valoración, planificación y tomas de decisión.
- Mantener objetividad, evitando actitudes acusadoras o juzgadoras.
- Mostrar una actitud de escucha activa y empática con los sentimientos y reacciones de las personas integrantes de la familia.
- Demostrar confianza en las capacidades de cambio y mejora de las familias y mantener un refuerzo de las mismas.



2. PROCESO DE ACTUACIÓN

Las intervenciones del PEF se desarrollarán conforme a la secuencia de recepción, intervención y finalización.

2.1 FASE DE RECEPCIÓN

Una vez recibida la resolución de admisión al PEF, se abrirá expediente en el servicio y se procederá a la recepción del caso.

El personal del equipo técnico se pondrá en contacto con las personas usuarias para informarles de la recepción del expediente, citándoles para realizar una primera entrevista antes de dar comienzo al régimen de visitas.

Este primer contacto frecuentemente se realizará a través de una llamada telefónica o una visita previa por parte de las personas usuarias al Servicio del PEF. Tanto en un caso como en otro es fundamental establecer un clima de cordialidad, ya que la forma en que la familia reciba esta primera comunicación y cómo se sienta, facilitará o dificultará la intervención posterior.

En el caso de que este primer contacto se realizase mediante una llamada de teléfono, es importante prepararlo, pudiendo establecer un guion con los siguientes puntos:

- Presentación del técnico/a, del Servicio y motivo de la llamada.
- Asegurar la disponibilidad de tiempo de las personas usuarias para tener una breve conversación.
- Facilitar la oportunidad para resolver dudas básicas.
- Citar para la primera entrevista de acogida.
- Despedida cordial.

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

La primera **entrevista de acogida** tiene un carácter semiestructurado, por lo que se planificarán las cuestiones a preguntar y observar. Los objetivos de ésta son:

Crear un clima de empatía y comprensión.

Para ello es importante mostrar tranquilidad, seguridad y confianza, a través de la escucha activa. La calidez en el trato y la información sobre el Servicio ofrece un clima de confianza que ayuda a reducir la tensión y la incertidumbre con la que la familia puede acudir al PEF.

Con respecto a las personas menores, es necesario favorecer un entorno de confianza, obtener su opinión respecto al régimen de visitas y su motivación, miedos y preocupaciones respecto a las mismas. Por ello se les explicará con un lenguaje adaptado a su nivel los objetivos del PEF.

Presentar el Servicio y al equipo técnico.

Es fundamental explicar a las familias los motivos por los que se les cita, así como garantizar la confidencialidad de la información recogida. Junto con ello, se les facilitará los principios que guían la intervención, las normas de funcionamiento y las posibilidades de actuación del Punto de Encuentro Familiar.

Así mismo, antes de explicar el Servicio se preguntará a las familias si son conecedoras del PEF (de qué forma, a través de quién...), para valorar sus expectativas respecto a la intervención. Es un momento para explicar los principios de neutralidad e imparcialidad, así como el interés superior del menor.

Tanto el funcionamiento del PEF como las normas del Servicio se facilitarán por escrito, debiendo ser firmadas por ambas partes. En el caso de los/las menores, cuando sea mayor de 12 años se le hará entrega de un documento con sus derechos; en caso de personas menores de esa de edad, se informará verbalmente con un lenguaje adaptado a su nivel de desarrollo.

Por otra parte, es importante mostrar las instalaciones del Punto de Encuentro con el objeto de que las personas beneficiarias y usuarias se familiaricen con los espacios e instalaciones, así como poder recoger y abordar las reacciones que puedan mostrar.

Realizar una primera evaluación de la situación familiar.

Se trata de obtener la información suficiente sobre la situación de la familia y las

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

necesidades de apoyo u orientación que presentan, así como las dificultades para el cumplimiento del régimen de visitas.

La historia pasada es importante sólo en relación con el presente, como base para conocer y poder trabajar sobre las necesidades, posiciones, aptitudes y reacciones de cada miembro de la familia. En líneas generales la información a recoger en la primera entrevista será la siguiente:

INFORMACIÓN QUE HA DE RECOGERSE EN LA ENTREVISTA DE ACOGIDA

Datos de identificación.

Datos de la **unidad de convivencia**: parentesco, tipo de relación, etc.

Referencias descriptivas para la realización del **Genograma**.

Historia familiar: breve recogida de la historia familiar de cada progenitor.

Historia de pareja: relación y convivencia previa a los hijos/as, nacimiento de los hijos o hijas, relación de pareja en la nueva composición familiar, estilo educativo...

Historia de la ruptura familiar: Cuándo comienzan los problemas, motivos más habituales del conflicto y tipología, presencia de las personas menores en él, existencia de reunificaciones, comunicación/explicaciones a los/las menores, etc.

Historia judicial: si existe orden de protección o si ha existido con anterioridad. Evaluación actual de la situación y del riesgo. Proceso judicial por los que ha pasado la persona menor (juicios, equipo psicosocial, etc.).

Situación actual: relación actual entre las figuras parentales y con familias extensas, nuevo modelo familiar (nueva pareja, hijos/as de relaciones anteriores o relación actual), circunstancias personales que puedan afectar al régimen de visitas (situación laboral, vivienda, salud), adaptación de la persona menor a la nueva situación, tipo de relación con ambas personas progenitoras, estrategias utilizadas para favorecer la convivencia, etc.

Consecuencias/ reacciones en la persona menor: reacciones conductuales, emocionales, sociales, etc. A la separación, estrategias para manejarlas, recursos externos que han intervenido con el/la menor, otras cuestiones de salud psicosocial.

Apoyos familiares y/o sociales: parentesco, roles, etc.

Otros servicios o profesionales que han estado o están interviniendo con la familia: resultados que han conseguido, etc.

PEF y régimen de visitas: qué conoce del PEF (de qué forma y a través de quién), Motivación, expectativas y preocupaciones con respecto al régimen de visitas de los adultos y del/la menor.

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

La información debe obtenerse de ambas partes (custodio y persona que ejerce el derecho a visita). Si bien dicha información puede recabarse en la entrevista de acogida inicial, o valorarse y ser más indicado según las circunstancias particulares de cada familia, completarla en sucesivas entrevistas previas al inicio de las visitas. El procedimiento para la recogida de información, además de las entrevistas individuales y/o familiares, puede incluir la observación, el estudio de informes o documentación que obre en el expediente, así como la remitida por el órgano derivante. Toda esta información debe proporcionar los datos suficientes para realizar una evaluación de la situación familiar que ayudará a identificar el conflicto y su intensidad, la rigidez de las posiciones o la capacidad para asumir cambios, la cooperación de las personas progenitoras u otros miembros implicados en el régimen de visitas, así como de los/las menores.

Esta información será necesaria de cara a establecer una primera hipótesis de trabajo, que irá confirmándose o desmintiéndose a lo largo del desarrollo del régimen de visitas establecido, siendo un elemento clave para la **elaboración del Plan de intervención individualizado**.

Partiendo de este Plan, se comenzará a planificar el primer encuentro, teniendo en cuenta aspectos como:

1. Que el/la técnico/a que hizo la recepción sea quien esté presente, en la medida de lo posible, en la primera visita y se ocupe de dar a conocer al resto de las personas del equipo que vayan a intervenir posteriormente.
2. Si se dispone de flexibilidad, se planificará el horario más adecuado para llevarlas a cabo.
3. Adecuar la sala/espacio que se vaya a utilizar para el desarrollo de la visita, adaptándola -en la medida de lo posible- a gustos o preferencias de la persona menor (juguetes, cuentos, etc.)
4. Si va a venir sólo o acompañado de algún otro familiar.
5. La programación de las siguientes visitas.

Especial importancia tiene esta primera entrevista en los casos de violencia de género donde el personal técnico deberá tomar las medidas necesarias para que en la puesta en marcha del servicio de Punto de Encuentro Familiar no se vulneren los derechos y la seguridad de las víctimas, proporcionando si fuera preciso, el teléfono de información para situaciones de violencia de género.

2.2 FASE DE INTERVENCIÓN

CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA INTERVENCIÓN

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

El equipo técnico elaborará un plan de intervención individualizado en el que se determinarán los siguientes aspectos:

Objetivos
Temporalización de los objetivos a desarrollar
Actuaciones
Recursos
Coordinación con otros/as profesionales
Profesional de referencia

Elaborado el plan de intervención, comenzará el régimen de visitas previsto en el marco de lo dispuesto en la resolución judicial o documento del órgano derivante.

Si bien, en ocasiones, la situación familiar puede requerir la intervención psicosocial **previa al inicio de las visitas** con el fin de facilitar el adecuado desarrollo de las mismas, orientada hacia aspectos como:

- Rebajar las tensiones o miedos por el inicio del proceso.
- Ajustar expectativas y motivaciones.
- Eliminar barreras o resistencias por el proceso.
- Desmontar prejuicios y aclarar dudas.

Resulta necesario reiterar que tanto para la elaboración del plan de intervención como de las intervenciones psicosociales se debe partir de la historia relacional de la familia, así es importante conocer la readaptación de la familia tras la ruptura, las hipótesis sobre las posibles crisis, su desarrollo y posibilidad de evolución, proporcionándonos un marco de referencia para el empleo de estrategias de intervención adaptadas al momento personal de las personas implicadas en el proceso.

En líneas generales en el proceso de intervención se debe tener en consideración los siguientes aspectos:

- Durante el desarrollo de las vistas se efectuará una evaluación continua por parte del Equipo Técnico del Punto de Encuentro Familiar. Esta evaluación permitirá obtener información suficiente sobre la situación de la familia y las necesidades de apoyo u orientación que presenta, así como el grado de cooperación de todas las personas implicadas, las dificultades en el cumplimiento del

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

régimen de visitas y la capacidad para asumir los cambios.

- En función de esta evaluación, se intervendrá ofreciendo pautas de actuación y orientaciones ajustadas a la consecución del objetivo de la intervención, encaminadas a mejorar la interacción familiar y a resolver las dificultades que puedan surgir, buscando soluciones o acuerdos entre las partes para conseguir una progresiva normalización de las visitas. Del mismo modo, teniendo en cuenta el grado de malestar emocional del niño, niña o adolescente y/o de la familia, se contemplará la posibilidad de realizar una Intervención Psicosocial por parte del equipo técnico del PEF.
- En aquellos casos en los que se haya realizado una evaluación psicosocial por parte de un organismo judicial o exista una intervención de algún organismo de protección a la infancia, salud mental, asistencia a víctimas de violencia de género, etc. se tendrá en cuenta esta información y se mantendrá la coordinación con el correspondiente organismo.

TIPOS DE INTERVENCIÓN

Se considera que toda actuación del equipo técnico forma parte del proceso de intervención en el Punto de Encuentro Familiar, si bien podemos diferenciar las siguientes modalidades:

- Apoyo en el cumplimiento del régimen de visitas:
 - Visitas tuteladas o supervisadas
 - Visitas no supervisadas
 - Entregas y recogidas
 - Acompañamientos
- Intervenciones complementarias:
 - Información, orientación y asesoramiento a las familias
 - Intervención psicosocial individual y familiar

APOYO EN EL CUMPLIMIENTO DEL RÉGIMEN DE VISITAS

La intervención del Punto de Encuentro podrá desarrollarse en diferentes modalidades en función del régimen de visitas establecido. Si bien, para el comienzo de cada una de ellas se sigue el mismo procedimiento consistente en citar a la persona/s que ejerce el derecho a visita quince minutos antes de que llegue la persona menor con su acompañante, con el fin de evitar la espera del niño, niña o adolescente,

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

así como el encuentro entre la persona con derecho a visita y la persona custodia o autorizada. Tras el tiempo establecido de visita, se repetirá el mismo procedimiento de espera.

VISITAS SUPERVISADAS O TUTELADAS

La comunicación de la persona menor con las personas progenitoras o familiares se desarrollará íntegramente dentro de las dependencias del PEF, bajo la supervisión de alguna de las personas del equipo técnico en la medida que se trata de situaciones de alto riesgo para la persona menor. Este tipo de visitas son de carácter excepcional y se tienen que plantear y alcanzar objetivos en un corto periodo de tiempo. Si no hay una evolución favorable deberá suspenderse la utilización del servicio. Será además preceptivo el acompañamiento de la persona menor a cualquier dependencia del PEF.

La duración de las visitas se determinará teniendo en cuenta la edad y etapa evolutiva de la persona menor y los objetivos a trabajar durante las mismas. En todo caso no podrán superar la hora y treinta minutos.

Esta modalidad es la indicada cuando:

- La persona que ejerce el derecho a visita presenta problemas de salud mental o toxicomanía que hace imprescindible la supervisión profesional.
- Existen reticencias de la persona menor hacia la visita.
- Se sospecha que la visita pueda conllevar un riesgo para la persona menor.
- Se ha iniciado la fase de acoplamiento para el acogimiento de un niño, niña o adolescente con familia extensa o ajena.
- El niño, niña o adolescente no conoce a la persona con derecho a visita, o la relación fue interrumpida a muy corta edad.

La intervención técnica consistirá en recibir a la persona menor y acompañante en las dependencias del Punto de Encuentro Familiar, observar el desarrollo de la visita, recoger la información relevante (actitudes, comunicación verbal y no verbal, comportamientos,) y proporcionar, en su caso, pautas para una adecuada interacción de la persona con derecho a visita y el niño, niña o adolescente.

El/la profesional que esté supervisando la visita puede intervenir en cualquier momento de su desarrollo, siguiendo las orientaciones e indicaciones acordadas con carácter previo o ante situaciones perjudiciales para el bienestar de la persona me-

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

nor, si valora que las actitudes o comportamientos de la persona progenitora, familiar o persona que ejerce la visita perjudican al niño, niña o adolescente, e incluso **suspender** la visita si así se estima conveniente en beneficio e interés de éste/a, comunicándolo inmediatamente y de forma motivada al órgano derivante.

Los principales criterios que deben guiar la observación en las visitas supervisadas son los que siguen:

- El rechazo o aceptación de la persona menor, así como de la persona que ejerce el derecho a visita, a la comunicación.
- Las habilidades de las figuras parentales o familiares para estimular y motivar a la persona menor durante el transcurso de los encuentros.
- Las habilidades y competencias de la persona adulta para reforzar al niño, niña o adolescente durante las actividades que desarrollan en la visita (estilo educativo, atención y respuesta a las necesidades del/la menor, estrategias de refuerzo...)
- El establecimiento de límites adecuados y constantes, así como habilidades para la extinción de conductas de la persona menor no apropiadas para la situación (golpear, gritar, romper objetos...).
- Las expresiones adecuadas de afecto hacia el niño, niña o adolescente, así como su respuesta, tanto verbal como no verbal.
- Habilidades de ayuda a la persona menor en los juegos y actividades (modelado, instrucciones adecuadas en función de la edad...)
- La adecuación del nivel de exigencia y comunicación de la persona progenitora en función de la edad (juegos y conversaciones apropiados según el desarrollo del/la persona menor).
- Acciones dirigidas a observar si la persona que ejerce el derecho a visita realiza manifestaciones o las solicita del niño, niña o adolescente, respecto a la conflictividad familiar, datos de la persona custodia o valoraciones.

Para la realización de esta evaluación, el equipo técnico del PEF podrá apoyarse en una adaptación de la “Guía para la evaluación de las competencias y la resiliencia parental” de Jorge Barudy y M. Dantagnan, con la finalidad de servir de orientación en la observación de las relaciones interpersonales entre la /s persona/s con derecho a visitas y la persona menor (Ver ANEXO 3).

Dicha evaluación se realizará en base a tres parámetros, diferenciándose dos etapas evolutivas: de 0 a 18 meses y mayores de 18 meses. Los parámetros serán:

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

- Observación de los comportamientos y reacciones de los y las menores en la interacción con la persona adulta.
- Observación de las habilidades parentales para reconocer y responder a las necesidades de los/las menores.
- Registro de indicadores de sufrimiento/daño en los/las menores.

VISITAS NO SUPERVISADAS

La comunicación de la persona menor con la persona progenitora o familiar se desarrolla íntegramente dentro de las dependencias del PEF, sin que sea necesaria la presencia constante de alguna de las personas del equipo técnico en el espacio o habitación donde se desarrolla la visita, si bien se puede apoyar la visita, si se considera oportuno.

Previa valoración del equipo técnico, podrán realizarse salidas fuera del centro con el objeto de valorar la idoneidad de otro tipo de visitas o la finalización de las mismas.

Las visitas no tuteladas no podrán desarrollarse en los casos de violencia de género o de delitos de los que haya sido víctima la persona menor.

La duración de las visitas se determinará teniendo en cuenta la edad y etapa evolutiva de la persona menor y los objetivos a trabajar durante las mismas. En todo caso no podrán superar las dos horas.

La intervención técnica consistirá en recibir a la persona menor y a la persona autorizada acompañante en las dependencias del Punto de Encuentro Familiar. Esta actuación está preferentemente indicada para favorecer el derecho de la persona menor a relacionarse con su familia en aquellos casos en que:

- Falta acuerdo entre las partes respecto al desarrollo de las visitas.
- La persona que ejerce el derecho a visita no dispone de un lugar adecuado para el encuentro.
- La persona que ejerce el derecho a visita convive en compañía de personas que ejercen una influencia negativa para el niño, niña o adolescente o suponen un riesgo para el mismo.
- Pueda requerirse un apoyo puntual durante el encuentro.

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

ENTREGAS Y RECOGIDAS

En esta modalidad las personas progenitoras o familiares autorizados, utilizarán el Punto de Encuentro Familiar como lugar de entrega y recogida de los/las menores.

La intervención técnica consiste en recibir al niño, niña o adolescente y a la persona autorizada acompañante en las dependencias del Punto de Encuentro Familiar para hacer la entrega a la persona que ejerce el derecho a visita y que ambas personas abandonen el centro para compartir el tiempo establecido. Al finalizar la visita, el procedimiento se repetirá de forma inversa.

En esta modalidad de visita, el/la técnico facilitará los encuentros y despedidas del niño, niña o adolescente con sus familiares. Además, recogerá las manifestaciones efectuadas por todas las partes, ya que pueden aportar información relevante para el proceso de intervención. Resulta fundamental el acompañamiento de los/las niños/as por parte de los profesionales del punto de encuentro, dada la implicación emocional que conlleva las despedidas y los encuentros con las personas progenitoras y persona con derecho a visitas.

ACOMPañAMIENTOS

El equipo técnico podrá acompañar a la persona menor y a la persona progenitora no custodia durante el desarrollo de la visita fuera de las dependencias del centro. Este tipo de intervención deberá ser concebida como una situación excepcional, y será necesaria la valoración previa del equipo técnico respecto de la adecuación y disponibilidad del personal.

INTERVENCIONES COMPLEMENTARIAS

Además del apoyo al cumplimiento del régimen de visitas, el PEF desarrollará intervenciones complementarias, tales como:

- Información, orientación y asesoramiento a las familias sobre los temas relacionados con el régimen de visitas.
- Intervención psicosocial individual y familiar que considere necesario en orden a eliminar obstáculos y actitudes negativas hacia el logro de los objetivos previstos.

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO A LAS FAMILIAS SOBRE TEMAS RELACIONADOS CON EL RÉGIMEN DE VISITAS

La práctica de orientación se refiere a todas las intervenciones desarrolladas en el PEF con el objetivo de que las familias puedan entender el momento personal que están viviendo, que sean conscientes de las reacciones más habituales de los/las menores ante estas situaciones, y que conozcan el abordaje de las conductas que manifiestan los niños, niñas y adolescentes, así como las suyas.

Para realizar cada una de las intervenciones explicadas en este apartado, el equipo técnico del Punto de Encuentro Familiar podrá efectuar entrevistas, intervenciones individuales y/o familiares, contactos telefónicos, etc. con las personas usuarias, así como reuniones de equipo, sesiones de asesoramiento y análisis de caso, coordinaciones con profesionales de otras entidades y todas aquellas gestiones que se consideren oportunas.

INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL INDIVIDUAL Y FAMILIAR

Las conclusiones obtenidas de la valoración inicial del sistema familiar, la observación realizada por los/las profesionales durante el apoyo al cumplimiento del régimen de visitas y las manifestaciones hechas por las figuras parentales y la persona menor, aportan información relevante por la que en ocasiones es aconsejable efectuar intervenciones psicológicas y/o sociales con el fin de eliminar obstáculos y actitudes negativas hacia el logro de los objetivos.

Dicha intervención consiste en hacer un reencuadre del conflicto, partiendo de la información proporcionada tanto por el equipo técnico como por las personas usuarias y beneficiarias, aplicando técnicas de evaluación, orientación, asesoramiento, mediación, etc.

Se trata de que las personas involucradas vean el conflicto desde la perspectiva de la persona menor, eliminando así posibles actitudes y comportamientos inadecuados entre las partes.

