

LA INTERVENCION MEDIADORA EN LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA: UNA EXPERIENCIA INNOVADORA

La Fundación Xilema, entidad gestora de los **Puntos de Encuentro Familiar** lleva más de diez años apostando por la mediación como forma de intervención con las familias usuarias. Dicha intervención está dividida en tres fases diferenciadas, cada una de ellas con sus rasgos característicos, objetivos y claves de intervención. Las dos primeras beben de la filosofía de la mediación y aplican sus herramientas, entre otras. La última fase son los procesos de mediación propiamente dichos. Todo este trabajo descansa en la labor encomiable de los/las profesionales del servicio, en un sistema de gestión meticulosamente procedimentado y en una coordinación continua con los Juzgados de Familia y el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad.

Magaly Marrodán Pascual, Licenciada en Pedagogía y Mediadora Familiar. Ha sido mediadora y coordinadora del Servicio Público de Mediación del Gobierno de Navarra. Actualmente es mediadora de los Puntos de Encuentro Familiar y directora del Centro que lleva su nombre de Mediación y Acompañamiento Familiar.

I.- LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR EN NAVARRA

Los Puntos de Encuentro Familiar son una realidad consolidada en la Comunidad Foral de Navarra. La Fundación Xilema gestiona desde el año 2002 el primer PEF, haciéndose cargo de los nuevos recursos que se han abierto, hasta el total de tres que gestiona actualmente, dos en Pamplona y uno en Tudela.

El Punto de Encuentro Familiar es un **recurso social especializado** para la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en las que la relación de los/las menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpida, o es de difícil desarrollo. Esta intervención es de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral y tiene como objetivo principal la normalización de la situación conflictiva, siguiendo en todo caso las indicaciones que establezca la autoridad judicial o administrativa competente y garantizando el interés y la seguridad (física, psíquica y moral) de los/las menores y de los miembros de la familia en conflicto.

Trabajamos alrededor de las circunstancias personales y grupales que motivaron el conflicto e insistimos en la crucial importancia que tiene que los progenitores- sea cual sea la circunstancia de la separación- asuman las responsabilidades asociadas a la tarea de ser padre y/o madre y cumplan con los acuerdos relativos al régimen de comunicación y/o estancia con sus hijos/as.

2.1 – Destinatarios

- **Familias derivadas por el Juzgado de Familia que presentan las siguientes características:**
 - ⊖ Familias que durante y después del proceso de separación tengan conflictos o dificultad para mantener la relación entre los hijos/as menores y ambos progenitores.
 - Padre/madre que no ostenta la guarda, sin vivienda en la ciudad o que ésta no reúne las debidas condiciones, y tienen que ejercer su derecho a visita.
 - Padres/madres que no ostentan la guarda y custodia, con algún tipo de enfermedad, sin habilidades en la crianza que aconsejen la supervisión de los encuentros que mantengan con los menores.
 - Familias en las que existe oposición o bloqueo por parte del progenitor/a, o por la familia extensa que tiene la guarda y custodia, al régimen de visitas.
 - Supuestos en los que los/las menores se niegan a relacionarse con el progenitor o con su familia extensa que no ejerce la guarda y custodia.

- **Familias derivadas por la Sección de Protección del Menor en casos de:**
 - Menores separados de sus progenitores/as con medida de acogimiento en familia extensa o ajena, tanto en procedimientos judiciales como administrativos.
 - Familias y menores en diferentes circunstancias especiales con la valoración técnica que aconseje tomar esta medida.
- **Familias o personas derivadas por Juzgados de Violencia sobre la Mujer**
 - Familias que, por haber vivido en su seno algún tipo de situación violenta, precisen un lugar neutral que pueda garantizar la seguridad de los/las menores o la de sus familiares durante el cumplimiento del régimen de visitas o de entrega y recogida de los menores.

