

Presentación de un caso práctico: el trabajo en red, diferentes paradigmas (dificultades y soluciones)

Presentation of a Case Study: work in networking, different paradigms (difficulties and Solutions)

Carmen Bernat Domènech,¹ Norma Camps Salamero² y Francis González García³

Resumen

En este artículo queremos exponer un caso real en el que el EAIA, los Servicios Sociales y Aldeas Infantiles SOS hemos hecho un trabajo en red con el fin de apoyar y colaborar en el fortalecimiento de una madre en el proceso de recuperar a sus hijos.

Todo este proceso, desde que los hermanos ingresan en el Centro de Acogida y finalmente pueden retornar con su madre, se prolonga durante cuatro años (2010-2014). Como anexo al artículo se han desarrollado las siglas institucionales.

Palabras clave: Trabajo en red, vínculos, resistencias, dificultades, narrativa constructiva, fortalecimiento familiar.

Para citar el artículo: BERNAT DOMÈNECH, Carmen; CAMPS SALAMERO, Norma i GONZÁLEZ GARCÍA, Francis. Presentación de un caso práctico: el trabajo en red, diferentes paradigmas (Dificultades y soluciones). *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2015, n. 204, pàgines 89-98. ISSN 0212-7210.

¹ Psicóloga. Máster en Terapia Familiar Sistémica en el Centre de Teràpia Familiar de Barcelona Dr. Albert Sarró. Psicóloga del EAIA del Vallès Occidental. cbernat@ccvoc.cat

² Educadora social. Postgrado en Terapia Familiar Sistémica de Barcelona Dr. Lluís Santiago. Técnica SIFE (Servei d'Integració Família Extensa) d'Aldeas Infantiles SOS. ncamps.bcn@aldeasinfantiles.es

³ Trabajadora social y antropóloga social. Máster en Violencia de Género por la Universitat Autònoma de Barcelona. Postgrado en Terapia Familiar Sistémica de Barcelona Dr. Lluís Santiago. Técnica del SAF (Servei d'Atenció a Famílies) y del PMB (Programa Monoparentals Barcelona) de Aldeas Infantiles SOS. Profesora de la Facultat Pere Tarrés (Ramon Llull). fgonzalez.bcn@aldeasinfantiles.es

Abstract

In this article we expose a real case where EAIA, Social Services and SOS Children's Villages have done a work in network to support and collaborate in the process of strengthening of a mother in the process of retrieving her children.

The whole process lasts for four years (2010-2014), from the brothers entrance at the shelter until they can finally return with his mother.

Key words: Work in a network, resistances, difficulties, constructive narrative, family strengthening.

Los tres menores, a los que llamaremos Fátima, Hassan y Ali, ingresaron en un Centro de Acogida cuando tenían 7, 5 y 2 años, respectivamente. La madre, originaria de Marruecos, residía desde hacía pocos meses en el municipio M., proveniente de Melilla. Separada del padre de sus hijos, no disponía de apoyo familiar ni de red social. Sus ingresos eran los correspondientes a la ayuda familiar. Vivía en una habitación realquilada. Constan antecedentes de malos tratos y denuncias contra el padre de sus hijos, cuando residían en Melilla. Había estado en una Casa de Acogida para mujeres maltratadas. Desde Melilla ya se habían detectado indicadores de negligencia de la madre en el cuidado de sus hijos (absentismo escolar, niños solos en el parque y en casa, delegación de los niños en otras personas, poca colaboración con los servicios). La decisión de la madre de trasladarse a vivir a M. agravó su situación y la de sus hijos. En el poco tiempo que llevaban residiendo en M. constaban ya dos atestados policiales, en los que se ponía de manifiesto que los tres hermanos se encontraban solos, de noche, a cargo de uno de los compañeros de piso de la

madre. Los niños también estaban desescolarizados. La madre acudió a los Servicios Sociales exponiendo su imposibilidad de hacerse cargo de sus hijos y pidiendo su ingreso en un Centro. La madre verbalizaba que no quería que sus hijos sufrieran las consecuencias de no poder atender bien.

La señora Fátima hacía un relato de su infancia muy traumático, con maltratos físicos graves por parte de su madre, aislamiento y desescolarización. Viviendo una boda forzada cuando aún era menor de edad.

