

Presentació d'un cas pràctic: el treball en xarxa, diferents paradigmes (dificultats i solucions)

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

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

Resum

En aquest article volem exposar un cas real en què l'EAIA, els Serveis Socials i Aldees Infantils SOS hem fet un treball en xarxa per tal de donar suport i col·laborar en l'enfortiment d'una mare en el procés de recuperar els seus fills.

Tot aquest procés, des que els germans entren al Centre d'Acollida i finalment poden tornar amb la seva mare, es perllonga durant quatre anys (2010-2014).

Com a annex a l'article s'han desenvolupat les sigles institucionals.

Paraules clau: Treball en xarxa, vincles, resistències, dificultats, narrativa constructiva, enfortiment familiar.

Per citar l'article: BERNAT DOMÈNECH, Carmen; CAMPS SALAMERO, Norma i GONZÁLEZ GARCÍA, Francis. Presentació d'un cas pràctic: el treball en xarxa diferents paradigmes (Dificultats i solucions). *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2015, n. 204, pàgines 89-98. ISSN 0212-7210.

¹ Psicòloga. Màster en Teràpia Familiar Sistèmica al Centre de Teràpia Familiar de Barcelona Dr. Albert Sarró. Psicòloga de l'EAIA del Vallès Occidental. cbernat@ccvoc.cat

² Educadora social. Postgrau en teràpia Familiar Sistèmica de Barcelona Dr. Lluís Santiago. Tècnica SIFE (Servei d'Integració Família Extensa) d'Aldees Infantils SOS. ncamps.bcn@aldeasinfantiles.es

³ Treballadora social i antropòloga social. Màster en Violència de Gènere per la Universitat Autònoma de Barcelona. Postgrau en Teràpia Familiar Sistèmica de Barcelona Dr. Lluís Santiago. Tècnica del SAF (Servei d'Atenció a Famílies) i del PMB (Programa Monoparentals Barcelona) d'Aldees Infantils SOS. Professora 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.

Els tres menors, que anomenarem Fàtima, Hassan i Ali, entraren en un Centre d'Acollida quan tenien 7, 5 i 2 anys, respectivament. La mare, originària del Marroc, vivia des de feia pocs mesos al municipi M., provinent de Melilla. Separada del pare dels seus fills, no tenia suport familiar ni de xarxa social. Els seus ingressos eren els de l'ajuda familiar. Viu en una habitació rellogada. Constaven antecedents de maltractaments i denúncies contra el pare dels seus fills, quan vivien a Melilla. Havia estat en una Casa d'Acollida per a dones maltractades. Des de Melilla ja s'havien detectat indicadors de negligència de la mare en la cura dels fills (absentisme escolar, nens sols al parc i a casa, delegació dels nens en altres persones, poca col·laboració amb els serveis). La decisió de la mare de traslladar-se a viure a M. va agreujar la seva situació i la dels seus fills. En el poc temps que feia que residien a M. ja constaven dos atestats policials, en els quals es posava de manifest que els tres germans es trobaven sols, de nit, a càrrec d'un dels companys de pis de la mare. Els nens també estaven

desescolaritzats. La mare va acudir als Serveis Socials exposant la seva impossibilitat de fer-se càrrec dels fills i demanant el seu ingrés en un Centre. La mare verbalitzava que no volia que els seus fills patissin les conseqüències de no poder-los atendre bé.

La senyora Fàtima feia un relat de la seva infància molt traumàtic, amb maltractaments físics greus per part de la seva mare, aïllament i desescolarització. Va viure un casament forçat quan encara era menor d'edat.

Després d'un procés d'estudi per part del Centre d'Acollida, on els germans van romandre sis mesos, es va fer la proposta d'acolliment en família aliena per a tots tres. Tanmateix, es valorava un pronòstic negatiu de recuperabilitat de la mare en relació amb el fet que els menors poguessin tornar amb ella. Amb aquest primer

■ **Valorava un pronòstic negatiu de recuperabilitat de la mare en relació amb el fet que els menors poguessin tornar amb ella.**

diagnòstic es deriva el seguiment de la mare i dels menors a l'EAIA corresponent. En espera d'obtenir família acollidora per als tres germans, van entrar en un CRAE.