2.3 FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

SUSPENSIÓN

El equipo técnico podrá suspender cautelarmente una intervención y el desarrollo de las visitas cuando se aprecie un daño o riesgo para el niño, niña o adolescente o

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

para alguna de las personas usuarias del PEF, comunicándolo de forma inmediata a la autoridad que derivó el caso.

PARALIZACIÓN

Serán causa de la misma las siguientes:

- El incumplimiento por parte de las personas usuarias de las normas de funcionamiento del PEF.
- La ausencia continuada de ambas partes que imposibilite la actuación del PEF.
- El perjuicio emocional para las personas menores de edad, que aconseje no seguir con la intervención a juicio del equipo técnico y que requiera una actuación especializada ajena al ámbito de aplicación de los PEF.
- La negativa reiterada de las personas menores de edad al desarrollo de las visitas, entregas o recogidas que haga aconsejable otro tipo de actuación especializada ajena al ámbito de actuación de los PEF.
- Otras causas sobrevenidas que imposibiliten o dificulten de forma permanente el régimen de visitas.
- Cuando el régimen de visitas haya sido derivado por la Autoridad Judicial, las causas de paralización serán:
 1. La normalización de la situación familiar que permita llevar a cabo el régimen de visitas de forma autónoma.
 2. La falta de participación y colaboración de una o ambas partes, así como la inobservancia de las orientaciones del equipo técnico que imposibilite una evolución en la asunción de responsabilidades parentales para que no sea necesaria la prestación del servicio.

La paralización supondrá la suspensión de las visitas establecidas, siendo comunicado al órgano derivante junto con informe justificativo, y debiendo pronunciarse dicho órgano sobre la ratificación o denegación de la propuesta. De no recibirse la resolución citada en el plazo de un mes desde la entrada de la propuesta en el órgano derivante, el PEF reiterará quincenalmente la petición.

FINALIZACIÓN

Son causas de finalización de la intervención las siguientes:

- Resolución del órgano derivante.

2. PROCESO DE ACTUACIÓN

- Renuncia expresa de la persona con derecho a visita.
- Traslado definitivo del niño, niña o adolescente a otra Comunidad Autónoma.
- Mayoría de edad de la persona menor.
- Fallecimiento de la persona beneficiaria o de las personas usuarias con derecho a visita.
- En los casos en que se aprecie una situación de riesgo para la persona menor, su familia, otras personas beneficiarias o del propio personal del PEF.

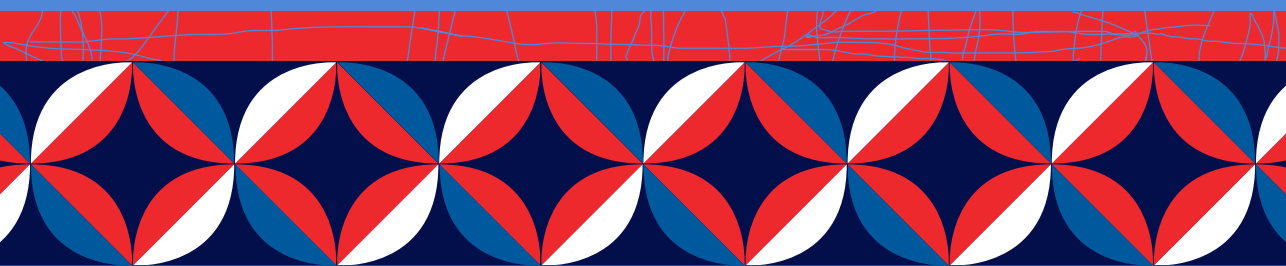
Además de las anteriores, cuando el régimen de visitas haya sido derivado por la Autoridad Judicial, serán causa de finalización las siguientes:

- La finalización del plazo que establece la resolución judicial.
- El acuerdo de las partes para llevar a cabo el régimen de visitas fuera del PEF.
- El abandono o incumplimiento del régimen de visitas de las personas que tienen reconocido dicho derecho. Se considera abandono o incumplimiento del régimen de visitas cuando, sin motivo justificado, se dejen de realizar 3 visitas seguidas, o 5 visitas de forma discontinua en un periodo de 2 meses, o si transcurren 2 meses sin realizarse visitas.

En estos supuestos se comunicará al órgano derivante la finalización de la intervención, junto con el informe justificativo, y se procederá al archivo del expediente en el PEF.



IV. LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR



El objetivo de toda intervención en un Punto de Encuentro Familiar es conseguir acuerdos entre las partes para una normalización del régimen de visitas que preserve el bienestar de la persona menor, de forma que el servicio de PEF sea un apoyo temporal y la familia pueda llegar a ser autónoma a la hora de gestionar los contactos paterno-filiales y materno-filiales. A través del propio apoyo en las visitas y de la negociación para alcanzar acuerdos, muchas familias consiguen lograr el objetivo mencionado. No obstante, hay familias con un nivel significativo de conflicto con las cuales no es viable realizar dicha negociación, siendo difícil llegar a acuerdos, e incluso es posible que su dinámica familiar y la judicialización del caso afecten al bienestar del niño, niña o adolescente y al propio cumplimiento del régimen de visitas. Es en estos casos en los que el equipo técnico ha de poner en marcha una intervención más específica, dirigida a eliminar obstáculos y actitudes negativas hacia el logro de los objetivos.

El objeto de la intervención no consiste en resolver el conflicto de base que tiene la familia desde la ruptura, sino en trabajar aquellos aspectos que están incidiendo en el estado de la persona menor.

OBJETIVOS DE INTERVENCIÓN CON LAS FAMILIAS DONDE SE HA PRODUCIDO UNA SEPARACIÓN CONFLICTIVA

Hemos hecho referencia a objetivos más generales del PEF, a continuación, describiremos algunos de los más específicos en los que habrá que trabajar:

- Centrar la atención de las personas progenitoras en sus hijos e hijas, de tal manera que sean capaces de anteponer las necesidades de estos/as a las propias.
- Hacerles conscientes de sus responsabilidades: es habitual en este tipo de parejas que han iniciado procedimientos contenciosos se encuentren inmersos en la dinámica de ganar-perder, que vayan buscando un culpable de la situación en la que están las personas menores y no se den cuenta de su responsabilidad en esta situación. Por ejemplo, si el niño presenta problemas en la escuela, el padre dirá que es culpa de la madre que no le ayuda en las tareas, y la madre que es por culpa del padre porque cuando está con él, el niño no hace los deberes. Si no se consigue salir de este círculo nadie hará nada para solucionar el problema escolar.
- Legitimarles en su papel de padre y madre: ayudarles a ver que ellos son capaces de tomar decisiones que incumben a sus hijos e hijas y no sólo eso, tienen la responsabilidad de hacerlo. El hecho de haber cedido durante tiempo sus responsabilidades a terceros (abogados, jueces), unido a la mala imagen que se han ido forjando de cada uno de ellos, hace que vean al otro como incapaz de cuidar de los hijos.

- Restablecer o mejorar la comunicación entre las personas progenitoras: en ocasiones el deterioro de la relación de pareja hace que ésta sea incapaz de tomar decisiones. La comunicación se vuelve prácticamente inviable, por ello se sienten impotentes a la hora de resolver sus conflictos. Cuando las partes acuden al PEF la comunicación suele estar muy deteriorada: en los últimos tiempos se han comunicado a través de terceras personas o, peor aún, no se han comunicado. Uno de los objetivos del centro será restituir esa comunicación parental y fortalecer los recursos de los padres y madres a la hora de tomar decisiones que tengan que ver con sus hijos e hijas.
- Actuar como puentes para trasladar los mensajes entre las personas progenitoras: cuando se actúe como mensajero entre ambos, utilizarlo como una prueba de la necesidad de interrelación y comunicación entre ellos en aspectos relacionados con la vida de sus hijos e hijas.
- Involucrar a la familia extensa: buscar quienes puedan actuar o actúen como figuras neutrales o mediadores naturales, aquellos familiares políticos con los que se tenía buena relación, las personas de la familia con una actitud más conciliadora. Si desde el PEF no se puede tener relación directa con estas figuras, por lo menos ser consciente de su existencia y de la capacidad de influencia sobre la familia que acude al centro.

En general se pueden distinguir dos dinámicas relacionales de interferencia en el desarrollo de la relación familiar: la obstrucción y la negatividad.

LA OBSTRUCCIÓN

La obstrucción se refiere a la actitud directa o indirecta de una de las personas progenitoras para impedir u obstaculizar la continuidad de las relaciones familiares, bloqueando o no facilitando el régimen de visitas interfiriendo en las relaciones entre el/la menor y uno de sus progenitores o familiar.

Diversos autores definen estas actuaciones como resistencias al cambio, reflejo de la inadaptación de los padres y madres a la ruptura, y de la creencia respecto a su legitimidad para delimitar las relaciones de su hijo con el otro. En algunas situaciones la percepción de control de una de las personas progenitoras sobre su hijo/a tiene un sentido de protección frente a experiencias de negligencia, abuso, o desamparo por parte de la otra persona. Si bien, el concepto de obstrucción guarda relación con los intentos de control injustificados con el fin de interrumpir los contactos y relaciones familiares.

Algunas formas de obstrucción son impedir o retrasar el inicio de las visitas (no acudir a las primeras entrevistas o dilatarlas en el tiempo, falta de acuerdo para las

fechas y horarios), boicotear las interacciones por ejemplo no permitiendo la comunicación telefónica, así como el acceso a información escolar o médica relativa a la persona menor. Otras formas se “camuflan” bajo excusas familiares como asistencia a cumpleaños o celebraciones, enfermedad, actividades extraescolares... En estas situaciones cuando no prima el mejor interés del menor y el objetivo es el control con acusaciones mutuas de “no ceder” o “ceder siempre”, constituyen formas de materializar el conflicto y por tanto de no facilitar el establecimiento de una nueva forma de relación parental basada en la coparentalidad. También existen formas de obstrucción relacionadas con los propios progenitores como excusarse en no disponer de recursos económicos para trasladarse, transporte, o la oposición a entregar a los menores a personas diferentes al progenitor, así como las acusaciones de incompetencia parental empleadas para impedir las visitas. A nivel judicial se manifiesta en forma de oposición a las medidas adoptadas, la continuidad y carácter cíclico de las denuncias y recursos.

En general el comportamiento obstruccionista puede ir en aumento si persiste la dinámica de conflicto interparental, pudiendo desembocar en una negación completa de las visitas, bien por el proceso mental de rechazo que una de las personas progenitoras construye respecto a la otra; o bien porque alienta a la persona menor sobre la idea de que ellos mismos/as pueden tomar decisiones.

En estos casos resulta necesario una respuesta judicial que frene la escalada de estos comportamientos.

LA NEGATIVIDAD

Otra forma de interferencia en las relaciones es la negatividad. Se trata de una conducta cuyo fin es privar al otro progenitor o familiar de las visitas con los y las menores. La diferencia con la obstrucción es que ésta es un acto para controlar, interrumpir o dilatar la relación menor-progenitor, pero no de manera definitiva; mientras que la negatividad pretende imposibilitar dicha relación. Por otra parte, mientras que la actitud de obstrucción se atribuye exclusivamente a las personas adultas, en la negatividad pueden estar involucrados también las personas menores.

Cuando la negatividad o conducta de rechazo es expresada por el/la menor es importante discernir si se trata de una conducta aprendida o de una reflexión propia.

PERMISO PSICOLÓGICO

Desde el punto de encuentro, se debe responsabilizar y empoderar a los padres y madres en sus decisiones y obligaciones respecto al régimen/desarrollo de visitas.

En relación a esta responsabilidad que deben asumir, se atribuye a las personas progenitoras la capacidad de expresar su consentimiento para que el niño,niña o adolescente pueda relacionarse con la otra parte.

Se denomina permiso psicológico a las conductas y actitudes por las que un progenitor permite el contacto pleno con el otro. Es importante distinguirlo del permiso o libertad de decisión que otorgan algunos padres o madres a los niños y niñas.

El permiso psicológico supone un consentimiento emocional, conlleva el deseo implícito de la persona progenitora para que su hijo o hija pueda actuar con libertad. Se puede expresar de manera consciente o inconsciente, mediante mensajes directos o indirectos. Especial relevancia cobra la comunicación no verbal sobre la aprobación, tolerancia y satisfacción de esa libertad. Cuando la comunicación no verbal no está en consonancia con la verbal, no se está otorgando ese permiso psicológico. En esta situación, si la persona menor no percibe en su referente esta libertad de decisión, puede surgir el conflicto de lealtad.

Ejemplo de esta situación es cuando la persona progenitora custodia se despide de su hijo o hija en el PEF con el comentario de “pásalo muy bien”, pero sin una comunicación verbal que denote alegría o incluso puede expresar angustia, llanto, enfado...

Desde el PEF el objetivo es que los padres y las madres adquieran la capacidad de separar sus propias necesidades de las de sus hijos e hijas, concienciándoles de la necesidad de ejercer una relación de cooperación parental evitando transferir cualquier conflictividad a estos/as.



1. METODOLOGÍA

Una vez valorada la necesidad de implementar una intervención psicosocial, se mantendrán entrevistas con las partes, con el fin de explicar el motivo del inicio de la intervención, los objetivos que se van a trabajar, el/la profesional que realizará la intervención, qué integrantes de la familia van a participar en la misma, así como plazos de tiempo estimados.

Se informará a las partes que en el proceso de intervención se tomará como principio fundamental el interés superior del niño, niña o adolescente, y que el órgano derivante será informado de todo aquello que se considere técnicamente relevante, sin perjuicio de reflejar también la información que las personas usuarias o beneficiarias manifiesten.

Como paso previo al inicio de la intervención:

- Ha de clarificarse a la familia el proceso que se va a seguir desde el equipo técnico, así como los compromisos a establecer al iniciar dicha intervención.
- El equipo técnico comunicará a la familia la confidencialidad respecto al manejo de la información recabada durante su intervención.
- A lo largo de la intervención, el equipo técnico, dentro de su rol de apoyo, mantendrá una actitud de empatía y comprensión.

La intervención se llevará a cabo a través de sesiones con las partes implicadas, fuera del horario de las visitas, con una frecuencia y duración a determinar por el equipo técnico. Dichas sesiones tendrán lugar en las dependencias del PEF y se hará seguimiento de la evolución de la dinámica familiar en el desarrollo de las visitas en cualquiera de sus modalidades.

Se realizará un seguimiento de la intervención psicosocial, con el fin de revisar la evolución del caso y redefinir objetivos y metodología en caso necesario.

1. METODOLOGÍA

Las conclusiones resultantes de dicha intervención formarán parte de los informes técnicos emitidos por el PEF periódicamente y serán tenidas en cuenta en la elaboración de la propuesta que se comunica a la entidad derivante; así como para revisar y actualizar el plan de intervención.

“La intervención mediadora en los puntos de encuentro familiar de la comunidad foral de Navarra: una experiencia innovadora” recoge un modelo de intervención que pasa por tres fases. La primera de ellas es una fase de contención (cuando las personas llegan al servicio en el momento más álgido del conflicto); la segunda es la fase de intermediación (en la que las personas progenitoras, tras la intervención de la fase anterior, han bajado su nivel de conflicto y están pudiendo pensar más en las necesidades de sus hijos e hijas que en las suyas propias. En este momento suelen llegar a pequeños acuerdos generadores de confianza entre ellos). Y por último la tercera fase de intervención a través de un proceso de negociación y acuerdos donde ambos asuman la responsabilidad y faciliten la autonomía familiar.

A continuación, se describen las características principales, los objetivos a conseguir y las posibles estrategias a utilizar.

1.1 PRIMERA FASE: CONTENCIÓN

Se caracteriza porque cada persona progenitora o adulta en situación de separación (padres, abuelos...), se encuentra en un estado de intolerancia general hacia el/la otro/a. Existe un fuerte sentimiento en cada miembro de haber sufrido un perjuicio del cual sólo el otro es responsable. En esta situación las partes pueden utilizar la confrontación como forma de relación entre ellos, así como hacia el equipo técnico del PEF. En este sentido, puede producirse un desplazamiento de la conflictividad hacia los/las profesionales del servicio y un sentimiento de persecución, de ser injustamente tratado por los/las profesionales del Servicio. Es habitual que tiendan a pensar que se les está juzgando como malos padres/madres, sin recursos, sin capacidad de satisfacer las necesidades básicas de sus hijos/as. El grado o incidencia de estos aspectos nos dará una medida del nivel de resistencia al cambio por cada una de las partes.

Los objetivos en esta fase consisten en:

- Contener la hostilidad, la frustración, el dolor y la acusación.
- Evitar que las partes utilicen a los niños/as como intermediarios en su conflicto.
- Romper la dinámica de confrontación y recelo con los profesionales y la institución.

1. METODOLOGÍA

Las principales estrategias son la escucha activa y el acompañamiento, tratando de ofrecer un espacio de contención en el que cada parte pueda volcar su frustración y su malestar y, a partir de ahí, hacerlo más “asumible”. Para ello la persona profesional debe atender a la emoción que expresa el usuario sin prejuicio y sin cuestionamiento, pero a la vez, debe tratar de generar nuevas preguntas que faciliten que la persona pueda hacer una nueva lectura de la realidad que vive en el momento actual, haciendo de este modo más tolerable el malestar.

1.2 SEGUNDA FASE: INTERMEDIACIÓN

Se trata de una etapa en la que las personas adultas llegan a un aumento del control emocional de la situación, comienza a percibirse cierto agotamiento por las partes ante la confrontación permanente y se hace patente la necesidad de llegar a acuerdos. Se empieza a tomar conciencia de las necesidades de la persona menor. La preocupación por los hijos/as comienza a ganar terreno al conflicto conyugal en sí mismo como medio de descarga emocional. Poco a poco las partes constatan algunos aspectos sanos y positivos de la relación del otro progenitor con el/la menor. Aparecen nuevos significados más realistas y posibilitadores de una relación que repare el vínculo dañado y ayuda a rebajar el nivel de conflicto presente. Se reconocen los beneficios de la implicación de la otra parte en el proceso de crianza. Existe la capacidad de percibir los aspectos positivos y los beneficios que puede generar una relación basada en la cooperación.

Los objetivos de esta fase de Intermediación consisten en:

- Buscar nuevas lecturas y narraciones de la separación.
- Tomar conciencia de que los hijos/as necesitan un marco estable en el que el pacto sea la norma y en el que puedan moverse sin excesivos desajustes emocionales.
- Recuperar la capacidad de las partes para poder comunicarse (siempre y cuando no exista orden de alejamiento), de establecer un canal de comunicación que les permita ejercer la coparentalidad desde un nuevo lugar.
- Tratar de alcanzar algún acuerdo.

Durante la intervención en esta fase resulta fundamental que el/la profesional haga un manejo adecuado de la confidencialidad, distinguiendo los aspectos e informaciones que se pueden transmitir de los que no. Por otra parte, se debe trasladar que la responsabilidad del acuerdo debe quedar entre las partes, sin asumir el/la profesional ningún compromiso sobre lo que puedan acordar.

1. METODOLOGÍA

1.3 TERCERA FASE: NEGOCIACIÓN

El objetivo es movilizar las distintas habilidades y herramientas que poseen las partes implicadas y orientarlos hacia el cambio. El/la profesional se convierte en portavoz de las perspectivas y propuestas de la otra parte que se hayan considerado viables y beneficiosas para el desarrollo de las visitas.

La función mediadora ayuda a que no se creen más conflictos, o aplaca o reduce el nivel de los ya existentes, facilitando la toma de conciencia de la necesidad de crear un marco para abordar los temas que conciernen a la coparentalidad.

La intervención estará dirigida principalmente a familias en las que existan dificultades de comunicación, pero muestran disposición para la progresiva normalización de las visitas. Debe existir por tanto voluntariedad y compromiso de las partes.

Como ejemplos de situaciones susceptibles de negociación podríamos encontrar:

- La adaptación progresiva del régimen de visitas o el cambio de fase o modalidad, etc.
- Cuando la familia, tras una evolución favorable en el Punto de Encuentro Familiar, se encuentre en disposición de finalizar el servicio. En este caso se utilizan técnicas mediadoras para facilitar el funcionamiento autónomo del régimen de visitas sin contar con el recurso del PEF.

A lo largo de la intervención el equipo técnico aplicará habilidades y técnicas mediadoras para la consecución de acuerdos que permitan la adecuación del régimen de visitas establecido a las necesidades familiares, así como para favorecer el ejercicio de la coparentalidad.