2.2 - Finalidad y Objetivos

La finalidad principal de los PEF es garantizar el derecho de los hijos/as a mantener contacto con sus progenitores/as y sus respectivas familias. Un espacio neutral que facilite la relación entre padres/madres e hijos/as garantizando la seguridad y el bienestar del menor y del progenitor más vulnerable. Siendo un lugar de transición, constituye una alternativa de intervención temporal orientada a la normalización del régimen de visitas, bien porque puedan desaparecer las circunstancias personales que motivaron la necesidad de este recurso o bien porque los/las progenitores/as vayan asumiendo sus responsabilidades a la hora de llegar y cumplir acuerdos relativos al régimen de comunicación y/o estancia con sus hijos/as.

Los Objetivos Generales que nos planteamos son los siguientes:

- Posibilitar el encuentro y la relación del menor con el/la progenitor/a o pariente con el que no convive en condiciones de seguridad y de estructuración afectiva, estableciendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo físico, psíquico, afectivo y emocional.
- Garantizar el cumplimiento de las resoluciones judiciales relativas al régimen de comunicación o visitas con los/las menores, con el fin de eliminar y, en su caso, minimizar, cualquier situación potencial de riesgo o amenaza para la seguridad del menor y/o de la parte más vulnerable del conflicto familiar.
- Trabajar el proceso de elaboración del duelo producido por la ruptura de la convivencia conyugal.
- Escuchar, contener y acompañar las emociones del menor y de los/las progenitores/as y, en su caso, familiares, favoreciendo la posibilidad de elaboración de nuevos marcos de relación y de mutuo encuentro emocional.
- Orientar y ofrecer herramientas a los progenitores/ras y a las familias para potenciar la autonomía y la responsabilidad personal y posibilitar o hacer más fácil el abandono del recurso.

2.3 - Tipos de Visita

Entendemos que lo que tenemos que procurar en los Puntos de Encuentro Familiar es el encuentro, la acción de construir relaciones entre las partes afectadas por la separación matrimonial o por el acogimiento familiar. El encuentro lo entendemos como la acción de poner en práctica el tránsito entre los mundos paterno y materno, de la familia acogedora y la familia biológica, de la estructura anterior hacia la nueva estructura familiar, etc. Ello nos obliga a realizar una creación paulatina -visita a visita- de la nueva realidad tanto en el/la menor como con sus parientes, en lo que respecta a los niveles de aceptación de la historia, al aprendizaje constante y al desarrollo de las potencialidades existentes en el sistema para adaptarse y generar nuevos sentidos, nuevos ritos, nuevas estructuras y nuevas experiencias.

- **Visita de recogida y entrega**

Estas visitas tienen como finalidad facilitar los encuentros e intercambios entre los familiares que generalmente se producen en el día, en fines de semana o en periodos vacacionales. Los/las progenitores/as o familiares son citados por separado, con el tiempo suficiente para que no coincidan. Conforme este modo de entrega va asentándose, la participación del profesional disminuye, pudiéndose finalmente alentar el paso a entregas fuera del servicio, combinándose con otras dentro del mismo. Igualmente puede sondearse la participación de un tercero admitido por ambas partes para realizar algunas entregas.

A lo largo de la dinámica de entregas el niño, la niña o adolescente vive momentos fundamentales como las despedidas y los encuentros con sus padres/madres. El espacio que les separa puede ser vivido con mayor o menor dificultad, así, este es el momento en el que se hace fundamental el acompañamiento de los/las niños/as por parte de los profesionales del punto de encuentro.

- **Visita Tutelada o Acompañada**

La visita acompañada se articula cuando la integridad del menor corre peligro, en situaciones de alienación parental/marental, con padres y madres consumidores habituales de tóxicos y/o que sufren trastornos mentales, con disminuidos psíquicos, con niños/as con graves dificultades de comportamiento y en situaciones en las que se ha suspendido el contacto o ni siquiera lo ha habido (las partes no se conocen).

Preconizamos en estas visitas el acompañamiento, la escucha, la contención emocional y la elaboración, frente al control. Se pretende, favorecer el desarrollo psíquico del menor, que reconozca los aspectos más nocivos e integre los positivos de su padre/madre, protegerle, evitar las angustias de abandono, y la observación de la relación paterno/materno-filial.