Después de un proceso de estudio por parte del Centro de Acogida, donde los hermanos permanecieron seis meses, se hizo la propuesta de acogimiento en familia ajena para los tres. Asimismo, se valoraba un pronóstico negativo de recuperabilidad de la madre en cuanto a que los menores pudiesen volver con ella. Con este primer diagnóstico se deriva el seguimiento de la madre

■ **Valoraba un pronóstico negativo de recuperabilidad de la madre en cuanto a que los menores pudiesen volver con ella.**

y los menores al EAIA correspondiente. A la espera de obtener familia acogedora por los tres hermanos, estos ingresaron en un CRAE.

Se da desde el inicio una buena vinculación de la madre con los servicios (Servicios Sociales y EAIA). Existe una buena predisposición y colaboración de la madre, que unida a un trabajo coordinado de algunos servicios de la red permitió que se lograran las condiciones necesarias para que la madre recuperara a sus hijos.

Cabe destacar que la madre estuvo de acuerdo con la propuesta realizada para sus hijos, entendiendo que para ellos era mejor vivir con una familia que en un centro. Manifestaba el deseo de poder recuperarlos, pero a la vez era consciente del largo camino que tenía por delante.

Los tres hermanos permanecieron juntos en el CRAE aproximadamente un año. Dada la imposibilidad de que pudieran ser acogidos por una familia ajena los tres juntos, desde algunos servicios se planteó la posibilidad de que los hermanos fueran acogidos por separado, ya que según su valoración, el vínculo afectivo entre ellos era muy débil. Incluso, se valoraba positiva la separación, para facilitar la atención individualizada de cada uno de los niños. A pesar de las dudas planteadas, se priorizó la posibilidad de que los hermanos pudieran ser acogidos por separado en familia ajena.

Respecto a la madre, asistía con regularidad a las visitas con sus hijos en el espacio de visitas biológicas de EVIA de la DGAIA. Los permisos eran de una hora quincenal supervisada. Durante las mismas se detectaban carencias en sus habilidades educativas, y en la capacidad de poder atender a las diferentes necesidades de sus hijos. En este

periodo, durante las visitas, se hacía un acompañamiento de los menores, por parte del CRAE. Se mantenía una buena comunicación con la madre, informándola de la evolución de sus hijos. La intervención iba más dirigida a ofrecer apoyo a los niños que a realizar un trabajo activo con la madre que la fortaleciera como tal.

Paralelamente, la madre asistía a las entrevistas con el EAIA mostrándose colaboradora y sincera. Transmitía un fuerte sentimiento de fragilidad y soledad. Se observaba que necesitaba un tiempo para reencontrarse con ella misma. Durante los primeros meses se encontraba triste y abatida, y con falta de iniciativa, pero paulatinamente, con el asesoramiento de los Servicios Sociales y el EAIA, realizó un curso de alfabetización (nunca había ido a la escuela), de informática, hizo seguimiento psicológico (SIAD-Servicio de Información y Atención a la Mujer), y hacía búsqueda activa de trabajo. Comenzó a trabajar con contratos temporales. Progresivamente la madre inició un proceso de recuperación personal, que se fue haciendo extensivo en otros ámbitos. Este proceso inicial se prolonga durante un año aproximadamente. En base al buen proceso de la madre y su buena predisposición, el EAIA plantea su derivación al Programa de Fortalecimiento Familiar de Aldeas Infantiles SOS de Cataluña.

Esta derivación coincide en el tiempo con la comunicación de que hay una familia de acogida para el pequeño de los tres hermanos.

Todos los servicios, excepto el EAIA (Aldeas Infantiles SOS todavía no había iniciado su intervención), estuvieron de acuerdo en iniciar el proceso de acoplamiento, pese a valorarse las dificultades de la familia

acogedora seleccionada, al asumir un pronóstico de ampliación de los permisos.