1.4 HABILIDADES Y TÉCNICAS MEDIADORAS

A través de las diferentes fases, el equipo técnico podrá utilizar diversas técnicas y estrategias:

- **Escucha activa:** Consiste en acompañar el discurso de la persona que está hablando con expresiones verbales y no verbales que invitan a la expresión de emociones y pensamientos. Resulta fundamental para la creación de la relación, de la confianza y transmitir a la otra persona interés y empatía. Algunas técnicas de escucha activa son:

1. METODOLOGÍA

1. *Parafrasear*: consiste en repetir en palabras de quien escucha, las principales ideas o pensamientos expresados por la persona que habla.
 2. *Clarificar*: consiste en emplear afirmaciones o preguntas para precisar el mensaje que la persona envía.
 3. *Reflejar*: consiste en indagar y reflejar verbalmente por parte del técnico los sentimientos expresados por la persona.
 4. *Resumir*: consiste en agrupar, ordenar y sintetizar la información proporcionada por la persona en relación a sentimientos y hechos.
- **Observación directa de la comunicación verbal y no verbal**: se trata de identificar las incongruencias o contradicciones entre la comunicación verbal y no verbal como puntos clave para el proceso.
 - **Técnica de legitimación**: consiste en reconocer que los intereses de las partes pueden ser igualmente válidos, aunque no sean coincidentes legitimando así las diferentes posturas.
 - **Técnica de la connotación positiva**: consiste en identificar los aspectos positivos que cada parte posee con respecto al ejercicio de su parentalidad. El objetivo es crear un tono emocional menos agresivo al mismo tiempo que resaltar capacidades dejando fuera atributos e intenciones negativas de una parte hacia la otra.
 - **Realizar preguntas**: se trata de obtener información sobre las percepciones o creencias de la otra parte. Pueden ser:
 1. *Preguntas informativas*: para recibir información sobre el conflicto, sus antecedentes, las pretensiones de las partes, sus percepciones, el tipo de interacción.
 2. *Repreguntas o reformulación de preguntas*: cuyo objetivo es clarificar o aumentar la información que se ha dado después de una primera pregunta. De utilidad ante seis tipos de respuestas: generalizaciones, en negativo, sin sujeto, con omisiones y respuestas que transforman los procesos en eventos o acontecimientos.
 3. *Preguntas desestabilizantes o circulares*: pretenden conseguir cambios en las definiciones del conflicto que tienen las personas y permitir la elaboración de definiciones alternativas. Pueden servir para que las partes reflexionen sobre el contenido o para lograr el reconocimiento del otro.
 - **Reformulación o reencuadre**: consiste en traducir los relatos de las partes, eliminando los elementos dañinos (insultos, posiciones rígidas, comentarios despectivos) utilizando un lenguaje que resulte menos amenazante y más colaborador para la otra parte. Resulta una técnica muy útil para pasar de posiciones a intereses.

1. METODOLOGÍA

- **Técnica de despersonalización:** consiste en separar el problema de la persona mediante la identificación y aislamiento de las conductas problema, independientemente de quien represente una u otra opción o quien haya generado la situación problemática.
- **Técnica de extinción:** consiste en ignorar las expresiones hostiles y gestos inadecuados dirigiendo la atención hacia la persona que plantea su propuesta de forma adecuada.
- **Contrastar con la realidad:** consiste en ayudar a explorar la viabilidad de las demandas planteadas.
- **Técnica de generación de opciones (brainstorming):** Consiste en proponer diferentes alternativas a las posturas planteadas por las partes tratando de que las emociones negativas impidan contemplar las propuestas de la otra parte de forma objetiva.
- **Técnica de acentuar los acuerdos:** su objetivo es reforzar la capacidad para negociar de las partes mediante la acentuación de los acuerdos alcanzados hasta el momento. Se debe utilizar de manera puntual y estratégica para estimular la negociación ante posibles bloqueos.

Estas técnicas ayudan a canalizar la comunicación hacia una definición clara del conflicto, abre las puertas a definiciones alternativas y a posibles acuerdos entre las partes para una normalización del régimen de visitas que preserve el bienestar del menor.

Se diferencian dos tipos de acuerdos que pueden alcanzarse en el Punto de Encuentro Familiar:

- **Los acuerdos puente**

Son aquellas intervenciones que se realizan con ambas partes por separado cuyo objetivo es la consecución de pactos, conformidades o acuerdos, sobre situaciones puntuales en el cumplimiento de la sentencia judicial, que permiten abandonar la rigidez de ésta.

- **La intervención negociadora entre ambas partes**

Este tipo de intervención se efectúa de manera conjunta entre las partes cuando existe una dinámica relacional y una comunicación suficientemente fluida para negociar aspectos relativos al régimen de visitas. En ocasiones se utilizará para alcanzar un acuerdo final donde las personas progenitoras determinen cómo van a organizar las visitas de forma autónoma una vez se abandone el Punto de Encuentro.

1. METODOLOGÍA

En ambos casos, para su eficacia debe existir mutuo acuerdo y voluntad de cumplimiento. Además, los acuerdos alcanzados se reflejarán por escrito y serán firmados por ambas partes. Se deberá dejar una copia en el expediente del Punto de Encuentro Familiar. Por lo general, si el acuerdo aborda cuestiones puntuales no es necesario realizar su comunicación al Juzgado de forma inmediata, sin embargo, cuando el acuerdo se mantiene constante en el tiempo se deberá comunicar al Juzgado y se orientará a las personas progenitoras a iniciar un procedimiento de modificación de medidas.

El Equipo Técnico dispondrá de documentos destinados a este fin. Tales acuerdos pueden ser relativos a cambios en la modalidad, frecuencia, duración, temporalidad en periodos vacacionales, etc. Los acuerdos tienen validez legal y obligan a las partes a su cumplimiento. No obstante, en caso de que alguna de las partes se retracte del acuerdo alcanzado o incumpla el mismo, deberá manifestar por escrito dicha retractación, remitiéndose al Juzgado y estableciéndose de nuevo el régimen de visitas inicial.

1.5 DESVINCULACIÓN

En la intervención desarrollada desde los PEF se debe tener en cuenta el factor de temporalidad del servicio, considerándose como una transición en el desarrollo de las familias. Por esto es recomendable planificar una desvinculación gradual del servicio, estableciendo plazos, así como acciones para que el cumplimiento de las visitas se efectúe de forma progresiva con el menor apoyo del PEF hasta llegar a la normalización.

Algunas posibles actuaciones son:

Favorecer canales comunicación

Cuando las partes acuden al PEF la comunicación suele estar muy deteriorada, o no ha existido desde la separación o ha sido a través de terceros. Uno de los objetivos será restituir la comunicación parental y fortalecer los recursos de los padres a la hora de tomar decisiones que tengan que ver con sus hijos.

Desde el PEF en un primer momento se puede actuar como puente para trasladar los mensajes entre las partes (mediación puente), y este hecho se puede utilizar como prueba de la necesidad de interrelación y comunicación entre ellos en aspectos relacionados con la vida de sus hijos e hijas.

Se debe favorecer nuevas alternativas de comunicación como el contacto por e-mail, telefónico.... También se podría hacer esa misma “mediación puente”

1. METODOLOGÍA

en presencia de las partes, para poco a poco ir fomentando que hablen sin ayuda de nadie.

Una vez afianzado el régimen de visitas y un estilo propio de resolución de conflictos, se trabaja la necesidad de la autonomía por parte de las personas progenitoras en relación al servicio, pudiendo realizar desde el PEF entrevistas de seguimiento o un seguimiento telefónico hasta afianzarla del todo.

Intercambios conjuntos a través del PEF y Entrevistas conjuntas

El mero hecho de coincidir puede suponer una gran ansiedad, por lo que estar juntos un momento *“sin que pase nada malo”*, supondrá un gran avance. Contribuye a apoyar la visión de un cambio en la relación parental, basada en el respeto y la tolerancia. A su vez aporta a las personas progenitoras la impresión de *“ser capaz”*, aumentando su autoeficacia, después de haber realizado intercambios en los que progresivamente hayan ido tomando más protagonismo.

Las entrevistas conjuntas contribuyen a favorecer la coparentalidad e integrar un mismo estilo educativo, algo fundamental en el desarrollo del/la menor. Además, se posibilita tanto el traspaso de información directo entre las partes como el solventar los conflictos que van surgiendo por diferencia de opiniones.

Acuerdos

Son formas de introducir a la familia en una cultura mediadora que les permite sentirse más legitimados como padres y madres, y responder a las necesidades de sus hijos e hijas.

Estas intervenciones puntuales llevan a los progenitores a darse cuenta de su capacidad de cambio, les empodera para luego hacerles ver que, a través de la negociación, pueden tomar sus propias decisiones sobre la vida de sus hijos e hijas.

1.6 ENTREVISTA DE DESPEDIDA O ADIÓS INDIRECTO

Cuando la intervención llevada a cabo desde el equipo técnico no consigue los objetivos planteados y el desarrollo de las visitas es perjudicial para la persona menor, abandonar las visitas es la mejor manera de proteger a los hijos e hijas que se niegan a relacionarse con un padre o madre, a la espera de que la maduración personal siga su curso. Algunos padres o madres con derecho a visita toman la decisión de interrumpir las mismas como forma de no intensificar el conflicto. Una estrategia de intervención que se puede utilizar desde los Puntos de Encuentro ante esa situación es la llamada *“entrevista de despedida o adiós indirecto”*.

1. METODOLOGÍA

El propósito será generar un espacio de diálogo, reflexión y escucha donde el padre/madre le comunique a su hijo/a que van a dejar de tener visitas y le exprese los motivos por los que toma esa decisión de acabar con las visitas tal y como se están realizando, de forma que el/la adolescente entienda estos argumentos, perciba las circunstancias por las que se interrumpe la relación y reflexione sobre las perspectivas de futuro.

Las características que deben contener estas entrevistas son:

- Mantener un tono de voz tranquilo, pausado y sosegado.
- No utilizar la entrevista para descalificar o culpabilizar.
- El mensaje debe mostrar intencionalidad hacia el futuro y evitar centrarse en el pasado.
- El contenido de la información debe ser positivo y expresar afectividad.
- Plantear situaciones flexibles.

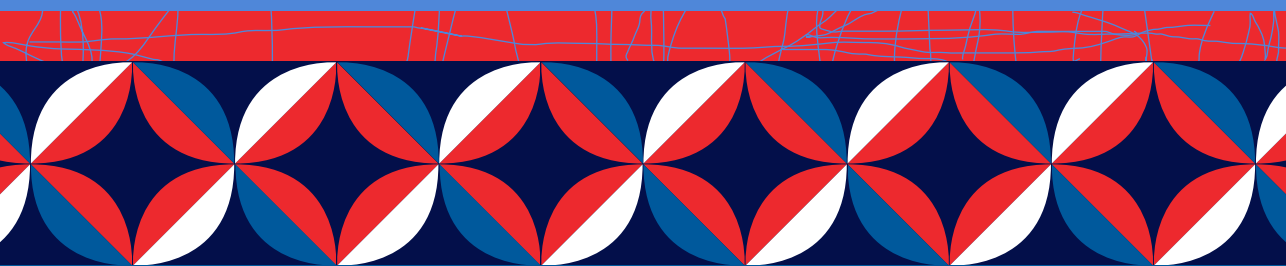
En cuanto al contenido:

- La persona adulta debe transmitir comprensión en cuanto a la decisión tomada por el/la menor (de evitación), ya que seguir con la negativa en las visitas no va a beneficiar la relación.
- Debe expresar que le quiere y que a pesar de que ahora no puede tener relación, estará disponible para cuando le necesite.
- Se debe transformar el aspecto “definitivo” que puede interpretar la persona menor sobre la relación, en un carácter transitorio.
- Antes de finalizar la entrevista, se debe ofrecer la oportunidad al adolescente para que pueda responder a lo que ha comentado su padre/madre y pueda dar su opinión.

Tras esta entrevista, se recomienda el asesoramiento a la persona menor para ayudarle a entender la relación con cada una de las partes y orientar sobre la forma práctica en la que se pueden retomar los contactos posteriores.

Los estudios de seguimiento de estos casos reflejan que los/las adolescentes que se sienten empoderados y se respeta su autonomía son más capaces de distanciarse del conflicto parental, siendo más probable que reinicien el contacto con la persona progenitora rechazada.

V. LAS INTERVENCIONES CON
LAS PERSONAS MENORES EN
EL PUNTO DE ENCUENTRO
FAMILIAR



1. LAS CONSECUENCIAS DE LAS RUPTURAS FAMILIARES EN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



En el momento que el divorcio o la separación irrumpe en el desarrollo evolutivo normal del niño, niña o adolescente, se modifican en él/ella ciertos comportamientos que tienen que ver con su adaptación a los nuevos cambios que en sí genera la ruptura. Con frecuencia aparecen reacciones tales como rabia, miedo, pena, preocupación, rechazo, baja autoestima, aumento de ansiedad, autoinculpación, dificultades escolares, problemas de sueño y alimentación, etc.

Desde el punto de vista evolutivo, es importante tener en cuenta las características propias de la edad y el nivel de desarrollo de la persona menor para valorar comparativamente la presencia o no de indicadores de malestar emocional como consecuencia de la ruptura familiar. Independientemente de cuál sea la edad de los hijos e hijas, la separación va a tener unas implicaciones en su desarrollo psíquico.

Las personas menores, dependiendo de su edad, tienen respuestas distintas ante la separación y, a la vez, necesitan distintas actitudes y comportamientos de sus padres y madres. Presentamos algunas posibles reacciones por edades, aunque en ocasiones se manifiestan reacciones propias de otro grupo de edad.

1. LAS CONSECUENCIAS DE LAS RUPTURAS FAMILIARES EN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

3 a 5 años

Experimentan más miedo y a menudo pueden expresarlo llorando cuando se va una de las personas progenitoras. Cada una de las partes puede ayudar a la persona menor a hacer frente al estrés posible mostrando mayor delicadeza durante los cambios.

Es probable que manifiesten problemas para dormir durante la noche, por lo que es importante dedicar tiempo para relajarlos, hablándoles suavemente y tranquilizándoles.

Pueden experimentar una negativa a querer ir al centro escolar y además de tranquilizarlos verbalmente, hay que estar allí a la hora de la salida para recogerlos.

Es probable que se produzcan regresiones o actitudes más infantiles, pudiendo manifestar en ocasiones falta de control de esfínteres. La aceptación de esta alteración en el desarrollo ayuda a la persona menor a recuperarse.

Se pueden mostrar más irritables y agresivos con otros iguales y otros miembros de la familia, por lo que es importante proporcionar cuidados y límites firmes, sin críticas, y manteniendo la calma para ayudar a la persona menor a controlar estos comportamientos.

6 a 8 años

La tristeza es el sentimiento más común, tendiendo a llorar más que antes. Hay que normalizar y permitirles expresar estas reacciones.

Experimentar conflictos de lealtad respecto a su padre o madre. Pueden anhelar tener contactos con la persona progenitora no residente manifestando mucha lealtad a ésta y expresarle a la persona con la que conviven más rebeldía y un comportamiento más desafiante. Suelen inhibir su rabia hacia el padre o la madre ausente a pesar de que la pueda experimentar interiormente.

En estas situaciones, es bueno empatizar con el/la menor el sentimiento que pueda estar experimentando y mostrarle un calendario para que visualice cuando verá a su padre o madre la próxima vez. Es recomendable mostrar un calendario con los días de visita que tienen establecidos y ponerlo en un lugar visible como su dormitorio o el frigorífico.

La manifestación de regresiones y actitudes más infantiles pueden ser habituales.

1. LAS CONSECUENCIAS DE LAS RUPTURAS FAMILIARES EN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

9 a 12 años

Las amistades se hacen cada vez más importantes. Es importante que los padres y madres a la hora de organizar el tiempo con sus hijos e hijas tengan en cuenta la importancia de estas relaciones (cumpleaños, días de compartir aficiones con sus amistades como el fútbol...).

Pueden idealizar a la persona progenitora ausente y expresar enfado y rabia con que conviven.

Pueden experimentar síntomas físicos como dolores de cabeza, de estómago y un aumento de alergias (sintomatología psicósomática).

Pueden manifestar reacciones extremas. Tienden a ser muy leales y pueden hacerlo aliándose con uno de las figuras parentales o, en cambio, exigiendo que se le permita pasar exactamente la misma cantidad de tiempo con cada una.

En el colegio, pueden mostrar despiste, falta de concentración y preocupaciones respecto a la persona progenitora ausente.

13 a 18 años

Tienen preocupaciones de tipo económico, debido a la mayor conciencia de los problemas económicos que puedan existir o de los comentarios que éstos reciban de sus padres y madres.

Pueden manifestar rabia y discusiones con la persona progenitora residente.

Los conflictos sexuales son normales en esta edad y pueden verse incrementados aún más si una de las figuras parentales inicia una nueva relación, principalmente si la nueva pareja es más joven que su madre/padre.

Aumentan los conflictos de lealtades y pueden culpabilizar a uno u otro progenitor de su responsabilidad en la separación. Es importante que, aunque se flexibilice el tiempo compartido con cada una de las personas progenitoras debido a la mayor movilidad y necesidades de los/las adolescentes, se muestre la suficiente autoridad para que sepa cuál es la posición de cada uno, evitando entrar en los “chantajes emocionales” que manifiesten para conseguir objetivos personales o determinados “premios materiales”.

El/la adolescente puede intentar “protegerse” retirándose y aislarse más a nivel familiar escapando de las posibles discusiones o conflictos entre sus figuras parentales.

1. LAS CONSECUENCIAS DE LAS RUPTURAS FAMILIARES EN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

La ruptura familiar supone una adaptación a una nueva realidad, que conlleva enfrentarse a una crisis de transición en la familia. En todo este proceso son los niños, niñas o adolescentes quienes más sufren las consecuencias. Para ellos/as no es fácil aceptar la separación y, en ocasiones, amoldarse a un sistema de visitas requiere un esfuerzo de adaptación.

Los estudios especializados han aportado que los niños/as se adaptan a las crisis a corto plazo. Sin embargo, la adaptación a esta situación variará según sean sus capacidades emocionales y según las capacidades de las personas progenitoras para hacer frente a la nueva situación.

La repercusión en la separación se amortigua cuando se potencian las relaciones paterno- filiales y se toman las decisiones relativas al niño, niña o adolescente pensando en sus necesidades, evitando que las diferencias de criterio se diriman en perjuicio de este/a.

Deben ser conscientes de los factores predictores que se han descrito para el buen ajuste en los niños y niñas tras la separación familiar:

- Un bajo nivel de conflictividad antes y durante el divorcio, capacidad para dejar a los hijos/as fuera del conflicto.
- El ajuste emocional de los padres y madres.
- La co- parentalidad o paternidad compartida tras el divorcio.
- Habilidad de las partes para negociar con éxito los problemas relacionados con los hijos e hijas.
- Transmitir respeto y aceptación hacia la otra parte.
- Recibir aprobación y amor de ambas figuras parentales.
- Minimizar los cambios familiares y mantener contactos con la familia extensa.
- Mantener relaciones continuadas con ambas figuras parentales a través de una comunicación directa e indirecta.
- La estabilidad económica.

Las consecuencias en los niños, niñas y adolescentes de los divorcios conflictivos derivan de una inadecuada relación paterno-filial. Los conflictos afectan a la sensibilidad parental para percibir las necesidades de sus hijos e hijas y, en consecuencia, están menos disponibles para atender sus deseos, intereses y preocupaciones, y utilizan una disciplina inconsistente. Cuando las partes están inmersas en el conflicto suelen transferir su agresividad hacia los hijos e hijas de manera inconsciente, utilizando órdenes más confusas y amenazantes. Todas estas interacciones afectan al

1. LAS CONSECUENCIAS DE LAS RUPTURAS FAMILIARES EN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

impacto emocional y a las relaciones afectivas paternofiliales.

Diversas investigaciones han demostrado que las personas menores que participan del conflicto parental tienden a mantener una visión polarizada de sus padres y madres y a enfatizar los aspectos negativos de la interacción con la persona progenitora ausente. Los niños/as que perciben el conflicto de la separación como amenazante y que se auto inculpan del mismo, reaccionan con una fuerte intensidad emocional y comportamental para evitar el malestar por el enfrentamiento.

Es muy habitual que las personas menores, ante las separaciones conflictivas en las que predominan las discusiones, los conflictos e incluso las agresiones, intenten comprender los motivos por los que discuten sus progenitores y para ello se impliquen emocionalmente hasta generar diversas ideas sobre el papel que deben desempeñar para poder resolver el conflicto.

Algunos niños y niñas aparentan una madurez superior a la de niños/as de su misma edad y aparentemente no sufren. Esconden sus sentimientos por miedo a hacer sufrir más a sus padres/madres. Muestran mayor autonomía, tienen menos supervisión por parte de las figuras adultas, pasan menos tiempo en compañía de éstas, tienen mayor influencia en la toma de decisiones familiares y actúan como si tuvieran más edad de la que tienen.