Es dona des de l'inici una bona vinculació de la mare amb els serveis (Serveis Socials i EAIA). Existeix una bona predisposició i col·laboració de la mare, que unida a un treball coordinat d'alguns serveis de la xarxa va permetre que s'assolissin les condicions necessàries per tal que la mare recuperés els seus fills.

Cal destacar que la mare va estar d'acord amb la proposta que es va fer per als seus fills, entenent que per a ells era millor viure amb una família que en un centre. Manifestava el desig de poder-los recuperar, però alhora era conscient del llarg camí que tenia per davant

Els tres germans van romandre junts al CRAE aproximadament un any. Atesa la impossibilitat que poguessin ser acollits per una família aliena tots tres junts, des d'alguns serveis es va plantejar la possibilitat que els germans fossin acollits per separat, ja que segons la seva valoració el vincle afectiu entre ells era molt feble. Fins i tot, es valorava positiva la separació, per tal de facilitar l'atenció individualitzada de cadascun dels infants. Malgrat els dubtes plantejats, es va prioritzar la possibilitat que els germans poguessin ser acollits per separat en família aliena.

Pel que fa a la mare, assistia amb regularitat a les visites amb els seus fills a l'espai de visites biològiques d'EVIA de la DGAIA. Els permisos eren d'una hora quinzenal supervisada. Durant les visites es detectaven mancances en les seves habilitats educatives, i en la capacitat de poder atendre les diferents necessitats dels

seus fills. En aquest període, durant les visites, es feia un acompanyament dels menors, per part del CRAE. Es mantenia una bona comunicació amb la mare, se la informava de l'evolució dels seus fills. La intervenció anava més dirigida a oferir suport als infants que a fer un treball actiu amb la mare que l'enfortís com a tal.

Paral·lelament, la mare assistia a les entrevistes amb l'EAIA i es mostrava col·laboradora i sincera. Transmetia un fort sentiment de fragilitat i solitud. S'observava que necessitava un temps per retrobar-se amb ella mateixa. Durant els primers mesos es trobava trista i abatuda, i amb manca d'iniciativa, però paulatinament, amb l'assessorament dels Serveis Socials i l'EAIA, va fer un curs d'alfabetització (mai no havia anat a l'escola), d'informàtica, va fer seguiment psicològic (SIAD-Servei d'Informació i Atenció a la Dona), i feia recerca activa de feina. Va començar a treballar amb contractes temporals. Progressivament la mare va iniciar un procés de recuperació personal, que es va anar fent extensiu en altres àmbits.

Aquest procés inicial es perllonga durant un any aproximadament. En base al bon procés de la mare i la seva bona predisposició, l'EAIA planteja la seva derivació al Programa d'Enfortiment Familiar d'Aldees Infantils SOS de Catalunya.

Aquesta derivació coincideix en el temps amb la comunicació que hi ha una família d'acollida per al petit dels tres germans.

Tots els serveis, excepte l'EAIA (Aldees Infantils SOS encara no havia iniciat la seva intervenció), van estar d'acord a iniciar el procés d'acoblament, tot i valorar-se les dificultats de la família acollidora

seleccionada, en assumir un pronòstic d'ampliació dels permisos.

La mare comença a participar en el Programa d'Enfortiment Familiar d'Aldees Infantils SOS. S'observa des d'un inici la capacitat de la mare d'assumir la importància del que estan vivint, i tenint molt clar que vol recuperar els seus fills, però que vol tenir la seguretat que en el moment que els torni a tenir amb ella els podrà garantir la estabilitat que els seus fills necessiten, i ho vol fer de manera segura i consistent. Alhora s'observa que viu l'estada dels seus fills, tant el que està amb família acollidora com els que son al centre, com un espai temporal de seguretat. La mare és capaç de viure els nous vincles afectius que han establert els tres fills com una oportunitat i una suma d'afectes.

Des de la seva participació en el servei, s'inicia una intervenció amb la mare en la qual pot anar explicant el que vol, el que sent i el que necessita per poder acompanyar els seus fills en tot aquest procés.

Durant la seva estada en el Programa d'Aldees Infantils SOS, la Sra. Fàtima passa per diferents serveis: pel servei d'orientació familiar, servei d'espai de visites, servei de teràpia familiar sistèmica i l'escola de famílies. Sempre mostra una actitud d'escolta i aprenentatge; a la vegada que demostra també els seus moments de feblesa i de desànim.