La madre comienza a participar en el Programa de Fortalecimiento Familiar de Aldeas Infantiles SOS. Se observa desde un inicio la capacidad de la madre de asumir la importancia de lo que están viviendo, y teniendo muy claro que quiere recuperar a sus hijos, pero que quiere tener la seguridad de que en el momento que los vuelva a tener con ella les podrá garantizar la estabilidad que sus hijos necesitan, y lo quiere hacer de manera segura y consistente. Asimismo se observa que vive la estancia de sus hijos, tanto el que está con familia acogedora como los que están en el centro, como un espacio temporal de seguridad. La madre es capaz de vivir los nuevos vínculos afectivos que han establecido los tres hijos como una oportunidad y una suma de afectos.

Desde su participación en el servicio, se inicia una intervención con la madre en la que puede ir contando lo que quiere, lo que siente y lo que necesita para poder acompañar a sus hijos en todo este proceso.

Durante su estancia en el Programa de Aldeas Infantiles SOS, la Sra. Fátima pasa por diferentes servicios: por el servicio de orientación familiar, servicio de espacio de visitas, servicio de terapia familiar sistémica y la escuela de familias. Siempre muestra una actitud de escucha y aprendizaje; a la vez que demuestra también sus momentos de debilidad y de desánimo.

De este modo y a través de la coordinación entre todos los agentes implicados en este caso se van ampliando las visitas con sus tres hijos, pudiendo centrar la intervención en realizar un trabajo activo con la madre que la apoderando como tal. Se realiza un acompañamiento a la madre y los

niños durante los ratos de los encuentros, trabajando aspectos relacionales y la capacidad de la madre de poder sostener la particularidad de cada uno de los tres niños. Paulatinamente, la madre es cada vez más capaz de resolver las demandas de sus hijos y escucharlos desde la seguridad y la tranquilidad que le ofrecen tanto el entorno como su propio proceso personal.

A raíz de los cambios que se van observando en la relación entre ellos, la intervención se centra en trabajar de forma individual y conjunta con el sistema familiar, abordando de una banda con la madre todas aquellas dudas y situaciones que ella considera difíciles de gestionar ofreciéndole el acompañamiento para resolverlas. Y al mismo tiempo estableciendo encuentros entre la madre y sus hijos para poder hablar de aquellas situaciones que les preocupaban, así como poder ser un instrumento de mediación que permitiera superar malentendidos y dificultades que se daban en su relación.

Sin embargo, y teniendo muy presente la buena evolución de la situación, desde el EAIA se plantea la viabilidad de realizar una ampliación de los permisos de la madre con sus hijos, en un periodo de seis meses. Debido a la evolución de la madre empiezan a mostrarse indicios de un cambio de pronóstico.

A tal efecto, se comunica a los servicios implicados en el acogimiento familiar, previamente a que Alí, el hermano pequeño, fuera acogido, para que la familia seleccionada pudiera asumir dicha ampliación.

Los otros dos hermanos iniciaron un proceso con dos familias colaboradoras. Muy pronto la hija mayor, Fátima, decidió dar por finalizada la colaboración, con el mensaje claro de que sólo saldría del centro para marcharse con su madre. El hermano me-

diano continuó con la colaboración, y manifestaba encontrarse muy a gusto.

En base a la consolidación del proceso positivo de la madre, su mejora en la relación con sus hijos durante las visitas se propuso la ampliación de los permisos de los tres hermanos con la madre, tal y como estaba previsto.

Este fue un punto clave y dificultoso del proceso, ya que ampliar los permisos ponía en cuestión la propuesta de acogimiento en familia ajena de los tres hermanos, y se invalidaba el pronóstico de no retorno con la madre. A partir de este momento se inicia un largo camino, en el que cada uno de los servicios, desde su posicionamiento, argumentaba lo que consideraba mejor para cada uno de los tres hermanos.

Aquí se pusieron de manifiesto los diferentes paradigmas de los servicios. Desde la ICIF se priorizaba la consolidación de la acogida y la seguridad y bienestar que la familia le estaba ofreciendo a Alí, el hijo pequeño. Valoraba que cualquier tipo de modificación podía generar inquietud e inseguridad en el niño y la familia. De hecho, se comunicó la imposibilidad de la familia acogedora de asumir una ampliación de los permisos.