En ocasiones el niño/a cree que es una carga y piensa que su madre/padre lamenta su existencia por el tono de sus palabras, la comunicación no verbal y verbal que le transmiten. Se ve obligado/a a situarse en el rol de hijo o hija buena y perfecta. Un ejemplo de esta situación que la persona progenitora le transmite a su hijo e hija: *“he renunciado a todo por ti”*.

El niño o la niña confidente se convierte en consejero/a de su padre o madre. Estos le comentan su insatisfacción y malestar en la pareja e incluso el deseo de separarse; o relativo a otras cuestiones parentales. Al ser conocedores de importantes noticias y secretos, los niños y niñas se sienten culpables y traidores ante el otro progenitor. Hay niños/as que ante el conflicto entre sus progenitores actúan como amortiguadores. Los padres y madres descargan sobre la persona menor su rabia ante las actuaciones malintencionadas de la otra figura parental. El niño/a adopta una postura de colchón de toda esa rabia y en ningún momento los delata. Silencia lo que oye y utiliza la excusa para justificar comportamientos y actitudes parentales. Estos niños y niñas tienen gran capacidad para captar lo que crea el conflicto entre sus padres y siempre intentan minimizarlo. Se convierten en testigos mudos de la situación y mienten o se responsabilizan de las actuaciones paternas con tal de proteger a cada progenitor frente al otro.

1. LAS CONSECUENCIAS DE LAS RUPTURAS FAMILIARES EN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En otras ocasiones, el niño o la niña se siente en la obligación de informar al otro progenitor sobre diferentes asuntos que compete a las figuras adultas. Se convierte así en su recadero, estando informado/a de primera mano de todas las diferencias que existen entre ambas personas progenitoras. Someten al niño/a a un interrogatorio para saber qué han hecho, dónde han estado, con qué personas ha estado, si tiene novio/a su padre/madre. Ante este interrogatorio, los niños y niñas ven aumentado su conflicto de lealtades y pueden padecer angustia, ansiedad, tristeza.

Muchos padres y madres sienten la necesidad de negar la existencia de la otra figura parental, borrarlo completamente de su vida y de la del niño/a. La persona menor aprende que no debe hablar de nada relacionado con su padre/madre. Algunos aprenden a llevar una doble vida. La negación de la otra parte se extiende en muchas ocasiones a toda la familia, paterna o materna.

1.1 PERIODO DE ESCUCHA

En determinados casos, la posición de rechazo de una persona menor a mantener visitas puede ser la expresión de un malestar objetivo resultado de experiencias de negligencia, abuso, desamparo y/o experiencias traumáticas.

En otros casos, las argumentaciones de los chicos/as para el rechazo no presentan una motivación firme y clara, dicha reacción puede explicarse por diferentes causas. Puede tratarse de un mecanismo de defensa para afrontar la ansiedad, angustia y aquellas reacciones emocionales que el conflicto interparental les genera; o también deberse a un cambio de intereses como priorizar la relación con el grupo de iguales; o deberse a la alianza con la persona progenitora custodia. En este último caso (alianza) si el discurso se interioriza y pasa a formar parte del sistema de creencias de la persona menor, se torna resistente al cambio, mostrando posturas intransigentes que finalizan con la ruptura de la relación filio-parental.

Ante estas situaciones se propondrá abrir un periodo de escucha con el/la menor durante el cual se recogerán todas sus manifestaciones, y se valorará la pertinencia de reajustar el plan de intervención, suspender las visitas o de proponer la finalización del servicio de PEF.

Para garantizar el reconocimiento de este derecho de sentirse libre para expresarse, el proceso deberá de estructurarse en una serie de fases:

1. LAS CONSECUENCIAS DE LAS RUPTURAS FAMILIARES EN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

1.2 PREPARACIÓN DEL ENTORNO

Será necesario preparar las condiciones que garanticen la confidencialidad. Para ello el /la técnico responsable deberá de tener en cuenta aspectos como:

- Evitar elementos distractores e interrupciones, de forma que transmita a la persona menor que se está dispuesto a escuchar y tomar muy en consideración lo que necesite comunicar.
- Desarrollar la entrevista sin la presencia de figuras adultas, siempre que el/la menor de su consentimiento.
- Evitar presiones de cualquier tipo, creando un entorno amigable.
- Registrar cuidadosamente y de manera fiable su opinión, evitando preguntas o actitudes sugestivas.
- Reducir al mínimo el número de profesionales a intervenir.
- En función de su edad y nivel madurativo, valorar la utilidad de los juguetes u otros elementos de ayuda.

1.3 PRESENTACIÓN

- Presentarse y explicar el por qué de la entrevista, quién va a saber su opinión y qué oportunidades de expresar la misma puede haber (ante el juzgado, responsable de protección, etc.).
- Prever el tiempo necesario para comunicar, informar y explicar -a su nivel de entendimiento- las implicaciones, beneficios y resultado de la recogida de la información.
- Responder a las preguntas espontáneas que realice.

1.4 EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA PERSONA MENOR

- Valorar si existe información previa sobre nivel de comprensión y madurez.
- Valorar competencia verbal (verdad- mentira):

Pedir que etiquete comentarios como verdad o mentira.

Lograr acuerdo verbal para que diga la verdad.

Pedir que relate una historia neutra.

Valorar comprensión y posibles preguntas.

1. LAS CONSECUENCIAS DE LAS RUPTURAS FAMILIARES EN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Tomar notas sobre desarrollo lingüístico, niveles de razonamiento y conocimiento, analizando tanto capacidad verbal como lenguaje con el que se siente más familiarizado.

1.5 ACLARACIÓN DE LAS REGLAS DE BASE

- Corregir al profesional cuando este se equivoque durante la entrevista.
- Tener en cuenta consideraciones culturales.
- Dar la posibilidad de que elijan un representante para expresarse.

1.6 ESTABLECIMIENTO DEL RAPPORT

El/la profesional deberá de mostrarse paciente, agradable, ser percibido como apoyo, ser capaz de empatizar con sus estados emocionales, comprender sus preocupaciones y transmitir calma y serenidad. Para ello tendrá en cuenta aspectos como: mantener el contacto visual y la cercanía física (especialmente con personas menores de 12 años), aplicar la escucha activa, mostrar interés por sus gustos y aficiones, preguntar por la composición familiar (nombres, amistades relevantes, personas cuidadoras, hechos importantes, etc.), reforzar que haya relatado mostrándole interés por el mismo (verbal y no verbal).

1.7 INTRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE EXISTA

Introducir el tema comenzando por los estímulos menos sugestivos:

- De lo que ha sucedido en el pasado, tanto para él como para el resto de miembros de la familia.
- De lo que sucede en el presente y previsión con respecto al futuro.
- De los derechos y leyes que le protegen.
- De los deberes y responsabilidad en función de su edad y nivel de madurez.

1.8 RECOGIDA DE INFORMACIÓN

- Estimular la narrativa libre: *“dime todo lo que puedas sobre...”*, *“Y entonces...”*, *“Cuéntame más sobre eso...”*

1. LAS CONSECUENCIAS DE LAS RUPTURAS FAMILIARES EN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Ayudar a su expresión con preguntas de clarificación. No utilizar preguntas confirmatorias.
- Usar estructuras gramaticales sencillas: aprenden a contestar a las preguntas “quién, qué y dónde”, antes que a preguntas “cuándo, cómo y por qué”.
- Seguir el orden de la conversación en base a respuestas previas para evitar cambiar de tema.
- Aclarar términos importantes y descripciones de hechos que parezcan ambiguos o inconsistentes. Si algo no se entiende, pedir que repitan el comentario sin hacer conjeturas ni pedir explicaciones. Evitar palabras difíciles o introducir palabras nuevas.
- Cuando tiene problemas para delimitar aspectos temporales, recurrir a la asociación con otras actividades o sucesos que ocurrieron en ese momento.
- Cuando se trata de primera infancia o existan dificultades cognitivas; utilizar formas no verbales para ofrecer y recoger información: juegos, dibujos, expresiones faciales, etc.

1.9 CIERRE Y REGISTRO

- Volver a temas neutros para facilitar el alivio emocional, mediante conversación general o juego.
- Agradecer la participación y facilitar nuevos contactos.

El equipo técnico una vez realizado el periodo de escucha a la persona menor y habiendo valorado la necesidad de intervenir en la situación detectada, lo hará reconduciendo las informaciones inadecuadas que reciban las personas menores, ofreciendo, cuando sea posible, una labor de orientación y asesoramiento a las personas usuarias para facilitar y/o mejorar la relación y comunicación, así como para alertar sobre las consecuencias que este tipo de conductas tienen en los niños, niñas o adolescentes. En el caso de que se considere oportuno, se deberá informar a la entidad que ha derivado de la situación producida, de cara a evitar mayor perjuicio en las personas menores.

2. TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA LAS ENTREVISTAS CON MENORES DE EDAD



2.1 ESTRATEGIAS PARA CREAR UN CLIMA DE RESPETO Y FAVORECER LA EXPRESIÓN EVITANDO “BLOQUEOS”

- **Encuadre:** las personas menores deben saber quiénes somos, por qué estamos allí y qué trabajo vamos a hacer con ellas. Además de presentar el servicio y las funciones del mismo.
- **Anticipación y empatía:** anticiparles la información que posteriormente se les va a pedir (anticipar cada bloque temático en cada entrevista). Si se hace esto antes de formular la pregunta, les da sensación de control y ayuda a relajarse. “ahora me gustaría que habláramos un rato de ...”

Cuando se cambie de tema, en la transición entre un tema y otro (por ejemplo, estamos hablando de sus hobbies y queremos pasar a preguntar por la relación con sus padres) volver a anticiparles el cambio (“ahora me gustaría que hablemos un rato de tus padres); un nuevo encuadre y mucha empatía (“Soy consciente de que lo que te pido es difícil, pero estás ahora en esta sala conmigo, yo me voy a encargar de que estés cómodo y me gustaría me cuentes xxx...”). Fundamental reflejar emociones (verbalizar las emociones que está sintiendo el entrevistado).

Ante la prestación de temas difíciles, adelantar que lo serán “bueno, y ahora me gustaría hablar de un tema que seguramente es difícil” o “ahora voy a hacerte una pregunta al hueso, ¿sabes lo que es una pregunta al hueso?”.

- **Refuerzo y motivación:** Agradecerles (reforzar positivamente) su participación en la entrevista. Animarles, remarcar lo valientes que son por contarnos esto y aquello.
- **Escucha activa:** Dar señales de que se le está entendiendo, o preguntar cuando no se entienda.
- **La tarea como “tercer elemento”**, especialmente con niños/as pequeños: es más fácil contar experiencias a través de juegos, dibujos, ejercicios...etc, que

2. TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA LAS ENTREVISTAS CON MENORES DE EDAD

hablando cara a cara con el entrevistador/a. Por eso es importante valorar si con un/a menor van a ser necesarios estas estrategias como “*tercer elemento*” que medie entre el niño/a y el entrevistador. Si es así, habrá que elegir entre las múltiples disponibles. Además, cuando, se quedan sin palabras, no son capaces de poner palabras a sus pensamientos, sentimientos y/o emociones, aunque sean adolescentes, se les puede proponer hacer una tarea (por ejemplo, un dibujo) La tarea sirve como intermediario entre el entrevistado y el entrevistador.

- **Siempre pedir permiso:** Enunciar las preguntas pidiendo permiso para hacerlas (“*Ahora me gustaría que me hablaras de tus padres ¿Puedes hablarme de ellos?*” ... “*Ahora querría ver tu dibujo ¿Puedo cogerlo y mirarlo?*”).
- **Empoderamiento:** Que se adueñen del control de la situación durante la entrevista. Como estrategia para dar empoderamiento puede utilizarse por ejemplo la metáfora del mando a distancia (“*Vamos a imaginarnos que éste es el mando a distancia, yo lo dejo aquí en la mesa y si en algún momento te agobias o no estás cómodo, cógelo, le das al stop y paramos un rato*”).

También se puede usar la estrategia del lugar seguro: preguntarle dónde se siente seguro, que nos diga cuál es “*su lugar seguro*”, que lo dibuje en un papel y recurrir a él cuando se agobie o se sienta mal (“*¿Dónde te encuentras seguro? Dibújalo aquí. Vale, éste será tu lugar seguro, lo dejamos aquí sobre la mesa y cuando te agobies o no te encuentres bien, lo cogemos y vuelves a él para estar seguro*”).

Con niños y niñas pequeños es muy útil tener las láminas con expresiones faciales para que puedan señalar cómo se sienten. También es importante escribir mientras se habla con ellos (“*Ahora me gustaría que me hablaras de tus padres*”). Y al mismo tiempo escribir en un folio PADRES) esto ayuda a centrar la atención, mediar y a focalizar la entrevista.

- **Aquí y Ahora:** Las personas menores al ser preguntados pueden “conectarse” con situaciones pasadas y traer la vivencia emocional asociada a dicha situación y disociarse, hiperactivarse, deprimirse...etc. Para reducir este riesgo es muy importante diferenciar que ahora estamos aquí, en esta sala, y lo que hacemos es traer aquí nuestros recuerdos pero estamos aquí y ahora, no en el pasado. Para que diferencie entre el presente y el pasado y sea capaz de recordar, pero sin “irse al pasado”. Se ha de hablar en esta línea: “*Estás ahora aquí conmigo en esta sala y yo te voy a preguntar qué recuerdas de cuando estabas en...*” o “*ahora me gustaría que recordaras como era xxx y trajeras aquí a esta sala conmigo ese recuerdo*”. Se evitan así reacciones emocionales bloqueantes.
- **Finalización de las entrevistas:** habida cuenta de que hemos tocado temas sensibles y dolorosos, importante preguntarles cómo se sienten, cómo se en-

2. TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA LAS ENTREVISTAS CON MENORES DE EDAD

cuentran, si están preparados para terminar, si quieren que hagamos algo juntos antes de marcharnos, si nos quedamos un rato más en silencio, etc.

2.2 ESTRATEGIAS DE ACTUACIÓN ANTE “BLOQUEOS” DE MENORES

- **Inclusión del tercer elemento:** pedir que hagan un dibujo o tarea libre sin carga emocional para relajar y evitar el “cara a cara”.
- **Atención a las señales corporales:** el bloqueo muchas veces empieza en el cuerpo (tensión en la cara, mirada, color facial, expresión del cuerpo...), debemos estar atentos a estas señales para calibrar si está surgiendo un bloqueo y si podemos seguir “presionando” o es mejor “soltar presión”.

Si decidimos seguir “presionando” puede hacerse entre otras cosas lo siguiente:

Explicitar lo difícil de la situación y agradecer el esfuerzo: *“creo que esto que estamos hablando es muy difícil para ti, por eso quiero agradecerte mucho que estés haciendo el esfuerzo de contarme estas cosas. Para mi es importante esto porque así te podré ayudar mejor...”*.

Salirse del foco durante unos minutos para luego volver, hacer un descanso.

Uso de técnicas concretas de las descritas a continuación.

2.3 TÉCNICAS CONCRETAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

- **Láminas con expresiones faciales de emociones:** muy útil para hablar de emociones (como se siente o como se sentía en un momento dado). Es un folio con expresiones faciales y su correspondiente emoción escrita. Solo tiene que señalar la cara que refleje cómo se siente.
- **Frases escritas:** Llevar papeles con varias frases escritas con diferentes situaciones que pueda estar viviendo en casa, durante las visitas (que pueden ser las hipótesis sobre lo que está pasando); se recortan las frases en papelitos e ir sacando los papelitos, leer la frase correspondiente y preguntar si es verdad o mentira; sí o no suceden (hacer dos montañas de papelitos, la de las verdades y la de las mentiras, de sí y no) o una graduación de la frecuencia con la que pasan esas cosas (nunca, pocas veces, a menudo, siempre,...).
- **El folio con pegatinas:** llevar a la entrevista pegatinas redondeadas y en un folio, en el centro del folio, pegar una que representa a la persona entrevistada y que a su alrededor vaya colocando a las demás personas significativas en su vida; los más cercanos junto a él/ella, los indiferentes un poco más lejos y los que no soporta lo más lejos posible; y posteriormente preguntar *“qué sucede*

2. TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA LAS ENTREVISTAS CON MENORES DE EDAD

con éste que está tan cerca o que ocurre con este otro que está tan lejos”). Evitar preguntar “**POR QUÉ**”, formularlo como “*Qué sucede para que...*” o “*Qué ocurre si...*”.

- **Dibujos:** hay diferentes opciones, libres, dirigidos, test familia kinetica... Pero es importante en todos ellos lo siguiente:

Como pauta es mejor decir: “*Dibuja LA familia*” que decir “*tu familia*”. Generalmente el concepto “*familia*” revuelve mucho a los niños y niñas; por lo que si les pedimos “*Dibuja TU familia*” pueden levantar más mecanismos de defensa.

Durante la realización del dibujo, mostrar interés y disposición hacia la tarea (mirar, no levantarse ni marcharse de la sala o hacer otra cosa).

Fijarse en el proceso de cómo hace el dibujo: si duda, si constantemente dice que no sabe dibujar, si es desorganizado, si usa muchos colores, etc. Las interpretaciones de los dibujos no deben usarse para hacer juicios sino para poder explorar y preguntar más.

Preguntar al niño/a si quiere que hablemos sobre su dibujo.

Para reforzar, utilizar mejor el concepto “*muy interesante*”. Evitar “*me gusta mucho*” ya que implica evaluación del dibujo.

Si intuimos que el niño/a se bloquea, se puede verbalizar dicho bloqueo: “*a otros niños les cuesta hablar sobre su familia, ¿te pasa a ti también?*”, “*¿Quieres que dejemos de hablar sobre estos temas?*”

Si conocemos información suficiente para poder hacernos hipótesis sobre el funcionamiento familiar, se pueden ir contrastando y preguntando, hablando siempre en tercera persona, es decir, de los personajes del dibujo.

Las preguntas “*por qué*” no sirven para nada con niños/as; mejor utilizar “*qué pasa para que...*”

A los dibujos podemos ponerles unos “*bocadillos de comic*” con pegatinas para que hablen y digan cosas. Basta con llevar pegatinas y ponerlas en los dibujos que hacen.

- **Muñecos o Play genogram:** Son muñecos que simbolizan a la familia. Se recomienda coger muñecos que no tengan ninguna simbolización previa (evitar superman, princesas etc...) pueden servir los de Playmobil. El niño o la niña los coloca y se les pone nombre y se empieza a hablar de ellos en genérico “*es la familia, no tu familia*”.

3. SUSPENSIÓN DE LA INTERVENCIÓN EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR



Presentaremos a continuación una lista de las situaciones en que las visitas son perjudiciales para los niños, niñas y adolescentes y deberían suspenderse hasta que no se den condiciones que garanticen el desarrollo sano de los niños/as.

3.1 SITUACIONES DEPENDIENTES DE LOS PADRES Y MADRES

1. **La presencia de trastornos mentales severos y crónicos descompensados** con ideas delirantes de persecución, síndrome de influencia, alucinaciones auditivas, estados maníacos y depresión de tipo melancólica.

En estos estados el niño/a en general no tiene los recursos para darle un sentido constructivo a la visita porque se confunde y/o trata de “mejorar” a su padre o madre enferma (cambio de roles). Mientras más pequeños sean y mientras más sean objeto de una parte o de la totalidad del delirio o de la proyección masiva de la madre o padre, más contraindicada están las visitas.

2. **El progenitor/a presenta una marcada frialdad afectiva con sus hijos/as.**

La madre o el padre presentan una incapacidad severa de comunicación emocional con sus hijos/as. Como consecuencia de esto no les hablan, no les tocan y en casos extremos ni siquiera los miran. El niño o la niña se encuentra confrontado a una relación vacía que no lo puede contener ni reconocer como persona.

3. **El progenitor/a presenta comportamientos sexualizados con sus hijos/as.**

Aún en presencia de una persona que supervisa las visitas, el padre o la madre no respeta el cuerpo de sus hijos/as, tocándoles eróticamente o induciéndoles o haciéndoles participar en juegos de marcado contenido sexual.

3. SUSPENSIÓN DE LA INTERVENCIÓN EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

4. La presencia de comportamientos impulsivos en la persona adulta.

Se trata de padres o madres que no controlan sus impulsos aún en presencia de terceros, con variaciones bruscas o explosivas de humor que pueden conllevar a explosiones verbales de rabia con insultos y/o amenazas e incluso de violencia física. Esto crea una situación de estrés y de sufrimiento en los niños/as que amplifica el sufrimiento ya vivido y aumenta sus mecanismos de defensa.

En estas situaciones el niño o la niña cree que, si las personas que dicen protegerles no son capaces de evitar o ponerles límites a los desbordamientos de su padre o madre, no existe ningún poder en el mundo que lo podrá hacer, por lo tanto, es su destino. Esto refuerza el sentimiento de desamparo del niño/a y lo obliga a reforzar sus mecanismos de defensa, ya sea a través de comportamientos depresivos- regresivos o a través de comportamientos agresivos-disruptivos. Con la regresión comunican su impotencia, y con la agresividad crean la ilusión de ser un poco como sus padres incontrolables. Esto les permite manejar su angustia de ser aniquilados por los otros, especialmente por los adultos.