III.- MODELO DE INTERVENCIÓN

El modelo de intervención es **educativo** y con un marcado trasfondo psicosocial. A través de él se pretende ayudar a crecer de forma saludable a cada una de las partes instaladas en el conflicto, padres/madres e hijos/as, permitiéndoles enfrentar y metabolizar las ansiedades, cambios, duelos, etc., por los que están atravesando. **Las intervenciones que se llevan a cabo parten de la idea de la función mediadora.** Se centra en un modo concreto de recepción de los contenidos emocionales de los/las usuarios/as, de elaboración e interpretación de los mismos por parte de los/as profesionales y de búsqueda de salidas a la situación. **La labor profesional se entiende como catalizadora de un conflicto que deben resolver los propios sujetos implicados.** Así, los/as trabajadores/as de los Puntos de Encuentro Familiar actuamos proporcionando los medios y habilidades necesarias para la resolución del problema o para conseguir una convivencia cotidiana basada en la normalidad. Del mismo modo, estamos atentos para que el proceso no se desvíe y, si esto ocurre, poner los medios para que la situación se reconduzca. Trabajamos para que las separaciones se resuelvan de un modo que no quiebren la estructura emocional de los/as menores (y, por lo tanto de sus padres/madres) y vean, por este motivo, comprometido su desarrollo.

El objetivo que perseguimos es movilizar las distintas habilidades y herramientas que poseen las partes implicadas y orientarlos hacia el cambio. Esta función mediadora se realiza como una medida previa a los procesos de mediación formal y debe sentar las bases de disponibilidad y receptividad de las partes para el logro de soluciones negociadas al conflicto.

La función mediadora se realiza sin que ambas partes estén presentes. Los profesionales nos convertimos en portavoces de las perspectivas y propuestas de la otra parte. Se ofrece como cauce de la comunicación sólo si la propuesta ha podido ser objetivada y se cree que puede ayudar al proceso. 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/marentalidad: La función mediadora ayuda a que los/las progenitores/as puedan ponerse en contacto con las necesidades de los hijos/as y adolescentes y de esta forma poder acompañarles.

IV.- FASES DE LA INTERVENCIÓN MEDIADORA

A continuación vamos a presentar cómo se articula la función mediadora en la intervención cotidiana en nuestros Puntos de Encuentro Familiar.

4.1- Primera fase: CONTENCIÓN

- **Rasgos característicos de esta fase**

Respecto a la relación de los/las usuarios/as entre ellos/as es del todo imposible en estos momentos, ya que cada uno/a se encuentra en un estado de intolerancia general hacia el/la otro/a. Existe un fuerte sentimiento en cada miembro de la pareja de haber sufrido un perjuicio del cual sólo el otro es responsable. En esta situación las partes pueden utilizar la confrontación como razón y sentido de su vida, como la única forma de ser en sociedad.

Respecto a la relación con el/la profesional y la institución 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 o por la entidad. La mayoría de las veces no soportan 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 darán una medida del nivel de resistencia al cambio por cada una de las partes.

En nuestra experiencia, **la duración de esta fase**, aunque varía por supuesto dependiendo de cada caso, suele ser de **entre tres y cinco meses**.

- **Objetivos**

En estos momentos se trata de contener la hostilidad, la frustración, el dolor y la acusación. Procuramos evitar que las partes utilicen a los niños/as como intermediarios en su conflicto y romper la dinámica de confrontación y recelo con los profesionales y la institución.

- **Claves para la intervención en esta fase**

Tratamos de ofrecer a los/las usuarios/as acompañamiento, escucha activa y observación para generar un nuevo espacio de relación más estructurado, un espacio de contención en el que cada parte pueda volcar su frustración y su malestar y, a partir de ahí, hacerlo más digerible. El/la profesional debe atender a la emoción sin prejuicio pero, a la vez, buscando nuevas preguntas que se puedan traducir en nuevas lecturas de la realidad que viven y que sean tolerables por los/as usuarios/as. Lo más difícil en esta fase es sostener y contener todos los ataques que cada uno de los cónyuges realizan a los/las profesionales.