Desde el CRAE, respecto a los otros dos hermanos, también manifestaron reticencias y dudas, sobre todo porque se valoraba que una ampliación de los permisos dificultaba la posibilidad de que los hermanos pudieran ser acogidos. Asimismo se dudaba de la posibilidad de la recuperación de la madre y se empatizaba con las preocupaciones y los miedos de los niños ante un posible fracaso del proceso.

Desde el EAIA, Servicios Sociales y Aldeas Infantiles SOS observamos que la ma-

dre había iniciado una consolidación de su proceso madurativo, habiendo demostrado sus mejoras en cuanto a sus capacidades parentales. Teniendo en cuenta que el encargo del EAIA es seguir trabajando para que los padres y los hijos puedan vivir juntos siempre que sea posible, se apostó por hacer los cambios progresivos que permitieran seguir trabajando en esta dirección.

Se realizó un trabajo lento y progresivo, en el que con muchas dificultades se logró que en un principio los dos hermanos mayores que permanecían en el CRAE pudieran disfrutar de permisos más amplios con su madre. Alí, el hermano menor, continuaba con el mismo régimen de permisos anteriormente establecido. Cabe destacar que durante las visitas se captó el fuerte vínculo afectivo y sentimiento de pertenencia que tenían los tres hermanos con la madre, y también entre los tres hermanos. Aldeas Infantiles facilitó y potenció que la familia de acogida de Ali y la madre se conocieran, factor que rebajó las dudas y angustias de todos (madre, familia y sobre todo para el pequeño Ali). Cada visita mantenían comunicación entre ellos respecto a Ali. La madre reforzaba la labor que ellos hacían, y daba mensajes positivos a su hijo. Por su parte, la familia acogedora verbalizó que haber conocido a la madre del niño acogido les había ayudado a entender la situación y poder conectar con las dificultades de vida por las que había pasado la familia.

Respecto a Fátima y Hassan, los dos hermanos mayores, se captaba que disfrutaban de los permisos con la madre y volvían contentos y satisfechos. Hassan manifestó el CRAE que él priorizaba ir con su madre antes que con la familia colaboradora. Sin embargo, Hassan mantuvo la colaboración,

ya que se modificaban los permisos, en función de los que se establecían con la madre. Se continuaba trabajando con la madre de forma intensiva y se abordaban las dificultades existentes.

Fátima y Hassan comenzaron a disfrutar de permisos muy amplios con su madre, no así Ali, que continuaba con el mismo régimen de permisos. Se daba el mensaje de la incompatibilidad de mantener permisos amplios con la madre mientras el hermano pequeño estuviera acogido en familia ajena. Tampoco se permitían llamadas telefónicas. Desde el Punto de Encuentro de Aldeas Infantiles SOS se ponía de manifiesto el sufrimiento de Ali por no poder tener los mismos permisos que sus hermanos. El pequeño manifestaba que los fines de semana quería ir con su madre y hermanos.

En base a la falta de consenso entre el EAIA y la ICIF se realizaron diferentes informes y coordinaciones. Por último, se convocó una reunión en la DGAIA, a la que asisten diferentes servicios, ICAA incluido. La ICIF comunica que la familia acogedora debe irse a vivir al extranjero por cuestiones laborales en el periodo de un año y pico. Este hecho facilita en extremo que se realice un plan de acoplamiento muy progresivo del hermano pequeño y que se incluya en el mismo proceso que sus hermanos Fátima y Hassan.

Tres meses antes del plazo previsto, Ali fue a vivir con la madre, ya que la familia acogedora tuvo que marcharse antes en el extranjero. Fátima y Hassan fueron a vivir con la madre en el período previsto.

Cabe destacar que durante el proceso progresivo de acercamiento de los tres hermanos con la madre, hubo situaciones de crisis, de sufrimiento, de dudas de los profe-

sionales, de preocupaciones... pero que se abordaron como indicadores que el regreso con la madre generaba en los tres hermanos.

Ali hace un año que vive con la madre y Fátima y Hassan nueve meses.

Cabe destacar que la familia colaboradora de Hassan sigue siendo una figura importante para él, e incluso su relación se ha hecho extensiva a sus hermanos y su madre. Regularmente, tanto Hassan como alguno de sus hermanos disfrutaban de su relación.