5. La persona adulta es incapaz de contribuir para que las visitas sean, aunque en forma mínima, gratificantes para sus hijos o hijas.

En este caso el padre, la madre o ambos son incapaces de descentrarse de sí mismos para preocuparse de la difícil situación de sus hijos/as. Al contrario, ellos utilizan estos momentos y los utilizan para quejarse, llamar la atención, exigirles lealtad absoluta, inmiscuirles en sus guerras y/o instigarles en contra de personas significativas para ellos.

6. El padre o la madre presenta un Juego relacional de amor y odio con sus hijos o hijas.

Estos padres o madres pasan de manifestaciones de amor a expresiones de odio en forma imprevisibles y las visitas son utilizadas para canalizar esta ambivalencia. En los momentos que se encuentra invadido por deseos fusionales puede visitar de una manera intempestiva e invasiva a sus hijos y, al contrario, cuando los vive como intrínsecamente malos y traidores deja de asistir a las visitas. Pero basta que se le anuncie la posibilidad de suspenderlas, para que contraataque con todo tipo de discursos, acciones y amenazas para obtener lo deseado y volver a comenzar el mismo juego relacional.

La persona adulta manipula y chantajea al niño, niña o adolescente con sus enfermedades físicas o su sufrimiento mental.

La persona adulta utiliza su sufrimiento físico, por ejemplo, una enfermedad real o inventada y/o su sufrimiento psíquico, riesgo de suicidio, ataques de nervios,

3. SUSPENSIÓN DE LA INTERVENCIÓN EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

la posibilidad de volverse loco/a. etc., como “anzuelo” para mantener a sus hijos o hijas atrapados en una lealtad devota e incontrolable. Esto conduce a los niños/as con medidas de protección a sabotear el acogimiento y los recursos educativos y terapéuticos que se les están ofreciendo.

7. Consumo de drogas y/o alcohol.

Estos padres o madres se presentan bajo los efectos del consumo de drogas o de alcohol a las visitas, a pesar de que se le ha puesto como condición lo contrario. Como consecuencia del consumo son incoherentes, imprevisibles y desinhibidos, por lo que pueden presentar comportamientos inadecuados y hasta obscenos con los profesionales que supervisan la visita y/o con sus hijos/as.

8. La persona progenitora no respeta deliberadamente las normas que rigen las visitas.

Esto es consecuencia de cada una o todas las situaciones enunciadas hasta ahora, puesto que estos adultos presentan una gran dificultad de asumir la responsabilidad de sus actos. Están en la imposibilidad de comprometerse realmente en una mejora de la situación y si lo hacen es solamente por razones tácticas, para evitar una sanción y/o perder el control de la situación.

9. El padre o la madre intimidan o presionan a los hijos/as.

Los momentos de visitas pueden ser utilizados para presionar a los niños/as para que cambien sus versiones sobre sus experiencias de malos tratos físicos y especialmente de abusos sexuales. En situaciones extremas, entregan mensajes ocultos para presionar o amenazarles y/o para mantener en secreto lo que realmente ha estado ocurriendo en la familia.

3.2 FACTORES DEPENDIENTES DE LOS NIÑOS Y NIÑAS

La mayoría de los autores y autoras están de acuerdo en que las visitas bien planificadas y acompañadas son el mejor antídoto que se le puede ofrecer al niño, niña o adolescente que ha debido ser separado de su familia/progenitor para manejar su angustia de anomia (no pertenencia) y de abandono. Pero, además es la mejor manera de ayudarle a construir una narración de su historia que incluya de una manera sana y lo más cerca de la verdad a sus figuras parentales de origen evitándole graves problemas de identidad. Pero, cuando éstas presentan una o varias de las características citadas anteriormente, las visitas lejos de ser constructivas se transforman en **experiencias tóxicas** para los niños y niñas. Esta toxicidad se puede detectar a través de algunos o todos los indicadores siguientes:

3. SUSPENSIÓN DE LA INTERVENCIÓN EN EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

1. El niño o la niña se niega rotundamente a asistir a las visitas.

El niño/a pide o no quiere participar en la visita, expresándolo abiertamente o mediante comportamientos de evitación como: fugas, manifestaciones psicósomáticas o comportamientos de automutilación.

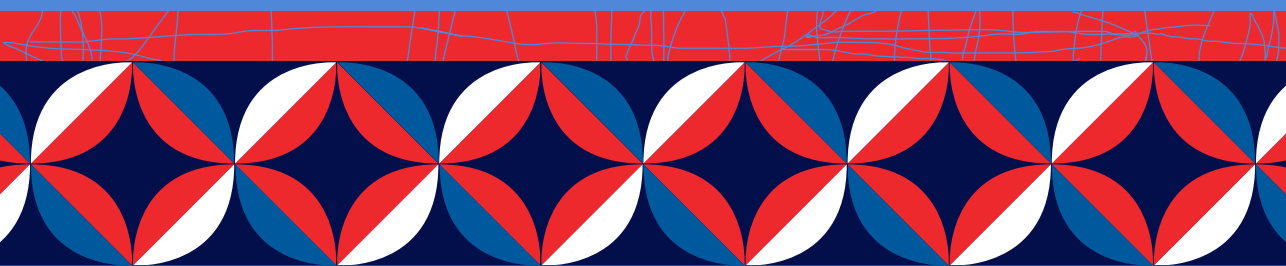
2. El niño/a presenta un franco deterioro emocional y conductual después de las visitas.

Los síntomas que aparecen después de las visitas deben diferenciarse de los trastornos debido a las crisis de adaptación que se presentan en todo niño/a que comparte su vida entre dos mundos y que debe abandonar uno para visitar otro. Este es el caso también de los hijos/as de padres divorciados, pero en estos casos los niños recuperan rápidamente su equilibrio, en cambio, cuando son dañados en las visitas el deterioro es profundo y se agrava con el tiempo a pesar de los esfuerzos de personas cuidadoras y terapeutas.

3. La aparición de otros trastornos en los niños/as que coincide con la instauración o el cambio en el régimen de visitas.

Cada vez que en un niño/a aparezcan trastornos de tipo autísticos, trastornos disociativos severos o una inestabilidad psicomotora severa, que no tienen explicación y que no estaban presentes sino hasta el inicio/cambio del régimen de visitas, los profesionales deben movilizar para evaluar con seriedad y competencia lo que está ocurriendo durante las visitas. Si estos trastornos mejoran o desaparecen después de la suspensión de la visita, esto es un indicador certero de lo que hemos llamado visitas tóxicas.

VI. ACTUACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO



Tomando como referencia lo establecido en la Constitución Española en relación a la igualdad como valor superior del ordenamiento jurídico, entendemos que la violencia de género se encuentra dentro de las áreas de actuación prioritarias de todas las Administraciones públicas.

Además, ya se ha mencionado que la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la Ley de Cantabria 1/2004 sobre la Violencia Contra las Mujeres, la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, contemplan a los hijos e hijas de la mujer víctima de violencia de género como víctimas de la misma violencia, ya sea de forma directa o indirecta hacia ellos/as.

Los PEF colaboran en el desarrollo de las medidas civiles derivadas de situaciones de denuncia por violencia de género en las que existe orden de protección, que, en principio, tiene una duración inicial de 30 días, prorrogable en el tiempo si se establece una demanda de separación.

El Juzgado competente facilitará al equipo técnico la información referente al procedimiento judicial que se sustancie y, en todo caso, sobre las medidas civiles acordadas relativas al régimen de visitas. Asimismo, en el caso de que se haya adoptado una medida o pena de alejamiento de una de las personas progenitoras con respecto a la otra, será necesaria la remisión de la información contenida en dicha medida o pena de alejamiento, con especial referencia a su tiempo de vigencia.

Desde el PEF se tomarán las medidas necesarias para, en primer lugar, prevenir la violencia, de forma que ambas personas progenitoras o familiares no se encuentren en los momentos de recogida y entrega del niño, niña o adolescente para que éstos no padezcan cualquier victimización. Se ha de llevar a cabo el correspondiente protocolo para evitar dichos encuentros, actuando de manera coordinada, si fuese necesario, con los demás organismos públicos implicados, especialmente las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. En el caso de que se produzca el incumplimiento del mismo, así como incidencias en relación a la orden de protección surgidas durante el desarrollo del régimen de visitas, se comunicará de forma inmediata al órgano judicial competente, sin perjuicio de dar aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en las situaciones que se considere necesario.

Por ello es importante que el Equipo Técnico del PEF tenga un amplio conocimiento de esta materia, con el fin de poder analizar las situaciones generadas desde una adecuada perspectiva, ya que son muy frecuentes los casos derivados al PEF desde el Juzgado de Violencia sobre la Mujer, generalmente en fase de medidas provisionales mientras se valora la situación a nivel judicial. No obstante, no corresponde al equipo técnico del PEF realizar valoraciones acerca de lo sucedido, sino responder

profesionalmente a la situación que se plantea teniendo presentes las circunstancias peculiares del caso, cumpliendo así con los principios básicos de neutralidad, profesionalidad y teniendo especial sensibilidad y cercanía hacia las víctimas. De esta forma, dado el procedimiento judicial abierto y las leyes anteriormente referenciadas, se enfocará tanto a la mujer como a sus hijos/as como víctimas remitidas a un servicio público por un órgano derivante que resuelve la obligatoriedad de facilitar la relación paterno-filial en un contexto de seguridad, y el PEF lo hará primando siempre el interés superior de la persona menor evitando cualquier posible re-victimización. Las propias características del contexto de violencia de género, en cuanto a la imposibilidad de desarrollar espacios de consenso, colaboración o mediación, dificultan la intervención de los PEF en cuanto a favorecer la coparentalidad. Además de ello, el desarrollar vínculos después de un proceso de violencia resulta más complicado que en otros procesos de separación sin violencia.

Así, previo al inicio de las visitas resulta necesario realizar una valoración del caso atendiendo a las características de la situación de violencia vivida, a los riesgos de seguridad durante la asistencia al PEF, la capacidad de la persona agresora para relacionarse con el/la menor sin violencia, así como su capacidad de aprendizaje de estrategias para relacionarse y responder a las necesidades de la persona menor en función de su etapa evolutiva.

Por otra parte, durante el desarrollo de las visitas supervisadas y durante el periodo de espera entre las entregas y recogidas, resulta importante observar si se reproducen algunos comportamientos típicos del maltrato tal y como refieren las investigaciones:

- Negación de la agresión / minimización o justificación de los hechos.
- Culpar a la otra persona progenitora.
- Control/manipulación tratando de cambiar por ejemplo las normas y pautas de las visitas.
- Atacar a la otra parte mediante comentarios despectivos ante el personal o la persona menor.
- Amenazar de forma abierta o encubierta a la otra persona progenitora, al equipo PEF...
- Interrogar a las personas menores sobre cambios de residencia, empleo, vida familiar..., así como tratar de enviar mensajes a la otra parte.
- Intentar coincidir con la otra parte.
- Abuso económico (dejando de pagar la manutención, hipoteca, gastos domésticos o escolares).
- Violencia física.

Desde el PEF si la comunicación entre las personas progenitoras no es posible, dada la existencia de medidas de protección o una elevada conflictividad, el ejercicio de la parentalidad debe realizarse de manera individual entendido como parentalidad paralela. Bajo este concepto la intervención de los PEF se dirige a orientar a las figuras parentales para que se centren únicamente en el tiempo que permanecen con sus hijos e hijas, sin valorar el estilo educativo del otro; a la vez que aprenden a comunicar solo la información más relevante relacionada con el/la menor como aspectos de salud o escolares.

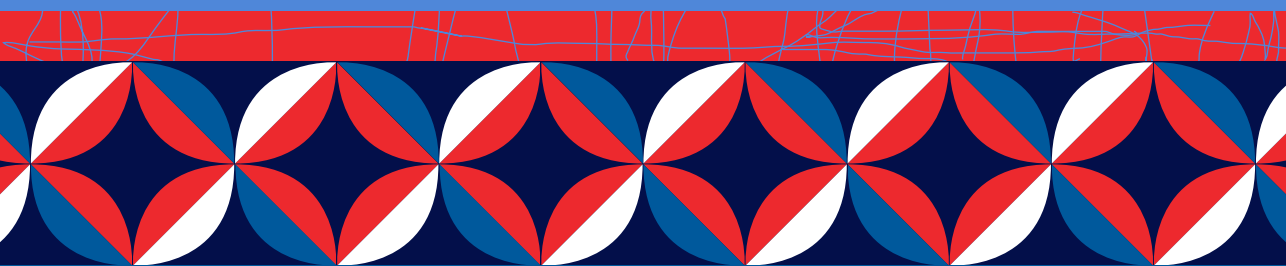
Para ello, desde los PEF la intervención con las personas progenitoras debe dirigirse a la información, asesoramiento y/o psicoeducación sobre las necesidades de los/las menores con el fin de elaborar nuevas dinámicas de interacción sin violencia. En este sentido, se puede ayudar a las y los progenitores y a las personas menores a reducir el estrés y ansiedad que puedan presentar; trabajar sobre las percepciones y expectativas que presentan éstas; contener las emociones de frustración de las figuras adultas...

La metodología utilizada por el equipo técnico del PEF se basa, con carácter general, en la observación directa sistemática, las entrevistas individuales o familiares, el estudio de informes o documentación que obren en el expediente de otros organismos implicados con los que se mantendrá la debida coordinación.

Igualmente, en estas situaciones el PEF informará a los Juzgados sobre lo que sucede en este servicio: incidencias respecto al desarrollo de la visita, incumplimientos de horario, información sobre la orden de protección..., con el fin de que estos puedan adoptar las medidas preventivas necesarias para la protección de las víctimas. Asimismo, cobra especial relevancia la recogida de información en el PEF respecto a lo que el niño, niña o adolescente expresa, tanto de forma verbal como no verbal, e informar de todo ello al Juzgado.

La coordinación entre el Equipo Técnico del PEF y el Juzgado de Violencia contra la Mujer ha de ser periódica, flexible y rápida. Así como con otros recursos que puedan ser pertinentes como el Sistema de asistencia y acogimiento a víctimas de violencia de género del Gobierno de Cantabria, los Servicios Sociales de Atención Primaria o la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia si procede.

VII. ANEXOS



ANEXO 1.

INFORMACIÓN SOBRE EL RÉGIMEN DE VISITAS, DERECHOS Y NORMAS DEL PEF PARA PERSONAS MENORES



Nombre y Apellidos de la persona menor:

.....

¿QUÉ ES EL PUNTO DE ENCUENTRO?

El Punto de Encuentro Familiar (PEF) es un espacio neutral y seguro, donde puedes mantener la relación con tus familiares durante el tiempo necesario hasta que se resuelvan los motivos que no hacen posible que los puedas ver en otro espacio y sin apoyo de profesionales. Para ello el PEF te ofrece el espacio donde puedes expresar tus sentimientos y necesidades en relación a tu situación familiar.

Al mismo tiempo, el equipo del PEF trabajará para ayudar a tu padre, madre y/o familiares a mejorar sus habilidades para relacionarse contigo y saber detectar tus necesidades.

¿QUÉ SE HACE EN EL PUNTO DE ENCUENTRO?

Dentro del Punto de Encuentro se llevan a cabo tres tipos de visitas:

“Visitas Supervisadas”: las visitas se harán dentro de las instalaciones del Punto de Encuentro, contando con la presencia continua de uno de los técnicos, quien podrá orientaros y apoyaros si fuese necesario.

“Visitas Sin Supervisión”: las visitas se harán dentro de las instalaciones del Punto de Encuentro, sin que sea necesaria la presencia continua de personal técnico.

“Entrega y Recogida”: El Punto de Encuentro será el lugar al que acudirás para iniciar la visita con tus familiares fuera de este recinto y al que regresarás una vez ésta finalice.

ANEXO 1. INFORMACIÓN SOBRE EL RÉGIMEN DE VISITAS, DERECHOS Y NORMAS DEL PEF PARA PERSONAS MENORES

LOS DERECHOS con los que cuentas en el PEF son:

- A relacionarte con aquellos familiares que tienen derecho a las visitas contigo.
- A conocer el régimen de visitas establecido, así como los cambios que se originen en el mismo.
- A ser atendido con respeto por el personal del Punto de Encuentro.
- A que compartas tu opinión y tenerte en cuenta en la toma de decisiones sobre el desarrollo de las visitas.
- A escucharte y tener en cuenta tus sentimientos y necesidades para asegurar tu bienestar.
- A interrumpir la visita en caso de riesgo o si las condiciones de las personas que vienen a verte no son adecuadas.
- A la confidencialidad de tus datos.

LAS NORMAS que deberás cumplir y respetar son:

- Usar de forma responsable el material y los espacios del PEF.
- Mantener una conducta respetuosa y adecuada y, en todo caso, atendiendo a las indicaciones de los profesionales.
- Mantener la confidencialidad del resto de personas con las que coincidas en el Punto de Encuentro.
- Facilitar la puntualidad el día y la hora de la visita.
- No consumir sustancias antes ni durante las visitas.

También tienes que tener en cuenta que:

- Se prohíbe toda forma de violencia, agresión física o verbal.
- Queda prohibida la presencia de animales en las instalaciones del Punto de Encuentro Familiar, salvo perros guía de invidentes.
- Durante las visitas supervisadas, si necesitas salir de la sala, serás acompañado por un Técnico.
- Los técnicos del PEF emiten informes sobre la evolución de las visitas.

ANEXO 2.

DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL DESDE EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR



El equipo técnico del PEF, en función de los siguientes artículos, tiene la obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación de:

Delito público: tal y como señala el Artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, *“Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente al Ministerio fiscal, al Tribunal competente, al Juez de instrucción y, en su defecto, al municipal o al funcionario de policía más próximo al sitio, si se tratare de un delito flagrante.”*

Niño, niña o adolescente en situación de maltrato, riesgo o desamparo, tal y como establece la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor en sus Artículos 13 y 14:

Artículo 13. Obligaciones de los ciudadanos y deber de reserva.

1. Toda persona o autoridad, y especialmente aquellos que por su profesión o función, detecten una situación de riesgo o posible desamparo de un menor, lo comunicarán a la autoridad o sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise.
2. Cualquier persona o autoridad que tenga conocimiento de que un menor no está escolarizado o no asiste al centro escolar de forma habitual y sin justificación, durante el periodo obligatorio, deberá ponerlo en conocimiento de las autoridades públicas competentes, que adoptarán las medidas necesarias para su escolarización.
3. Las autoridades y las personas que por su profesión o función conozcan el caso actuarán con la debida reserva”.

Artículo 14. Atención inmediata.

Las autoridades y servicios públicos tienen obligación de prestar la atención inme-

ANEXO 2. DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL DESDE EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

diata que precise cualquier menor, de actuar si corresponde a su ámbito de competencias o de dar traslado en otro caso al órgano competente y de poner los hechos en conocimiento de los representantes legales del menor, o cuando sea necesario, del Ministerio Fiscal”.

Violencia de género, en referencia a la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia; la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y la Ley de Cantabria 1/2004 sobre la Violencia Contra las Mujeres.

El “*Instrumento BALORA*” utilizado para la valoración de la gravedad de las situaciones de desprotección infantil (*) considera que un niño, niña o adolescente se encuentra en **situación de desprotección cuando tiene sus necesidades básicas sin satisfacer y sufre un daño físico o emocional** o se encuentra en riesgo serio de sufrir ese daño como consecuencia del comportamiento de su padre, madre o cuidadores/as principales con autoridad o responsabilidad parental.

La detección y posterior intervención de situaciones de desprotección infantil precisa una postura activa y comprometida de toda la sociedad que permita sacar a la luz todos aquellos casos en los que una persona menor sufre desprotección y que en muchas ocasiones tienden a quedar ocultos.

Pese a que las situaciones de riesgo y desprotección existentes son más amplias que las expuestas en este manual, los indicadores de desprotección que los y las técnicos del PEF detectan con mayor frecuencia e intensidad se corresponden con las siguientes tipologías:

MALTRATO FÍSICO

El niño, niña o adolescente sufre un daño físico o hay riesgo de que lo sufra como consecuencia directa de las agresiones de su padre, madre o de las personas que ejercen su tutela o guarda.

NEGLIGENCIA

El niño, niña o adolescente ha sufrido un daño físico o psíquico o hay riesgo de que lo sufra como consecuencia de la incapacidad de su padre, madre o de las personas que ejercen su tutela o guarda de proporcionarle una atención adecuada a sus necesidades físicas, de seguridad, formativas y psíquicas.