4.2 - Segunda fase: INTERMEDIACIÓN

- **Rasgos característicos de esta fase**

Respecto a la relación de los/as usuarios/as entre ellos/as es una etapa en la que se reduce la turbulencia y se produce un aumento del control emocional de la situación. A pesar de ello, las partes permanecen débiles y se corre el peligro de que aparezcan procesos regresivos. Se producen situaciones en las que la agresividad encuentra formas más sutiles de actuación. Comienzan a percibirse atisbos de agotamiento de la confrontación permanente y a hacerse patente la necesidad de llegar a acuerdos con la otra parte. Se empieza a tomar conciencia de las

necesidades del/la 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.

Respecto a la relación con el/la profesional y la institución nos encontramos ante dos alternativas diferentes, los/as usuarios/as que comienzan a identificar al profesional como un/a mediador/a que pretende poner solución al conflicto sin posicionarse a favor de una u otra de las partes y los/as usuarios/as que depositan en el/la profesional todos los aspectos negativos de su relación, permitiéndole rescatar aspectos sanos y positivos de la otra parte.

Esta es la fase más larga, habitualmente dura entre seis y nueve meses.

- **Objetivos**

En este momento se trata de buscar nuevas lecturas y narraciones de la separación, de 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. Se trata además de recuperar la capacidad de las partes para poder comunicarse, de establecer un canal de comunicación que les permita ejercer la coparentalidad/marentalidad desde un nuevo lugar. Intentamos alcanzar al menos tres acuerdos para la superación del conflicto.

- **Claves para la intervención en esta fase**

Se activan los procedimientos necesarios para poder llegar a acuerdos. Este proceso debe iniciarlo una de las partes. Posteriormente el/la profesional valora la conveniencia de ese acuerdo en relación al menor y a la evolución del proceso. Si lo considera conveniente se pone en contacto con la otra parte que puede aportar modificaciones a la propuesta. El profesional debe tener presente en estas entrevistas el deber de confidencialidad, distinguiendo los aspectos que pueden transmitirse de los que no. Habrá que transmitir en todo momento que la responsabilidad del acuerdo debe quedar entre las partes, sin asumir el/la profesional ningún compromiso sobre lo que puedan acordar. En caso de acuerdo, la firma se produce por separado y se envía una copia al juzgado.

Las **HERRAMIENTAS** utilizadas en estas dos fases de la intervención son fundamentalmente las entrevistas individuales, las sesiones de juego con los niños, el contacto telefónico, y las propias visitas. Además de otras herramientas socioeducativas como los talleres, los grupos de padres-madres y adolescentes y las asambleas grupales.

4.3 - Tercera fase: PROCESOS DE MEDIACIÓN

Todos los pequeños acuerdos a los que se llega en la fase anterior generan un poso de confianza entre las partes muy positivo de cara al fomento de su autonomía e iniciativa. No obstante hemos descubierto que, en ocasiones, si se alarga mucho la situación, puede llevar a una dependencia del servicio mismo de cara al contacto con el otro progenitor y dificultar el proceso de reencuentro desde otra posición (la de padre y madre) que es la que pretendemos. De ahí la importancia de iniciar en estos momentos últimos de la intervención procesos de mediación propiamente dichos de forma que los/las usuarios/as puedan escucharse, interpelarse, comprenderse mutuamente y también verse conjuntamente como padre y madre en un espacio nuevo donde un tercero neutral pueda devolverles a ambos la responsabilidad que ostentan y facilitar la autonomía familiar. Para ello hemos establecido unos **criterios de derivación** interna de los casos y un **modo de trabajo**, con sus **objetivos y procedimientos** determinados.

- **Objetivos de la intervención**

Los objetivos que nos planteamos a través de los procesos de mediación en el PEF son, **minimizar los conflictos intrafamiliares** de las familias usuarias, **evitar la evolución y agravamiento de los mismos**, a través del inicio y mejora de la comunicación de las partes implicadas, **evitar la apertura de nuevos procedimientos judiciales** de carácter contencioso y poner fin a los ya iniciados o reducir sus consecuencias negativas, **facilitar a las partes el cumplimiento de sentencias judiciales** que afecten a las relaciones familiares, permitirles **gestionar sus propios acuerdos, devolverles la capacidad negociadora** y la posibilidad de **gestionar su vida familiar**, darles la posibilidad de hablar con paridad, reflexionar, deliberar, y tomar **decisiones conscientes sobre lo que quieren y favorecer las conductas responsables**, especialmente respecto a los acuerdos tomados en relación a los/as hijos/as.