Respecto a la familia de acogida de Ali, siguen teniendo relación, sobre todo telefónica. La lejanía física es un impedimento para verse, pero cuando han venido al país se han puesto en contacto con Ali y han mantenido relación con toda la familia. En el comedor de casa hay una fotografía de Ali con ellos, y el niño los llama su otra familia.

CONCLUSIONES

Con todo este relato en relación a un caso concreto, nos gustaría poder compartir las siguientes **conclusiones**:

En muchas ocasiones los diferentes agentes que intervienen en un caso lo hacen desde **diferentes paradigmas**, lo que supone que el abordaje de la intervención tenga un punto de mira diferente. Sería óptimo que la diferencia de miradas pudiera aportar riqueza en la revisión e intervención con las familias y los niños. Pero desgraciadamente nos encontramos que esto lo que implica es que cada uno tenga una visión parcial de la situación y sea dificultoso poder empatizar con lo que aporta el otro. En este caso que hemos expuesto se dieron circunstancias dificultosas que se fueron sorteando con trabajo y argumentaciones.

En muchas ocasiones es difícil aceptar un **cambio de pronóstico** en un caso tan complejo como este, donde los diferentes profesionales defendían su parcela de intervención sin tener en cuenta la globalidad del caso. Estas reticencias suelen ser fruto del miedo a asumir el riesgo de que el nuevo pronóstico no sea un éxito, comprensible por el hecho de que tanto las familias implicadas como los niños puedan sufrir durante el proceso.

Ahora bien, no podemos olvidar que entre todos tenemos que poder **trabajar respetando la LDOIA**, Ley 14/2010, de 27 de mayo, de derechos y oportunidades en la infancia y la adolescencia, en el punto 4 D, teniendo muy presente el interés superior del niño y al mismo tiempo garantizando que tanto los niños como las familias participen en todo el proceso, siendo ellos los máximos protagonistas del mismo.

Poder mantener una **narrativa constructiva** en cuanto a la historia de las familias de

origen, que pueda reforzar sus **capacidades parentales y recoger el papel clave y transitorio** que ejercen los CRAE y las familias de acogida es esencial en un proceso como este.

Garantizar que los niños vivan, a lo largo de procesos de separación de la familia de origen, situaciones en las cuales el objetivo sea **sumar afectos** es también esencial. Como técnicos encargados de velar por su bienestar debemos evitar situaciones que generen conflictos de lealtades y triangulaciones imposibles de gestionar sin sufrimiento. Cuando un niño siente que todos los adultos que lo aman (padres, familia de acogida, educadores, entre otros) quieren lo mejor para él, que se conocen y se validan siendo como son, puede vivir tranquilo y puede disfrutar del tiempo que está lejos de su entorno natural mientras los adultos resuelven las cosas que son de los adultos.

Bibliografía

- BARUDY, F. y DANTAGNAN, M. *Los Buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia*. Barcelona: Gedisa Editorial, 2005. ISBN 978-8497844147.
- CYRULNIK, B. *Los patitos feos. La resiliencia: una infancia feliz no determina la vida*. Barcelona: Gedisa, 2001. ISBN 8490325626.
- Llei 14/2010 de 27 de maig de 2010 dels drets i oportunitats de la infància i d'adolescència (<http://www.parlament.cat/activitat/catalog/TL115.pdf>).

ANEXO. Desarrollo siglas institucionales

DGAIA – Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia. La DGAIA es el organismo que promueve el bienestar de la infancia y la adolescencia en alto riesgo de marginación social con el objetivo de contribuir a su desarrollo personal. También ejerce la protección y tutela de los niños y adolescentes desamparados.

ICAA – Instituto Catalán de Acogidas y Adopciones. Fomenta el derecho de los niños a tener una familia y, por tanto, promover la acogida simple en familia ajena y la acogida preadoptiva, como medidas para atender adecuadamente las necesidades del menor, como persona sometida a situaciones de riesgo grave para a su desarrollo integral, procurar su atención educativa y favorecer su regreso a la familia natural.