ANEXO 2. DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL DESDE EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

MALTRATO PSÍQUICO

El niño, niña o adolescente ha sufrido un daño psíquico grave o hay riesgo de que lo sufra como consecuencia de las acciones de su padre, madre o de las personas que ejercen su tutela o guarda.

Se define daño psíquico como *“la presencia constatada en el niño, niña o adolescente de un trastorno psicopatológico, síntomas clínicos de ansiedad, depresión, retraimiento o conducta rechazante, conductas agresivas o autodestructivas, o retrasos en el desarrollo u otros problemas severos de comportamiento que comprometen seriamente su proceso de desarrollo y adaptación personal y social y requieren tratamiento especializado inmediato”*.

Tipos de maltrato psíquico que son más frecuentes en el contexto del PEF:

- **Maltrato emocional:** patrón reiterado o continuado de conductas negativas o de interacciones destructivas del padre, la madre o de las personas que ejercen la tutela o guarda hacia el niño, niña o adolescente, que provocan en él o ella un daño psíquico grave o le colocan en riesgo de padecerlo.

Tipos de conductas propias del maltrato emocional: rechazar, aterrorizar, aislar, restricción de la autonomía, sobreexigencia, transmisión de impredecibilidad, inestabilidad o inseguridad respecto al futuro inmediato.

- **Instrumentalización en conflictos entre las figuras parentales:** Ambas figuras progenitoras utilizan de forma activa al niño, niña o adolescente para dañarse mutuamente y/o alejarle de la otra figura parental.

Incluye también los casos en que la utilización se produce únicamente por parte de una de las figuras progenitoras, la otra parte quiere defender sus intereses y los mecanismos/recursos judiciales puestos en marcha no resuelven el problema e incluso empeora. Esta situación perturba la capacidad y disposición del niño, niña o adolescente para establecer o mantener una relación adecuada y positiva con una o ambas figuras parentales.

OTRAS SITUACIONES ESPECÍFICAS QUE CONSTITUYEN RIESGO PARA LA PERSONA MENOR

- Existencia de antecedentes de desprotección grave perpetrada por el padre, la madre o de las personas que ejercen la tutela o guarda hacia el niño, niña o adolescente: actos graves de maltrato, abuso sexual o negligencia hacia la persona menor, situaciones de violencia de pareja o con otras personas adultas en la familia.

ANEXO 2. DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL DESDE EL PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

- Existencia de graves dificultades personales en el padre, la madre o personas que ejercen la tutela o guarda, y que pueden consistir en:

Presencia de un trastorno psicopatológico que implica pérdida de contacto con la realidad, seria limitación de la capacidad de juicio y toma de decisión, e incapacitación para el desarrollo de una vida autónoma.

Presencia de una limitación intelectual (retraso mental medio/profundo) que le incapacita para el desarrollo de una vida autónoma.

Presencia de un problema grave y crónico o prolongado de consumo de alcohol y/o drogas.

Presencia de alto grado de inmadurez o inestabilidad emocional, y sin capacidad para priorizar suficientemente las necesidades de su hijo o hija frente a las suyas propias.

Cuando el equipo técnico detecte alguna de estas situaciones deberá ponerlo en conocimiento de las entidades competentes en materia de protección a la infancia.

Previamente a realizar la notificación, el equipo técnico efectuará un análisis conjunto del caso para revisar los indicadores de desprotección observados, así como las intervenciones llevadas a cabo y los resultados obtenidos.

ANEXO 3.

OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR



I.- INTRODUCCIÓN

La información de este documento está extraída de la “*Guía para la evaluación de las competencias y la resiliencia parental*” de Jorge Barudy y M. Dantagnan, con la finalidad de servir de orientación en la observación de las relaciones interpersonales en el servicio de Punto de Encuentro Familiar, motivo por el cual algunos indicadores de observación y rangos de edad se han adaptado para este contexto.

II.- APEGO: DEFINICIÓN Y FUNCIÓN

La existencia de relaciones sanas entre padres e hijos dependen en buena parte del cómo se produjeron los procesos de apego. Numerosos autores a partir de Bowlby (1969, 1973, 1980) han insistido en la importancia de un apego sano como un factor de prevención de los diferentes tipos de maltrato infantil, (López F. 1993; Barudy J. 1997; Cyrulnik B., 1993.).

El apego es lo que produce los lazos invisibles que crean las vivencias de familiaridad caracterizada por los sentimientos de pertenencia a un sistema familiar determinado.

El apego es fundamental para el establecimiento de la seguridad de base a partir de la cual el/la niño/a llegará a ser un sujeto social capaz de vincularse y aprender en la relación con los demás. La calidad del apego también influenciará su vida futura en aspectos tan fundamentales como, el desarrollo de su empatía para manejar impulsos, deseos y pulsiones, la construcción de un sentimiento de pertenencia a través del desarrollo de sus capacidades de dar y de recibir, la formación de una consciencia ética, así como el desarrollo de recursos para manejar situaciones emocionalmente difíciles como las separaciones, pérdidas y rupturas.

Si un niño o niña no ha tenido la posibilidad de establecer un apego primario o se-

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

lectivo de calidad en el curso de su primer año o a lo máximo en los dos primeros años de vida, él o ella tendrán siempre lagunas en el ámbito de sus comportamientos sociales que podrán dañar gravemente sus capacidades de vincularse positivamente a los demás, así como a obtener buenos resultados en los procesos de aprendizaje especialmente en el ámbito escolar. Las investigaciones indican que existe una relación directa entre trastornos del apego, conyugalidad y parentalidad incompetente. Todas las formas de violencia intrafamiliares tienen como base un trastorno del apego. (Barudy y col. 1998,1999).

TIPOS DE APEGO

Se distingue dos formas de apego: el apego seguro y el inseguro. En este último se distinguen tres modalidades: el apego inseguro ansioso-ambivalente, el apego inseguro evitativo y el apego inseguro desorganizado. Los diferentes tipos de apego pueden evidenciarse a partir de la edad de un año.

1. El apego seguro:

Es aquel que evoca sentimientos de pertenencia, de aceptación de sí mismo/a y de confianza de base. En este caso, las figuras de apego son una fuente de seguridad a partir de la cual el niño o la niña obtienen la confianza para establecer relaciones sanas y atreverse a explorar el medio, el entorno. Son capaces de reconocer las necesidades de su bebé con bastante precisión y las satisfacen sin ser invasivos y sin ser demasiado despreocupados. Están disponibles para el/la bebé, son receptivos a los estados del mismo/a y responden ante él o ella de manera cálida y afectuosa. Reconocen pues su papel de favorecer y cuidar el desarrollo de otro ser humano, por tanto, ante el/la bebé están situados en un rol cuidador/facilitador de su autonomía, y encargados de la satisfacción de todas las necesidades del/la bebé en su diferente expresión/aparición en el desarrollo evolutivo.

Los niños y niñas cuidados al amparo de este tipo de figuras de apego mostrarán un interés y disfrute en la exploración, experimentarán malestar y disgusto ante las separaciones de sus figuras de apego, pero irán desarrollando capacidades para regular el malestar y encontrar consuelo de forma autónoma. En el reencuentro con sus figuras de apego experimentarán bienestar y por tanto tendrán hacia ellas una respuesta positiva. Mostrarán deseo e iniciativa en el inicio y mantenimiento del contacto con estas figuras. Y se mantendrán en un equilibrio entre la expresión de afecto a sus cuidadores/as y la búsqueda de nuevas exploraciones y aprendizajes.

2. El apego inseguro ansioso-ambivalente:

Las figuras de apego se caracterizan por oscilar entre la sensibilidad-insensibilidad.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

En algunas ocasiones (cuando la figura de apego se encuentra feliz, animada, tranquila, o siente la apetencia de relacionarse con el niño o la niña) se muestra sensible, afectuosa y competente reconociendo la necesidad exacta de su bebé y satisfaciéndola de manera afectiva y cálida. Sin embargo, estos estados de la figura de apego, que oscilan entre insensible-sensible no dependen de las conductas del/la bebé, dependen de cuestiones relacionadas con la figura de apego, que el/la bebé no puede conocer y por tanto prever, y producen discursos y comportamientos negligentes tanto en el ámbito de los cuidados corporales como en los psico-socioafectivos.

Esta ambivalencia, esta inconsistencia, genera una fuerte angustia en los niños y niñas, lo que deriva en una profunda hipersensibilidad, así como una exagerada manifestación de las conductas de apego que están activadas casi constantemente. Estos niños y niñas están tan atrapados por su angustia de obtener la cercanía del otro, tienen tan activado el sistema de apego que se ven mermados en su capacidad y deseo de exploración. Estas figuras de apego pueden resultar intrusivas puesto que pueden pretender satisfacer las necesidades de los/las niños/as cuando estos no las presentan, pero a la figura de apego le apetece hacerlo, inmiscuyéndose en su psiquismo e invadiéndole sus voliciones. El niño o la niña tiene miedo de las personas desconocidas, ejerce una exploración mínima de su entorno, aun antes que su figura de apego abandone el lugar que comparten; la presencia de ésta después de una corta ausencia no le calma, y manifiesta una actitud ambivalente. Puede reaccionar hacia su figura de apego con cólera, rechazando el contacto o la interacción y enseguida buscar ansiosamente el contacto. No todos los niños y niñas víctimas de este tipo de apego ansioso-ambivalente presentarán problemas graves, pero un porcentaje podrá presentar una tendencia a comportamientos ansiosos y/o de oposición con sus padres o adultos de su entorno.

Por otra parte, estos niños y niñas han sufrido a menudo separaciones y rupturas precoces con personas y elementos significativos de su entorno, lo que explica también el carácter ansioso y desconfiado de sus modelos relacionales.

3. El apego inseguro evitativo:

Las figuras de apego son rígidas e inflexibles. Muestran conductas de rechazo y /o también hostilidad ante la expresión del/la bebé de sus necesidades no cubiertas o ante los requerimientos del/la bebé, o simplemente ante las manifestaciones afectivas-emocionales propias del/la bebé. Suelen mostrar cierta aversión al contacto, o lo exigen, limitan a los momentos que consideran que el/la bebé tiene que tener estas conductas hacia ellas. En el resto de momento las extinguen. Muestran un fuerte abandono de las necesidades afectivas del/la bebé que pueden considerar demandas excesivas y abusivas por parte del niño o la niña, como si este/a se quisiera

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

“*aprovechar de ellos*”. Así, por ejemplo, las figuras parentales de estos niños y niñas “*huidizos y rechazantes*” no sólo son insensibles a las comunicaciones y demandas del niño o niña, sino que además impiden o bloquean activamente los esfuerzos de éste/a para acceder a ellas. En las familias maltratadoras en las que las figuras parentales por sus incompetencias golpean y rechazan psicológicamente a sus hijos e hijas, encontramos con más frecuencia niños y niñas con apego de este tipo “*huidizo y rechazante*”. Los comportamientos evitativos corresponden a menudo a una estrategia defensiva del niño o de la niña para afrontar las amenazas de respuestas hostiles y agresivas, golpes, insultos y rechazo de sus figuras parentales. Se puede suponer la existencia constante de tensiones en las relaciones familiares, con una alta probabilidad de violencia conyugal y/o de maltrato físico y psicológico de los hijos/as.

El niño o la niña tiende a evitar y/o a rechazar el contacto con sus figuras parentales. Así por ejemplo tiende a ignorar o esquivar a su madre/padre, mostrando indiferencia o frialdad tanto antes como después de la separación, presenta más señales de miedo y de desconfianza en su presencia que delante de personas extrañas o no muestra ninguna diferencia significativa en sus comportamientos en presencia de su padre/madre o de personas desconocidas.

Puede ser que algunos niños y niñas con este modo de vinculación no manifiesten trastornos importantes, pero la mayoría presentarán diferentes formas de sufrimiento infantil manifestado por comportamientos agresivos y provocadores, dificultades de aprendizaje, retrasos del desarrollo, dificultades de relación, entre otros.

4. El apego inseguro desorganizado:

Este es el trastorno más grave del apego. Estos niños y niñas se colapsan, todo lo que viven es tan caótico (tan traumático) y tan doloroso que no pueden organizarse para responder de una manera regular. Estos/as bebés tienen experiencias desconcertantes, temibles e impredecibles, tienen vivencias de terror, de impotencia y falta absoluta de control sobre lo que pasa. Las figuras parentales son severamente insensibles y terriblemente violentas. El resultado final es una vivencia de angustia, miedo y desesperanza. La figura de apego se convierte entonces en una paradoja vital, imposible de resolver. Tarde o temprano el niño o la niña responderá con rechazo, hostilidad o intrusión, y no habrá nada que pueda hacer para disminuir su ansiedad, ganar cercanía afectiva para comprender lo que le pasa o para sentir seguridad y protección. Los niños y niñas se representan como indignos y malos y perciben a los otros como inaccesibles y abusadores. Los niños que presentan este modelo se relacionan con las figuras adultas de una forma desorganizada y cambiante. Así, por ejemplo, en presencia de sus progenitores/as o cuidadores/as pueden presentar por momentos

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

signos de agitación o lo contrario, de inmovilidad; o mostrar signos visibles de miedo y desconfianza y luego presentar comportamientos agresivos y provocadores. También puede ocurrir que por momentos el niño o la niña presente comportamientos de evitación evidentes, para luego presentar comportamientos provocadores y agresivos. El contenido de las experiencias traumáticas de estos niños y niñas, sumado con múltiples experiencias de separaciones y rupturas, les ha predisposto a desarrollar modelos de vinculaciones predominantemente “*utilitarias*” con el mundo adulto, con el fin de protegerse de la frustración y la vulnerabilidad frente el “*poder de los adultos*”.

Este estilo se genera en ambientes familiares con personas progenitoras o cuidadoras que han ejercido estilos de relaciones parentales altamente patológicas como consecuencia de haber sufrido experiencias severamente traumáticas, o pérdidas múltiples no elaboradas. La existencia de este tipo de patrón supone que el cuidador/a presenta problemas graves en la relación a su hijo/a, seguramente lo descuida y/o les maltrata físicamente y/o psicológicamente, existiendo un riesgo de abusos sexuales. Por lo tanto, este tipo de apego es un indicador de incompetencia parental severa y lo más probable crónica. Todos los niños y niñas víctimas de este tipo de apego presentan trastornos importantes en su desarrollo, así como diferentes manifestaciones actuales de sufrimiento y daño. Estos niños y niñas corresponden generalmente a hijos/as de figuras parentales que a su vez presentan múltiples problemas y carencias. Muchos de ellas son miembros de familias multi problemática y multi carencial.

III.- OBSERVACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES DE LA RELACIÓN ADULTO QUE EJERCE EL DERECHO A VISITA -NIÑO/A.

NOTA: En la observación cuando se indica cuidador/a es en referencia a la persona adulta que ejerce el derecho a visita.

El objetivo es observar las características predominantes de la relación cuidador/a-niño/a, considerando:

- a) La disponibilidad afectiva y la adecuación de las expectativas del cuidador/a.
- b) La observación de las formas en que el cuidador/a e hijo/a se influyen emocionalmente.
- c) Las capacidades para educar, estableciendo límites de una forma constructiva y eficaz.
- d) La reacción del niño o niña a las respuestas/reacciones de las personas adultas.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

- e) Las capacidades del cuidador/a para responder a las necesidades físicas, emocionales, cognitivas y educativas de los niños o niñas.

La observación de la calidad de la relación de los niños y niñas con sus personas progenitoras o cuidadoras se establece en base a 2 grupos de edades:

1. De 0 a 18 meses.
2. Mayores de 18 meses.

IV.- METODOLOGÍA

Se propone realizar la observación en base a los siguientes 3 parámetros:

1. Observación de los comportamiento y reacciones de las personas menores en la interacción con la figura adulta:

Para el primer grupo de edad de 0 a 18 meses se plantea la observación en base a los siguientes indicadores comportamentales del/la bebé en la interacción con la persona adulta: La reacción del/la bebé a su entorno en los estados de vigilia. El seguimiento visual. La desviación de la mirada. El ofrecer los brazos. Los signos de sufrimiento en presencia de una figura adulta. La capacidad para vocalizar y/o a reaccionar a las vocalizaciones de otras personas. (Registro 1).

Para el grupo de personas menores mayores de 18 meses se propone un registro (Registro 2) con descripciones de comportamientos posibles que pueden caracterizar la interacción entre la persona progenitora o adulta que ejerce el derecho a visita y sus hijos o hijas, considerando la regulación de la distancia, La orientación del cuerpo, el contenido y la forma de los diálogos, el clima o ambiente emocional y las reacciones de los niños y niñas en el reencuentro con sus padres o madres después de momentos de separación. Estos comportamientos han sido clasificados en cuatro grupos (I, II, III, IV) y hacen referencia a los diferentes tipos de apego:

- Grupo I Apego Seguro.
- Grupo II Apego Inseguro Ansioso-Ambivalente.
- Grupo III Apego Inseguro Evitativo.
- Grupo IV Apego Inseguro Desorganizado.

2. Observación de las habilidades parentales para reconocer y responder a las

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

necesidades de las personas menores.

Se propone un registro (Nº 3), clasificado en cuatro posibles formas de respuesta a las necesidades de la persona menor:

- a) Indiferencia a los mensajes comunicados por el niño o la niña: la persona adulta raramente está disponible desde el punto de vista afectivo para el o la menor, ni tampoco en la estructuración del comportamiento.
- b) Respuesta intermitente o inconsistente: la figura adulta reacciona adecuadamente sólo ocasionalmente. Muestra un interés afectivo irregular e intermitencia en la estructuración del comportamiento, en muchas ocasiones la inconsistencia está condicionada por su estado de ánimo.
- c) Reacción óptima: respuesta adecuada a las necesidades y etapa evolutiva del niño o de la niña.
- d) La persona cuidadora interpreta mal las señales del niño o de la niña y reacciona de una forma excesiva e inadecuada: Se trata de reacciones caóticas y desestructuradas tanto a nivel afectivo como de estructuración del comportamiento.

Se añade otro registro de otras posibles situaciones que pueden darse por ejemplo en el juego, así como descripciones de algunas actitudes de las personas cuidadoras.

3. Registro de indicadores de sufrimiento/daño en los y las menores.

Se plantea un registro (Nº 4) con diferentes indicadores de sufrimiento y/o daño en el/la menor en función de las conductas y emociones que muestran. Estos indicadores hacen referencia a diferentes áreas de desarrollo: emocional, conductual, cognitivo, social, corporal y moral.

REGISTRO 1: OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE LA RELACIÓN ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE EL DERECHO A VISITA Y LOS/LAS BEBES MENORES DE 18 MESES

Para poder realizar la observación de manera eficiente es importante conocer las características de cada etapa evolutiva.

Durante los primeros 12 meses, son múltiples las competencias y destrezas que el niño o la niña va adquiriendo. El desarrollo físico que va desde el control de la cabeza hasta la movilidad y la adquisición de la posición bípeda. A su vez éste es un reflejo de su desarrollo cognitivo.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

- Durante los tres primeros meses sonríe selectivamente a su figura primaria de apego (madre generalmente). Mira a las caras.
- De 3 a 6 meses balbucea y emite arrullos, gorgojos... Comienza la sonrisa “social”. Distingue a las personas cuidadoras principales de otras.
- De 6 a 9 meses: Inicia el gateo. Examina cosas con las manos, boca y ojos. Comienza a hacer la “pinza” con los dedos, pasa los objetos de una mano a otra. Sonríe, inicia las vocalizaciones “ma-ma, pa-pa...” de forma inespecífica... Imita sonidos. Responde a su nombre girando la cabeza, mirando a los ojos o sonriendo. Comienza a decir “no” con la cabeza. Discrimina a las personas extrañas y comienza la ansiedad por separación y miedo a éstas. Busca activamente la atención de las figuras adultas para que le cojan en brazos...
- De 9 a 12 meses. Da los primeros pasos. Empieza a señalar cosas. Reconoce la voz de las personas adultas más cercanas. Responde a peticiones verbales como decir “adiós”, llama “mamá, papá...”. Repite cosas que le han gustado, juega a “cucú-tras” Se muestra más sociable con la familia que con los extraños. Comienza a ser consciente de las necesidades de los demás.

En esta etapa de 0 a 12 meses la primera tarea del/la bebé es la construcción de un sentimiento de seguridad y confianza en otros seres humanos, su padre o su madre y otros/as cuidadores/as.

A partir de los 12 meses la característica principal es que el/la niño/a adquiere una serie de patrones y habilidades que le van a servir para comunicarse con su entorno. Busca su autonomía (vestirse, alimentación, aseo...), comienza la conciencia necesaria para el control de esfínter y evoluciona el desarrollo del lenguaje oral.