En definitiva, **generar confianza entre ellos/as y mejorar su relación, a través de la guía y acompañamiento** en el proceso de disolución del conflicto, de modo que puedan, como objetivo último, **abandonar el servicio** de Punto de Encuentro Familiar.

- **Criterios de derivación casos**

Los criterios que hemos establecido **para derivar** un proceso a Mediación son, cuando sabemos que **las partes se comunican** de algún modo (hablan por teléfono, por mail), cuando **sus demandas están más centradas en los hijos/as** que en ellos/as, cuando existe un **interés real por sus funciones parentales**. También se derivan a mediación casos **cuando “todo lo demás”**

ha fracasado y los niños/as están sufriendo, como medida de protección a los/las menores, cuando se observan niños/as totalmente disociados, “partidos en dos” y cuando así nos lo solicitan desde el Juzgado o el INAFI.

- **Modo de trabajo**

A.- Recepción del Caso / Derivación Interna

Los/as técnicos/as referentes del PEF son los responsables de realizar dentro de sus casos la **valoración sobre la adecuación** de los mismos para iniciar un proceso de mediación según los criterios expresados anteriormente. Una vez valorado como posible para mediar se realiza una reunión de todo el equipo del PEF incluida la mediadora para entre todo el equipo estudiar si se ajusta al perfil. Si es así, los/las técnicos/as referentes de cada caso inician un proceso de motivación hacia la mediación con los/as usuarios/as. El objetivo es que ambos acepten asistir a una Sesión Informativa con la mediadora. Cuando ambos aceptan se inicia **el proceso de derivación interna del caso** a mediación a través de una ficha en la que se explican los motivos y objetivos de dicha derivación. La mediadora confirma al equipo la fecha de inicio del proceso, que se considerará una vez que las dos partes hayan dado su consentimiento, hayan recibido la sesión informativa y firmen el compromiso y acta constitutiva.

B.- Proceso de Intervención

Comienza con la citación de los/las mediados/as para **la sesión informativa**, que en el 95% de los casos, se realiza de forma individual. Ambos quieren y necesitan un espacio para poder narrar su historia. Los objetivos de la mediadora en esta primera sesión son los de generar confianza en el proceso que van a iniciar explicándoles cómo se lleva a cabo y las reglas del mismo, y ver qué objetivos-expectativas tiene cada uno/a sobre el mismo. Una vez que aceptan tiene lugar la primera sesión conjunta en la que la mediadora lee el compromiso de mediación, como recordatorio a todo lo explicado en la primera sesión individual, y con el objetivo de que ambos entiendan las mismas cosas sobre el proceso y sus reglas. Si esto es así se **procede a la firma por triplicado** del documento quedándose cada uno/a de ellos/as con uno y otro el servicio de mediación. Finalmente en esta sesión la mediadora plantea los **objetivos que ambos persiguen y los temas** que quieren tratar. En ese momento deciden por qué temas comenzar, se establecen las prioridades y se queda para la próxima sesión. Es en este momento cuando **comunicamos al juzgado derivante la derivación** a mediación del caso concreto. El proceso no continúa hasta recibir conformación de dicho juzgado. En los casos en los que haya existido violencia nunca se iniciará el proceso hasta recibir confirmación del juzgado derivante por escrito. A partir de ese

momento se realizan sesiones conjuntas o individuales, dependiendo de cada proceso. Conforme se va llegando a pequeños acuerdos, si estos afectan a la labor del PEF (entregas y recogidas etc.), se envían junto con su **informe correspondiente al juzgado derivante**. Algunos de estos acuerdos el juzgado los devuelve en **forma de Auto**, evitando así nuevos procedimientos judiciales.