EAIA – Los Equipos de Atención a la Infancia y la Adolescencia (EAIA) están formados por profesionales de la psicología, la pedagogía, la asistencia social y la educación social, y están distribuidos por todo el territorio de Cataluña. Los EAIA reciben los casos en situación de desamparo o en riesgo de estar que detectan los servicios sociales básicos, las instancias judiciales o policiales o la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia. Hacen el diagnóstico, la valoración de los niños y de su entorno socio-familiar, y proponen las medidas más adecuadas para cada caso. Elaboran planes de mejora para el niño y su familia, hacen el seguimiento y el tratamiento una vez se han aplicado las medidas propuestas, tanto si están en el núcleo familiar como en un centro o en una familia de acogida. Son los responsables de coordinar los otros equipos y servicios de su territorio que también intervengan en la atención a los niños en desamparo, así como dar asesoramiento a los servicios sociales básicos de atención social.

ICIF – Instituciones Colaboradoras de Integración Familiar. Son entidades sin ánimo de lucro, constituidas legalmente, que tienen como finalidad la protección de menores; reúnen los requisitos previstos y están acreditadas de acuerdo con el Decreto 337/1995, de 28 de diciembre, para desarrollar las funciones de mediación que les atribuye la ley para integrar a los niños en una familia.

- Estudio, valoración y preparación de las familias que han solicitado el acogimiento de un niño.
- Recerca de familias acogedoras para el niño propuesto.
- Acoplamiento del niño en la familia acogedora mediante el equipo especializado.
- Seguimiento posterior del niño de acuerdo con las directrices del organismo competente.
- Formación de las familias acogedoras candidatas.
- Colaboración en la gestión de la financiación del servicio prestado por las familias acogedoras en la manera como se establezca mediante convenio.

CRAE – Los Centros Residenciales de Acción Educativa son aquellas instituciones para la guarda y educación de niños y adolescentes a los que se aplica la medida de acogimiento simple en institución, de acuerdo con la medida que conste en el informe previo de los equipos técnicos competentes.

El objetivo de este servicio es dar respuesta a situaciones y necesidades educativas y asistenciales que requieren una especialización técnica en su guarda y educación alternativa a su familia de origen.

EVA – Espacio de visitas para niños y adolescentes. Se realizan visitas biológicas de los niños y adolescentes que se encuentran bajo la tutela de la DGAIA, con sus padres y otros familiares.

ALDEAS INFANTILES SOS de Cataluña es una ONG sin ánimo de lucro que fundamenta su labor en atender a niños y jóvenes y sus familias en situación de vulnerabilidad, para impulsar su desarrollo y autonomía, mediante el acogimiento, la prevención y el reforzamiento de sus redes familiares y sociales. Para llevar a cabo esta misión la organización se fundamenta, desde sus inicios, en los siguientes valores: audacia, compromiso, confianza y responsabilidad.

Desde Aldeas Infantiles SOS se cree que el desarrollo ideal de los niños y niñas se garantiza mediante cuatro principios:

- Un entorno familiar protector, con personas estables de referencia y manteniendo juntos a los hermanos.
- El apoyo de redes sociales sólidas para las familias, el trabajo desde la comunidad.
- El interés superior del niño como la base de todas las decisiones y acciones, ofreciendo soluciones adaptadas a cada una de las situaciones individuales.
- El reconocimiento de que los niños y niñas tienen un papel fundamental en su propio desarrollo y en la defensa de sus derechos, tenemos que involucrar a los niños y jóvenes con sistemas sólidos y coherentes de participación.

A nivel estatal, es una asociación en la que tienen programas sociales en las comunidades de Cataluña, Galicia, Madrid, Andalucía, Castilla la Mancha, Tenerife, Aragón, Las Palmas y en 16 países de América Latina y África. Nuestro programa en concreto atenta la protección y la prevención en la infancia en el ámbito del fortalecimiento de las familias, como apoyo a los acogimientos familiares, contamos con un SIFE (Servicio de Integración en Familia Extensa) y dos programas de atención a familias que tienen hijos entre 0 y 18 años y que requieren de un apoyo y acompañamiento en sus capacidades parentales SAF (Servicio de atención a familias) y PMB (Programa de familias monoparentales Barcelona), donde se trabaja con el núcleo familiar teniendo como guía el modelo sistémico.