- De 12 a 15 meses: comienza a andar solo/a, extendiéndose según el caso hasta los 18 meses. Come solo/a con los dedos, se sube a los muebles, sillas...Hace garabatos, construye torres de 2 cubos... Chapurrea de manera expresiva, se comunica con gestos, utiliza cada vez más la vocalización que los gritos, dice de 2 a 3 palabras. Entiende la palabra “no”. Muestra una fuerte dependencia hacia el/la cuidadora principal con una dificultad cada vez mayor para separarse de ella, quiere tenerle cerca todo el tiempo. Comprende el significado de “yo y mío”.
- De 15 a 18 meses: Abre puertas, coge vasos y bebe, aunque derrame algo de agua. Imita tareas domésticas. Vocaliza el “no”, muestra un vocabulario más amplio en torno a 10-15 palabras, señala y vocaliza para indicar necesidades. Sigue instrucciones simples. Comienza a distinguir entre “tú y yo”. Muestra interés por las personas extrañas, aunque con recelo. La autonomía la expresan como desafío. El juego es solitario o en paralelo (no juego cooperativo).

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

Reclama lo suyo con ímpetu.

En general de 0 a 18 meses los/las bebés muestran su excitabilidad y sus necesidades a través de llantos, movimientos agitados de brazos y piernas.

Considerando todo lo expuesto en niños/as menores de 18 meses, en los que el lenguaje oral aún no está completamente desarrollado, es importante observar:

- La capacidad de empatía y las destrezas del/la cuidador/a para responder a las necesidades del/la bebé (hambre, sed, frío, ausencia de contacto físico u otras sensaciones que resultan desagradables...).
- La capacidad para responder afectivamente, con especial atención a los momentos en los que llora y/o necesita consuelo, calma, apoyo...

Para ello se plantea la observación del comportamiento del/la bebé en la interacción con la figura adulta focalizando la atención en seis de las áreas más predominantes del desarrollo.

Área 1. La reacción del bebé a su entorno en los estados de vigilia.

La falta de interés o de reacción a una estimulación, puede ser indicador de una relación gravemente perturbada entre su figura de apego y el/la bebé.

Área 2. El seguimiento visual.

La existencia de este comportamiento depende de los procesos madurativos del bebé, así como de la presencia de unas figuras cuidadoras que interactúan frecuentemente y adecuadamente con éste. Esta capacidad está cada vez más presente a medida que se acerca a su primer año de vida.

Área 3: La desviación de la mirada.

Todos los y las bebés desvían a veces la mirada. Las personas cuidadoras competentes aprovechan este cambio para adaptar sus interacciones. Cuando el desviar la mirada se transforma en algo permanente, esto puede ser revelador de trastornos de la relación de los cuidadores con el bebé.

Área 4. El ofrecer los brazos.

El/la bebé tiende los brazos para que lo tomen a partir de los 6 meses. Este comportamiento da información sobre el desarrollo de capacidades para reconocer a sus figuras de referencia, de la calidad del apego existente, así como de la capacidad de las figuras cuidadoras a responder de una forma adecuada a las demandas del bebé. Es importante observar no sólo lo que pasa en el momento, sino también qué hace el niño o la niña antes de ofrecer sus brazos. La ausencia de esta conducta puede ser un indicador de un trastorno severo de la relación figura de apego-hijo/a.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

Área 5. Los signos de sufrimiento en presencia de una persona adulta significativa.

Es un indicador de un trastorno importante de la relación de las figuras cuidadoras con el o la bebé.

Área 6. La capacidad para vocalizar y/o a reaccionar a las vocalizaciones de otras personas.

Un estímulo sonoro humano deberá llamar la atención de cualquier bebé a partir de la primera semana de vida, siempre que no tenga hambre, cansancio u otras molestias. Por otra parte, los y las bebés comienzan a balbucear y a veces gritar espontáneamente a partir del segundo mes de vida. Las vocalizaciones espontáneas a partir del tercer mes son cada vez más frecuentes y en respuesta a los estímulos de los demás. La ausencia de vocalizaciones, una vez descartada la sordera, es un indicador importante de la existencia de un trastorno del desarrollo, lo más probable por falta de estimulación de sus cuidadores/as.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

REGISTRO N° 1			
OBJETIVO: OBSERVAR EL COMPORTAMIENTO QUE PRESENTAN LOS BEBÉS HASTA LOS 18 MESES EN LA INTERACCIÓN CON LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE EL DERECHO A VISITA			
Número de técnico:	Fecha de la observación:		
Nombre del niño/a:	Edad:		
Nombre de la persona adulta que ejerce derecho a visita y parentesco:			
Área 1: Estados de vigilia y las reacciones a la estimulación del/la bebé	SI	NO	Dudoso
El/la bebé no muestra casi ningún interés o reacción a su entorno.			
Cuando está acostado/a se mantiene inmóvil, parece desinteresado/a y desconectado/a de lo que le rodea.			
No explora su cuerpo ni su entorno.			
Área 2: El seguimiento visual	SI	NO	Dudoso
El/la bebé evita seguir visualmente a la persona adulta que le cuida.			
El/la bebé evita seguir visualmente a cualquier persona adulta.			
Área 3: Desviar la mirada	SI	NO	Dudoso
El/la bebé desvía la mirada cada vez que su figura de cuidado entra en su campo visual.			
El/la bebé desvía la mirada cada vez que cualquier persona entra en su campo visual.			
Área 4: Ofrecer los brazos para que lo cojan	SI	NO	Dudoso
El/la bebé ofrece sus brazos a su cuidador/a para que lo coja.			
El/la bebé ofrece los brazos al examinador/a para que lo coja.			
El/la bebé se “arrima” a la persona adulta que lo coge.			
Área 5: La existencia de signos de sufrimiento y de miedo del/la bebé en presencia de la persona adulta que ejerce el derecho a visita	SI	NO	Dudoso
El/la bebé muestra signos evidentes de tensión y de miedo en presencia de su cuidador/a.			
El/la bebé muestra signos evidentes de tensión y de miedo cuando su cuidador/a se le acerca.			
El/la bebé muestra signos evidentes de tensión y de miedo en presencia de cualquier persona adulta.			
Área 6: Ausencia de vocalización espontánea o de reacción espontánea o de reacción a la vocalización de otras personas.	SI	NO	Dudoso
El/la bebé reacciona a los estímulos sonoros.			
El/la bebé reacciona a las vocalizaciones de su cuidador/a.			
El/la bebé reacciona a las vocalizaciones de otras personas.			
El/la bebé vocaliza espontáneamente.			

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

REGISTRO Nº 2

OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE LA RELACIÓN ENTRE LA PERSONA ADULTA QUE EJERCE EL DERECHO A VISITA Y LOS/LAS MENORES DE 18 MESES EN ADELANTE

Para poder realizar la observación de manera eficiente es importante conocer las características de cada etapa evolutiva.

De 18 a 36 meses se produce un gran avance en el área motora, lingüística, de autonomía personal y de relación social con el medio. Interactúa con los objetos y personas que forman parte de ese entorno, se comunica e intenta valerse por sí mismo/a. Continúan mostrando su excitabilidad y deseos a través del llanto, pero comienzan a utilizar el lenguaje. Hace pataletas o berrinches para comunicar su frustración o deseos no satisfechos.

- *De 18 a 24 meses:* el/la niño/a busca su autonomía y al final de este periodo aparece el lenguaje oral. Amplía su vocabulario, habla con frases de dos palabras, empieza a usar el “*tu*”. Disfruta con historias simples. Predomina el juego en paralelo. Las rabietas son habituales ante la frustración. Es consciente de la familia como grupo. Empieza a llamarse por su nombre. Imita situaciones de la vida real en el juego. Reclama y defiende la propiedad de sus pertenencias. Puede correr.
- *De 24 a 30 meses:* da saltos, puede andar de puntillas, bebe sin derramar líquido, puede abrir y cerrar una cremallera... Se refiere a sí mismo/a por su nombre habitualmente. Utiliza frases y oraciones de 3-4 palabras. Entiende y pregunta por el otro. Señala partes de su cuerpo. Inicia sus propias actividades de juego, observa a otros niños y niñas jugando y se puede unir a ellos/as durante unos pocos minutos. No puede esperar o retrasar la gratificación, no comparte, no le gustan los cambios de rutina. Su identidad en cuanto a sexo y lugar en la familia se encuentra establecida.
- *De 30 a 36 meses:* utiliza el plural, verbos, adjetivos y preposiciones. Da su nombre completo, pregunta “*¿qué es eso?*”. Utiliza órdenes verbales. Comienza actividades de juego asociativo. Se nombra y reconoce en fotografías. Destacan los miedos auditivos a ruidos. Muestra simpatía, compasión, modestia y vergüenza.

Entre los 3 y 6 años el/la niño/a adquiere habilidades de autonomía en casa, y comienza a establecer relaciones importantes con sus compañeros/as y otras personas adultas en la escuela. Es un periodo de crecimiento en la individuación y la independencia. La identificación y el apego con la familia es fuerte. En esta edad se caracterizan por ser egocéntricos/as, tendentes al pensamiento mágico e implicados en cuestiones edípicas. La pérdida o la separación del padre o de la madre duran-

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

te esta fase del desarrollo puede tener un efecto a largo plazo sobre la identidad personal. Utiliza el lenguaje para comunicar sus emociones, puede contar lo que le pasa, durante o después de un incidente. Comienza a etiquetar las emociones y las reconoce en sí mismo y los demás (por ej.: mi mamá está enfadada, tengo miedo del perro). Su excitabilidad y sus deseos no satisfechos pueden mediarse a través de las palabras, aunque algunas veces aún continúa comunicándolas por el llanto o los berrinches. Comienza a reflexionar para solucionar problemas por ej.: pide ayuda en buena manera, es creativo/a, propone o busca alternativas.

- *A los 3 años:* Responde a los límites y directrices verbales, conversa con oraciones, Utiliza el lenguaje para oponerse, entiende y diferencia el pasado del presente, es capaz de contar un relato simple. Destaca su disponibilidad para aceptar lo que se le dice, comienza a usar los turnos. Juega a juegos simples de grupo, puede tener amigo/a imaginario/a. Tiende a ser miedoso/a (pérdida del padre o de la madre, pesadillas...). Intenta agradar. Comparte si se le indica. Puede masturbarse abiertamente.
- *A los 4 años:* corre sin dificultad, comienza a botar la pelota, intenta cortar en línea recta, puede intentar escribir su nombre, dibuja personas en las que brazos y piernas pueden salir directamente de la cabeza. Sigue instrucciones con preposiciones, pregunta mucho por qué, qué y cómo... Usa cada vez más la imaginación. Disminuye su afán por aceptar/agradar. Puede ser físicamente agresivo/a. Autosuficiente en casa. Pesadillas frecuentes. Puede discutir, jactarse y poner excusas. Llama la atención hacia sus propios logros. Tendencia a dominar y criticar a otros/as. Se separa fácilmente de su figura de apego primario. A menudo tiene un “amigo/a especial”, prefiere a sus iguales que a personas adultas.
- *A los 5 años:* La lateralidad predominante está firmemente establecida, copia formas geométricas, colorea espacios. Imagina objetos por sus atributos y/o utiliza pistas, repite los días de la semana, diferencia pasado-presente y futuro, representa historias, pronostica qué pasará luego. Escribe su nombre y palabras sencillas, suma y resta usando 5 dedos, es capaz de criticarse a sí mismo/a. Disfruta del juego cooperativo en grupo pequeño, escucha y participa en una actividad grupal breve, disfruta del juego competitivo. Acepta la ayuda y supervisión de la figura adulta. Miedo a perder a su padre o madre, animales, a los truenos...Mas consciente de su cuerpo, quiere intimidad. Respeta a sus iguales y pertenencias. Habla más y pega menos. Serio/a y con confianza en sí mismo/a.

Entre los 6 y 11 años el niño o la niña llega a dominar el mundo exterior, se implica en el aprendizaje escolar, la interacción social con iguales de su mismo sexo, y en el desarrollo de habilidades motoras. Hay una intensa necesidad de aprender más

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

acerca de su historia y de incorporar este conocimiento en su creciente sentido de identidad personal. Puede utilizar el lenguaje para expresar ideas o pensamientos. Muestra cierta habilidad para reflexionar sobre un plan secuencial de acción (intención, consecuencias, tiempos, etc.). Predice las consecuencias de su propia conducta. Etiqueta claramente las emociones y las reconoce en sí mismo/a y en los demás (es consciente de cómo se está sintiendo). Utiliza la reflexión para solucionar problemas. Puede ver las cosas del punto de vista de su interlocutor/a y soluciona los conflictos reflexionando y ofreciendo alternativas.

En la adolescencia de los 11 a los 18 años, las tareas principales son: explorar la identidad y los roles personales; Disminuir la dependencia hacia la familia y renovar el énfasis en la separación y la individuación; Explorar las relaciones con iguales; Explorar la sexualidad; y Explorar maneras de sentirse competente, importante y hábil. Puede ver las cosas del punto de vista de su interlocutor/a y soluciona los conflictos reflexionando y ofreciendo alternativas. Toma diferentes perspectivas de una situación (puede ver las cosas desde varias perspectivas) Puede hacer diferentes hipótesis de un hecho o situación, sin encerrarse en sólo una explicación (puede integrar lo real y lo posible).

Para ello se plantea la observación de la relación focalizando la atención en el comportamiento que presentan los niños y las niñas en la interacción con la persona progenitora o adulta que ejerce el derecho a visita. La observación deberá permitir evaluar el modo que estas figuras también responden e interactúan con las personas menores, si aseguran una relación de calidad con sus hijos o hijas, en esta fase evolutiva.

Para organizar la observación se propone el examen de cinco áreas relacionales:

Área 1: La regulación de la distancia: es decir, la forma en que el niño o la niña define la relación con su persona progenitora o adulta que ejerce el derecho a visita, para mantenerse junto a ellos/as, al mismo tiempo que se permite explorar el mundo que le rodea.

Área 2: La orientación del cuerpo: se trata de observar cómo el niño o la niña utiliza su cuerpo para asegurarse una relación de proximidad con su persona progenitora o adulta que ejerce el derecho a visita, o, al contrario, para protegerse a través de la postura corporal de una probable amenaza de estos/as.

Área 3: El contenido y la forma de los diálogos de los niños y niñas y el contenido de los diálogos espontáneos son indicadores útiles para evaluar la seguridad y confianza que los/las cuidadores/as están aportando a sus hijos o hijas.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

Área 4: El clima o ambiente emocional: éste es un indicador importante de la tendencia general de la persona progenitora o adulta que ejerce el derecho a visita a tratar bien a sus hijos/as o, al contrario, el hacerles daño. El ambiente emocional, nos señala la tendencia al “afinamiento” o al “desafinamiento afectivo” existente entre los cuidadores/as y sus hijos/as.

Área 5: Las reacciones de los niños y niñas en el reencuentro con sus figuras parentales después de momentos de separación: éstas indican el grado de seguridad de base que la persona progenitora o adulta que ejerce el derecho a visita ha podido o no procurar a sus hijos e hijas a partir de sus competencias.

Instrucciones: se proponen diferentes descripciones de comportamientos posibles que pueden caracterizar la interacción entre la persona progenitora o adulta que ejerce el derecho a visita y sus hijos/as. Estos comportamientos han sido clasificados en cuatro grupos (I, II, III, IV) y hacen referencia a los diferentes tipos de apego:

Grupo I Apego Seguro.

Grupo II Apego Inseguro Ansioso-Ambivalente.

Grupo III Apego Inseguro Evitativo.

Grupo IV Apego Inseguro Desorganizado.

El/la técnico deberá marcar con una cruz las descripciones que le parezcan las más coincidentes con sus observaciones en cada una de las 5 áreas.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

REGISTRO N°2	
OBJETIVO: OBSERVAR EL COMPORTAMIENTO QUE PRESENTAN LOS NIÑOS A PARTIR DE 18 MESES EN LA INTERACCIÓN CON EL ADULTO QUE EJERCE EL DERECHO A VISITA (CUIDADOR)	
Número de técnico:	Fecha de la observación:
Nombre del niño/a:	Edad:
Nombre de la persona adulta que ejerce derecho a visita y parentesco:	

ÁREA 1: REGULACIÓN DE LA DISTANCIA			
GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV
El niño/a muestra un contacto espontáneo y relajado con su cuidador/a.	El niño/a se relaciona de una forma ambivalente con su cuidador/a, por momentos lo invade y por otros lo rechaza.	El niño/a se mantiene casi toda la visita alejado de su cuidador/a.	El niño/a presenta un modelo de relación inestable y cambiante, puede acercarse y alejarse de su cuidador/a sin motivo aparente.
El niño/a se aleja si algo le interesa (explora), pero vuelve espontáneamente o si su cuidador/a lo llama.	El niño/a, se demora en obedecer o hace lo contrario de lo que le pide su cuidador/a.	El niño/a se muestra reticente para acercarse a su cuidador/a cuando le llama.	El niño/a se muestra indiferente a la proximidad y al contacto. (Sentarse impasible en las rodillas de su cuidador/a, evitando el contacto visual e ignorando sus gestos afectuosos).
El niño/a busca principalmente la ayuda de su cuidador/a antes que la del/la técnico.	El niño/a se muestra al principio alejado del/ la técnico, para luego repetir el mismo patrón que con su cuidador/a.	El niño/a se acerca bajo amenaza/ gesto de enfado/ tono impositivo/ del cuidador/a y con miedo.	El niño/a se acerca a su cuidador/a de una forma hostil, dominadora o controladora.
		El niño/a se acerca a su cuidador/a por motivos interesados. (por ejemplo, si éste le ofrece un bombón).	Ausencia de timidez incluso con personas desconocidas.
		El niño/a se acerca con más facilidad al/ la técnico que a su cuidador/a (busca principalmente la ayuda del/la técnico antes que la de su cuidador/a...).	El niño/a casi nunca reclama la ayuda de su cuidador/a si tiene alguna dificultad, como puede ser arreglar un juguete o si se le pierde algo.
			El niño/a se las arregla solo en caso de necesidad y/dificultad.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

ÁREA 2: ORIENTACIÓN DEL CUERPO			
GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV
El cuerpo del niño/a se orienta frecuentemente hacia su cuidador/a.	La orientación del cuerpo del niño/a puede oscilar según las circunstancias, desde una evitación moderada de su cuidador/a hasta una inclinación permanente hacia él o ella.	Con la orientación de su cuerpo, el niño/a muestra que elude la mayor parte del tiempo a su cuidador/a.	Aunque el niño/a se encuentra cara a cara con su cuidador/a, orienta su cuerpo en todos los sentidos menos hacia la persona adulta.
El niño/a se inclina hacia su cuidador/a cuando éste interactúa directamente con él/ella.		Cuando está frente a su cuidador/a, el cuerpo del niño/a se orienta hacia él o ella para responder a sus demandas.	
Cuando la ocasión se presenta, el niño/a puede disponer su cuerpo para quedar cara a cara, muy cercano a su cuidador/a.		Cuando los/las cuidadores/as se alejan, la orientación del cuerpo del niño/a también se aleja de ellos o ellas.	
ÁREA 3: CONTENIDO Y FORMA DEL DIÁLOGO			
GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV
El niño/a inicia y mantiene una interacción a través del lenguaje corporal (gestos, actitudes...,) y la palabra.	El niño/a presenta una tendencia a sollozar cuando habla con su cuidador/a.	El niño/a habla y gesticula muy poco en presencia de su cuidador.	El niño/a dialoga con su cuidador usando palabras y gestos inadecuados para su edad.
Sus palabras son personales, naturales, a veces íntimas.	El niño/a habla sin interrupción a su cuidador.	El niño/a comienza raramente el diálogo con su cuidador.	Sus diálogos son amenazantes, culpabilizadores y/o dominantes.
Invita a su cuidador/a a incorporarse al diálogo que sostiene con iguales o personas adultas.	Las palabras y los gestos del niño/a pueden ser negativas, irritar a su cuidador/a y a veces ser claramente hostiles.	Cuando el niño/a se atreve a contar algo a su cuidador/a, sus palabras son impersonales y a menudo desprovistas de afectos.	El niño/a presenta una tendencia a rechazar el diálogo con su cuidador/a.
El niño/a en los diálogos con su cuidador/a muestra interés por las actividades, pensamientos y sentimientos de éste.	Las palabras y los gestos utilizados por el niño/a concentran permanentemente la atención del cuidador/a.	El niño/a casi nunca le pide a su cuidador/a que juegue con él o con ella, le cuente un cuento...	En ocasiones el niño/a se presenta exageradamente hablador.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