C.- Finalización del Proceso / Cierre

Cuando finaliza el proceso, con acuerdos, totales o parciales, o sin acuerdos, las personas mediadas firman el “Acta final de Mediación”, en la que reconocen su participación en el mismo y su finalización con acuerdos o sin ellos. Igualmente cumplimentan un **cuestionario de satisfacción** sobre el servicio recibido. El/la técnico/a de referencia es el/la encargado/a de enviar al juzgado derivante junto con el informe de baja del servicio el Acta final mediación y los acuerdos a los que han llegado en el caso de que no cambien sustancialmente la sentencia que estas personas tenían. En el caso de que si la cambiara se les informa de que debieran hacerlo a través de abogado y procurador en un procedimiento de modificación de medidas de mutuo acuerdo. Todos los procesos de mediación tienen un **seguimiento** realizado por la mediadora y que consiste en una sesión presencial, a los tres o seis meses de finalización del mismo (dependiendo de los casos), y uno telefónico al año.

- **Características de los procesos realizados**

La mayoría de los procesos tiene un **nivel de conflicto muy alto**, a veces patente y otras “bajo la superficie”. Son **procesos muy largos** (con una media de nueve meses por proceso), con **quince sesiones de media**. Hay que realizar **muchas sesiones individuales**. La **flexibilidad** es la mayor de las necesidades en estos procesos. Los **temas tratados** tienen que ver con todo el desarrollo y educación de los hijos e hijas en común. Realmente les estamos proporcionado un espacio para poder pensar, decidir y poner en práctica por ellos/as mismos/as sobre su propio **Plan de Parentalidad /Marentalidad Positiva**. En este sentido hemos comprobado como muy efectivo que cuando se llegan a **acuerdos parciales puedan ponerlos en práctica durante un tiempo**. Las sesiones de mediación se paran durante ese tiempo y tienen que funcionar ellos/as solos/as con esos acuerdos. Se trata de generar confianza desde la realidad de los hechos. Finalmente, si las cosas van bien, vuelven al proceso para seguir trabajando otros acuerdos, etc. Cuando existen temas **económicos pendientes suelen ser un foco de conflicto** muy alto. Si no se logra llegar a un acuerdo sobre ellos se mantienen los de los niños, se firman acuerdos parciales y abandonan el PEF. En otros casos la falta de acuerdo en lo económico impide el acuerdo en el resto.

- **Datos sobre los procesos realizados**

La dedicación anual al servicio de Mediación en el PEF ha sido desigual a lo largo de los años 2009 a 2012. Los casos trabajados son pocos pero creemos que aportan datos más que significativos para seguir trabajando en esta línea con nuestras familias:

- **Al 97%** de los casos que se les ofrece aceptan la mediación.
- Entre los años **2009 y 2012** se han realizado un total de **veintisiete procesos** de mediación. Los **resultados han sido muy diferentes de unos años a otros**, pero la media de todos ellos arroja el resultado de que un **60% de los procesos llegan a acuerdos y abandonan el PEF**.
- Cada año se realizan alrededor de diez **seguimientos presenciales** y en el **90% de los casos se mantienen los acuerdos y llegan a nuevos por si solos**.
- Entre los dos y cuatro meses desde el inicio del proceso de mediación, **el 80% de los casos ya no usan el PEF para las entregas y recogidas**. Lo hacen entre ellos/as fuera del servicio. Con el consiguiente **beneficio para los/as menores**.

- **VALORACION Y CONCLUSIONES**

La experiencia de los procesos de mediación en el PEF no puede transcribirse a datos. Entendemos que los resultados son buenos, pero deben mejorar. Hay una cantidad enorme de matices imposibles de recoger en datos estadísticos y porcentajes. Algunos de ellos son **la mirada de estos niños/as cuando sus padres acuden a recogerlos y realizan el intercambio en presencia de los dos**, la **disminución del conflicto observada** en las personas que están o han estado inmersas en procesos de mediación, abandonen o no el PEF, lleguen o no a acuerdos, la **mejora en la relación entre las personas mediadas**, y **con los/as profesionales del PEF**, el **agradecimiento** mostrado al servicio por ese “acompañamiento”. Es imprescindible la **continua coordinación de los profesionales del PEF**, la **supervisión de los casos** y la **coordinación e implicación del juzgado derivante** en cada caso.

- **NUESTROS RETOS:**

- **Seguir avanzando**, seguir aprendiendo, con y de nuestras familias.
- Que nuestros casos “estén con nosotros” un **máximo de un año y medio**.
- Que nuestras **familias salgan del servicio** a través de un **acuerdo consensuado en mediación**.