El niño/a habla con facilidad de su mundo imaginario y de sus fantasías con su cuidador/a.	El niño/a habla de sus fantasías con su cuidador/a con exageración y/o dramatizando su contenido.	El niño/a nunca habla de sus fantasías y deseos con su cuidador/a ni comparte su mundo imaginario.	A menudo habla en monólogos.
			No se interesa por el contenido ni los afectos expresados de su cuidador/a.
			El discurso y los gestos del niño/a cuando habla con su cuidador/a aparecen como incoherentes e incongruentes.
			El niño/a comparte sus fantasías, pero éstas son extrañas, tenebrosas y/o desorganizadas.
ÁREA 4: EL CLIMA O AMBIENTE EMOCIONAL			
GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV
Cuando el niño/a está con su cuidador/a, se percibe un ambiente emocional distendido, calmado y confortable.	El clima emocional entre cuidador/a y niño/a tiende hacia los extremos.	El clima emocional es tenso y frío.	Los afectos del niño/a no corresponden a aquellos del cuidador/a.
Los afectos circulan libremente, el ambiente no es ni muy animado, pero tampoco apagado.	Por momentos existe una armonía casi idílica, en otros, la tensión relacional es enorme.	En presencia del cuidador/a el niño/a es desconfiado y está a la defensiva.	El niño/a actúa como si buscara mejorar el ambiente y el humor de su cuidador/a.
Los afectos del niño/a están en concordancia con los de su cuidador/a.	Los desacuerdos entre niño/a y cuidador se negocian con un mínimo de contrariedad.	El niño/a intenta controlar por todos los medios la expresión de sus afectos.	El niño/a hace lo posible por alegrar el ambiente o por “enfriarlo” con un comportamiento negativo.
	El niño/a está irritable, negativo y presenta “berrinches”.	Si el cuidador/a le fuerza el contacto, el niño/a puede reaccionar con nerviosismo (risas, agitación...), como si no se sintiera cómodo/a.	El niño/a es hostil como si intentara dominar y/o castigar a su cuidador/a.
	El niño/a presenta una falsa alegría, su sonrisa parece artificial, destinada a contentar a su cuidador/a.	El ambiente emocional mejora cuando el niño/a no está en presencia de su cuidador/a.	El niño/a se muestra inquieto, excitado, provocador, por lo que el ambiente es tenso y confuso.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

	El niño/a en presencia de su cuidador/a está a menudo en “estado de alerta”.		El niño/a está depresivo, confuso y/o receloso.
ÁREA 5: REACCIONES DEL MENOR EN EL REENCUENTRO CON SU CUIDADOR			
GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV
El niño/a acoge a su cuidador/a con alegría manifiesta.	La reacción del niño/a es ambivalente en el momento de encontrarse.	Pasa un buen rato hasta que el niño/a mira a su cuidador/a.	El niño/a se excita, presentando comportamientos disruptivos, caóticos e incoherentes en el momento del contacto con el cuidador/a.
El niño/a se muestra interesado/a y contento/a con lo que su cuidador/a le dice o trae.	El niño/a muestra primero alegría, luego llora y/o se pone agresivo.	El niño/a parece asustado en el encuentro con su cuidador/a.	El niño/a se retrae, se encierra en sí mismo y/o no habla.
El niño/a cuenta espontáneamente a su cuidador/a lo que ha hecho durante su ausencia.	El niño/a se pega al cuidador/a o /y se niega a separarse de él o ella.	El niño/a parece petrificado.	El niño/a se comporta como si su cuidador/a fuera un desconocido.
En el momento de la despedida el niño/a presenta signos de tristeza, pero se calma si el cuidador/a le explica el por qué y cuándo volverán.	Cualquier ocasión le sirve al niño/a para llamar la atención del cuidador/a.	Los movimientos del niño/a se mantienen en un nivel mínimo.	
		El niño/a interactúa con el/la técnico como buscando su protección.	
		El niño/a parece mucho más relajado cuando sale de la sala (finaliza la visita).	

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

REGISTRO 3: OBSERVACIÓN DE LAS HABILIDADES PARENTALES PARA RECONOCER Y RESPONDER A LAS NECESIDADES DE LOS/LAS MENORES

Las competencias parentales son las capacidades prácticas que tienen las madres y los padres para cuidar, proteger y educar a sus hijos e hijas adaptándose de forma flexible y coherente a sus necesidades y sus diferentes estados evolutivos (Maryorie Dantagnan y Jorge Barudy, 2007).

Las capacidades parentales fundamentales son:

- **La capacidad de apego:** tiene relación con los recursos emotivos, cognitivos y conductuales de los padres, madres o tutores para apegarse a los niños y niñas, estimularlos y responder a sus necesidades fundamentales y afectivas. Esta capacidad es fundamental para el desarrollo de una seguridad de base y de una personalidad sana
- **La empatía:** tiene que ver con la capacidad de las figuras parentales de sintonizar con el mundo interno de sus hijos e hijas, reconocer las manifestaciones emocionales y gestuales que denotan estados de ánimo y necesidades, lo que favorece el desarrollo de mecanismos de respuesta adecuados a las necesidades de las personas menores.
- **La capacidad de satisfacer las necesidades de las personas menores** a través de prácticas de crianza, son modelos culturales que se transmiten de generación en generación, que tienen relación con los procesos de aprendizajes que desarrollan las figuras parentales con sus hijos/as vinculados con la protección, educación y satisfacción de necesidades.
- **Habilidad para participar en redes sociales y utilizar recursos comunitarios:** es la capacidad para pedir, aportar y recibir ayuda de redes familiares, sociales, institucionales cuyo objetivo es el bienestar infantil.

Estas capacidades son altamente relevantes para el desarrollo adecuado de los/las menores, y deben basarse en:

1. *El afecto:* no a los malos tratos, si al contacto físico positivo y contenedor.
2. *La comunicación:* ambiente de escucha mutua, respeto y empatía, pero manteniendo una jerarquía de competencias/ subsistema paterno-filial.
3. *El apoyo en los procesos de desarrollo y las exigencias de madurez:* reconocer y gratificar los logros de los/las niños/as estimula el crecimiento y el desarrollo.
4. *El control o modulación de las emociones:* Las personas menores necesitan de la ayuda de adultos significativos para aprender a modular sus emociones, y poder desarrollar una inteligencia emocional (Goleman D. 1996).

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

Teniendo todo ello en consideración, el objetivo es observar a través del Registro N° 3 las habilidades parentales en relación a:

- Capacidad de vincularse y responder afectivamente a las necesidades emocionales del/la menor.
- Actitud de las figuras parentales hacia los hijos/as.
- Capacidad para educar, estableciendo límites y facilitando que el/la menor estructure su comportamiento.

Se propone un registro (N° 3), clasificado en cuatro posibles formas de respuesta a las necesidades de la persona menor:

1. Indiferencia a los mensajes comunicados por el niño/a: la figura parental raramente está disponible desde el punto de vista afectivo para el/la menor ni tampoco en la estructuración del comportamiento.
2. Respuesta intermitente o inconsistentes: la figura adulta reacciona adecuadamente sólo ocasionalmente. Muestra un interés afectivo irregular e intermitencia en la estructuración del comportamiento, en muchas ocasiones esta inconsistencia está condicionada por el estado de ánimo de la persona adulta.
3. Reacción óptima: respuesta adecuada a las necesidades y etapa evolutiva del niño/a.
4. El cuidador/a interpreta mal las señales del niño/a y reacciona de una forma excesiva e inadecuada: Se trata de reacciones caóticas y desestructuradas tanto a nivel afectivo como de estructuración del comportamiento.

Se añade otro registro de otras posibles situaciones que pueden darse por ejemplo en el juego, así como descripciones de algunas actitudes de las personas cuidadoras.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

REGISTRO N° 3 OBSERVACIÓN DE LAS HABILIDADES Y COMPETENCIAS PARENTALES	
Número de técnico:	Fecha de la observación:
Nombre del niño/a:	Edad:
Nombre del adulto que ejerce derecho a visita y parentesco:	

1. Indiferencia a los mensajes comunicados por el niño/a (raramente disponible desde el punto de vista afectivo ni en la estructuración del comportamiento)

No reconoce ni responde de ninguna manera a la comunicación no verbal del niño/a como sonrisas, miradas, cuando extiende sus brazos...

No hay contacto físico.

Reacciona de una forma automática y sin interés.

Raramente disponible desde el punto de vista afectivo.

No acepta ninguna iniciativa del niño/a, aunque éstas sean oportunas. Ej.: No responde ni a las peticiones ni preguntas del niño/a.

No está cerca del niño/a cuando éste lo/a necesita para aprender a estructurar sus comportamientos. Ej.: la madre o el padre no interviene o hace como si el niño/a no necesita de él.

2. Respuesta intermitente o inconsistentes (Reacciona adecuadamente sólo ocasionalmente. Interés afectivo irregular e intermitencia en la estructuración del comportamiento, en muchas ocasiones condicionada en función del estado de ánimo de la persona adulta)

Interpreta de una forma totalmente errónea los mensajes del niño/a. Ej.: los mensajes de afirmación, el llanto, la demanda de comida, los signos de tristeza y/o enfado.

Reacciona a veces, mirando al niño/a o hablándole, le puede dar un beso o acariciarlo un poco. Puede limitarse a una sola forma de contacto, como sólo mirarle o solo hablarle.

Puede reaccionar adecuadamente en los momentos de “calma”, pero reacciona de una forma excesiva e inadecuada cuando el niño/a llora, protesta....

Las reacciones del cuidador/a se hacen confusas y ligeramente desorganizadas cuando el niño/a debe realizar una actividad compleja. Por ejemplo, el niño/a quiere pasar de un juego a otro y no puede. El cuidador/a cambia de actividad demasiado rápido, lo que confunde y desorganiza al niño/a.

La persona cuidadora presenta una tendencia a controlar excesivamente al niño/a bloqueando sus iniciativas.

Los escasos contactos afectivos pueden desaparecer si el cuidador/a está estresado o en función del estado de ánimo que presente.

En los momentos de ansiedad el cuidador/a tiende a confundir sus propias emociones y sentimientos con los del niño/a.

El cuidador/a se muestra excesivamente interesado/a (ansioso/a) por el niño/a, sin tener en consideración las respuestas verbales y no verbales del niño/a... Ej.: le sonríe o le acaricia en exceso... Ej.: presenta una inquietud permanente con relación al niño/a.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

<p>Reacciona de una forma educativa sólo en temas que le son gratificantes y que no le suponen estrés. Ejemplo: comenzará a jugar, juegos interactivos si le gustan, enseñándole afectuosamente a su hijo/a, pero si éste no le entiende a la primera, se enfada y/o suspende la actividad.</p>
<p>La actuación educativa del cuidador/a se interrumpe, depende y varía en función del estado de ánimo que presente (si está enfadado/a, triste o estresado/a).</p>
<p>3. Reacción óptima</p>
<p>Comunica al niño/a su placer por estar juntos.</p>
<p>Interpreta adecuadamente toda la gama de señales (verbales y no verbales) que el niño/a comunica, respondiendo con empatía y de manera coherente.</p>
<p>Las respuestas son en general coherentes, conectadas con el estado de ánimo del niño/a y se mantienen a pesar de los cambios del estado de ánimo del cuidador/a.</p>
<p>Mantiene una actitud de aceptación y de comprensión a las protestas y afirmaciones de la persona menor, manteniendo el afecto aun en momentos de irritación/enfado del niño/a (transmite aceptación incondicional).</p>
<p>Puede ayudar a su hijo/a estructurar sus comportamientos ligados a situaciones tan diversas como la rabia, los celos, las separaciones, el egoísmo, el respeto de sí mismo/a, el respeto de las normas...</p>
<p>Contacto físico adecuado y espontaneo entre ambas partes que se manifiestan por sonrisas, miradas, caricias...</p>
<p>Es capaz de acompañar a su hijo/a en sus iniciativas, con disponibilidad y autoridad.</p>
<p>Admira y refuerza positivamente las iniciativas de su hijo/a permitiendo que dirija la interacción por momentos, pero siempre poniendo límites claros para ayudar al desarrollo del autocontrol.</p>
<p>Permite los movimientos de separación, pero se muestra siempre disponible. Sabe cuándo y cómo intervenir si el niño/a lo desea y necesita.</p>
<p>Puede enseñar al niño/a con creatividad y oportunidad, diferentes temas aprovechando las preguntas y la curiosidad de la persona menor, así como las situaciones que se crean en las interacciones con éste. Puede incluir, por ejemplo, temas tan diversos como: las relaciones con la naturaleza, los sentimientos, la muerte, la sexualidad, la diferencia de género, el abuso de poder de los más fuertes.</p>
<p>El cuidador/a tiene recursos para enfrentar el estrés.</p>
<p>4. La figura parental interpreta mal las señales del niño/a y reacciona de una forma excesiva e inadecuada (Reacciones caóticas y desestructuradas tanto a nivel afectivo como de estructuración del comportamiento).</p>
<p>Comportamientos afectivos (caricias, besos, abrazos, manoseos, etc.) exagerados, invasivos o inoportunos que no toman en cuenta el estado de ánimo ni el humor del niño/a.</p>
<p>Presenta regularmente una reacción excesiva, inoportuna y caótica.</p>
<p>Incapacidad permanente de interpretar las señales del niño/a y de responder con empatía.</p>
<p>El comportamiento del cuidador/a es totalmente caótico e incoherente confundiendo y desorganizando las conductas del niño/a.</p>

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

El cuidador/a no deja ninguna posibilidad de iniciativa al niño/a. Tendencia a dominar y tomar siempre la iniciativa en casi todas las áreas de comportamiento del niño/a.
Utiliza fácilmente la fuerza física.
5. Otras respuestas de la persona adulta:
Permite el juego espontáneo.
Molesta o controla el juego del niño/a.
Deja al niño/a dirigir una situación de juego.
La persona adulta rivaliza con el niño/a.
La figura parental pide a su hijo/a ayudas inapropiadas para su edad.
La persona adulta considera al niño/a como a un igual.
Se muestra amable y afectuoso con el niño/a.
Está generalmente irritable con el niño/a.
Muestra hostilidad y/o agresividad con el niño/a.
Muestra una actitud de rechazo al niño/a.
Es generalmente muy crítico en relación al niño/a.
Muestra las cualidades positivas del niño/a.
Es exigente con el niño/a y/o lo/la humilla.
Tiene expectativas rígidas, irracionales o inapropiadas para la edad del niño/a.
Es incapaz de poner sus necesidades a un lado, para responder a las necesidades del niño/a.
Reconoce que el niño/a posee sus propias razones para actuar como lo hace.
Interrumpe constantemente al niño/a, o habla en su lugar.
Es flexible a la hora de reaccionar frente al niño/a.
Negocia con éxito con el niño/a.
Engaña al niño/a a la hora de resolver un conflicto o una dificultad.
Proporciona explicaciones adaptadas a la edad del niño/a.
Intenta estimular adecuadamente a su hijo/a: lenguaje, psicomotricidad, cognición...
Reconoce las dificultades de su hijo/a: intelectuales, aprendizaje, emocionales, sociales...

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

REGISTRO 4: INDICADORES DE SUFRIMIENTO/ DAÑO EN LOS/LAS MENORES

Las experiencias de violencia, negligencia y/o maltrato son experiencias con un contenido altamente traumático, sobre todo cuando ocurren en edades tempranas, que pueden afectar tanto el apego como el desarrollo evolutivo.

Así se pueden observar indicadores de daño en la capacidad de vinculación e indicadores de sufrimiento y daño infantil en su nivel de desarrollo.

Se plantea un registro (Nº 4) con diferentes indicadores de sufrimiento y/o daño en la persona menor en función de las conductas y emociones que muestran. Estos indicadores hacen referencia a diferentes áreas de desarrollo del/la menor: emocional, conductual, cognitivo, social, corporal y moral.

ANEXO 3. OBSERVACION DE LA CALIDAD DE LAS RELACIONES ENTRE LA
FIGURA ADULTA QUE EJERCE DERECHO A VISITA Y EL/LA MENOR

REGISTRO N.º 4 OBSERVACIÓN DE INDICADORES DE SUFRIMIENTO/ DAÑO EN LOS/LAS MENORES	
Número de técnico:	Fecha de la observación:
Nombre del niño/a:	Edad:
Nombre del adulto que ejerce derecho a visita y parentesco:	

Se muestra excesivamente apegado/a y demandante de atención.
Se muestra afectuoso/a indiscriminadamente, algunas veces con extraños.
Se muestra excesivamente retraído/a evitando las interacciones sociales.
Se muestra hipervigilante, en estado de alerta o a la defensiva en la interacción con los demás.
Demanda afecto de un modo exigente o controlador.
Su modo de relacionarse es explotando, manipulando, controlando o mandando a los demás.
No hace contacto visual mientras se habla con él/ella, más bien sigue la mirada a lo que se mueve, sea o no importante.
Parece táctilmente defensivo/a (parece más bien tenso que relajado la mayoría del tiempo).
Su estado de ánimo cambia abruptamente.
Hiperactividad evidente: Parece excesivamente inquieto/a, agitado/a o desorganizado/a.
Parece un niño/a nervioso/a, irritable.
Parece tener un sentido de grandiosidad o de ser muy importante.
Se percibe a sí mismo/a como víctima o desprotegido/a.
Cuando se refiere así mismo/a, lo hace en tercera persona (él/ella, nosotros/as).
Miente en cosas obvias sin razón aparente, cuando fácilmente podría decir la verdad.
No muestra signos de culpabilidad ni vergüenza cuando hace algo inadecuado o indebido.
Le atrae hacer alguna actividad en forma arriesgada (ej.: cuando monta en bici, patinete, etc.).
No siente temor, no se anticipa al peligro y puede implicarse en cualquier actividad peligrosa.
No responde a instrucciones verbales, si no se levanta la voz.
Presenta dificultad para asociar causa-efecto: se sorprende cuando otras personas están molestas por sus acciones.
Al enfadarse pierde el control y le es difícil calmarse (puede llegar a agredir o agredirse).
Responde con largos argumentos cuando se le pide hacer algo.
Parece disfrutar haciendo daño a otras personas y deliberadamente rompe o daña cosas.
Muy preocupado/a con temas de la muerte, sangre o fuego.
Su juego es monótono y repetitivo.
Se balancea mucho tiempo o se autoestimula.



BIBLIOGRAFÍA

Barudy, J., Dantagnan, M. (2010). *“Los desafíos invisibles de ser madre o padre: manual de evaluación de las competencias y la resiliencia parental. Manual de evaluación de las competencias y la resiliencia parental”*. Editorial Gedisa.

Bolaños, I. (1995). *“Mediación familiar en procesos contenciosos de separación y divorcio. Mediación: una alternativa extrajudicial”*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos.

De la Torre Laso, J. (2018). *“Los divorcios conflictivos. Guía de intervención en los Puntos de Encuentro Familiar”*. Editorial Morata.

Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias. (2008). *“Documento marco de mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar”*.

Domingo, A. y Ríos, E. (2005). *“Situaciones específicas de alto riesgo en los menores tras la separación de sus padres”*. Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume. Castellón de la Plana.

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Junta de Castilla y León. (2006). *“Guía de Intervención en los Puntos de Encuentro de Castilla y León”*.

Marrodán, M. (2014). *“La intervención mediadora en los puntos de encuentro familiar de la Comunidad Foral de Navarra. Una experiencia innovadora”* dentro de la obra *“Mediación es Justicia: el impacto de la Ley 5/2012, de mediación civil y mercantil”*. Editorial GEMME - HUYGENS

Federación Nacional de Puntos de Encuentro. Ministerio de sanidad y Política Social. (2011). *“La intervención psicosocial en los puntos de encuentro familiar”*.

BIBLIOGRAFÍA

Molina Bartumeus, A. Vázquez Orellana, N. y Tejedor Huerta, A. (2013). *“Programa de Intervención para Víctimas de Interferencias Parentales”*. Edición EOS (Instituto de Orientación Psicológica Asociados).

Muñoz Hernán, Y. y Ramos Pérez M. E. (2010). Gizateka documento nº 1. *“Mediación, escuelas, herramientas, técnicas”*. Fundación Gizagune.

Peña Yáñez, M^a Angeles (2013). *“El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador”*. Colección Prácticas de Mediación. Editorial Dykinson.

Gobierno de Aragón. Instituto Aragonés de Servicios Sociales. (2019). *“Protocolo guía para garantizar la escucha y participación de niños, niñas y adolescentes.”*

Sacristán Barrio, M.L. (2002). *“Programa de punto de encuentro de aprome: una propuesta para facilitar las relaciones familiares después de la separación”*. Revista de Psicopatología clínica legal y forense. Vol. 2, nº 3.

Gobierno de Cantabria. Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de Políticas Sociales. (2006). *“Actuaciones en situación de desprotección infantil en la Comunidad Autónoma de Cantabria. Principios Generales.”*

Septiembre 2020

Edita:

Instituto Cántabro de Servicios Sociales
www.serviciosocialescantabria.org
icass@serviciosocialescantabria.org

Diseño y maquetación:

Magnavista Publicidad, s.l.



GOBIERNO
de
CANTABRIA
CONSEJERÍA DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES
Dirección General de Políticas Sociales