D'aquesta manera i a través de la coordinació entre tots els agents implicats en aquests cas es van ampliant les visites amb els seus tres fills, i es pot centrar la intervenció a fer un treball actiu amb la mare que la va apoderant com a tal. Es fa un acompanyament a la mare i als nens durant les estones de les trobades, treballant

aspectes relacionals i la capacitat de la mare de poder sostenir la particularitat de cadascun dels tres infants. Paulatinament, la mare és cada vegada més capaç de resoldre les demandes dels seus fills i escoltar-los des de la seguretat i la tranquil·litat que li ofereixen tant l'entorn com el seu propi procés personal.

Arran dels canvis que es van observant en la relació entre ells, la intervenció se centra a treballar de manera individual i conjunta amb el sistema familiar, abordant d'una banda amb la mare tots aquells dubtes i situacions que ella considera difícils de gestionar oferint-li l'acompanyament per resoldre-les. I alhora establint trobades entre la mare i els seus fills per poder parlar d'aquelles situacions que els preocupaven, així com poder ser un eina de mediació que permetés superar malentesos i dificultats que es donaven en la seva relació.

Tanmateix, i tenint molt present la bona evolució de la situació, des de l'EAIA es planteja la viabilitat de fer una ampliació dels permisos de la mare amb els seus fills, en un període de sis mesos. Com a conseqüència de l'evolució de la mare comencen a mostrar-se indicis d'un canvi de pronòstic.

A tal efecte, es comunica als serveis implicats en l'acolliment familiar, prèviament a que l'Ali, el germà petit, fos acollit, per tal que la família seleccionada pogués assumir l'ampliació esmentada.

Els altres dos germans van iniciar un procés amb dues famílies col·laboradores. Ben aviat la filla gran, Fàtima, va decidir donar per acabada la col·laboració, amb el missatge clar que només sortiria del centre per marxar amb la seva mare. El ger-

mà mitjà va continuar amb la col·laboració, i manifestava trobar-se molt a gust.

En base a la consolidació del procés positiu de la mare, la seva millora en la relació amb els fills durant les visites es va proposar l'ampliació dels permisos dels tres germans amb la mare, tal com estava previst.

Aquest va ser un punt clau i dificultós del procés, ja que ampliar els permisos posava en qüestió la proposta d'acolliment en família aliena dels tres germans, i s'invalidava el pronòstic de no-retorn amb la mare. A partir d'aquest moment s'inicia un camí llarg, en el qual cadascun dels serveis, des del seu posicionament, argumentava el que considerava millor per cadascun dels tres germans.

Aquí es van posar de manifest els diferents paradigmes dels serveis. Des de la ICIF es prioritzava la consolidació de l'acolliment i la seguretat i benestar que la família li estava oferint a l'Ali, el fill petit. Valorava que qualsevol tipus de modificació podia generar neguit i inseguretat en el nen i la família. De fet, es va comunicar la impossibilitat de la família acollidora d'assumir una ampliació dels permisos.

Des del CRAE, sobre els altres dos germans, també van manifestar reticències i dubtes, sobretot perquè es valorava que una ampliació dels permisos dificultava la possibilitat que els germans poguessin ser acollits. Alhora es dubtava de la possibilitat de la recuperació de la mare i s'empatitzava amb els neguits i les pors dels infants davant d'un possible fracàs del procés.

Des de l'EAI, Serveis Socials i Aldees Infantils SOS vàrem observar que la mare havia iniciat una consolidació del seu procés maduratiu, havia demostrat les se-

ves millores en quant a les seves capacitats marentals. Tenint en compte que l'encàrrec de l'EAI és continuar treballant perquè els pares i els fills puguin viure junts sempre que sigui possible, es va apostar per fer els canvis progressius que permetessin continuar treballant en aquesta direcció.

Es va fer un treball lent i progressiu, en què amb moltes dificultats es va assolir que en un principi els dos germans grans que romanien al CRAE poguessin gaudir de permisos més amplis amb la seva mare. L'Ali, el germà petit, continuava amb el mateix règim de permisos establert anteriorment. Cal destacar que durant les visites es copsà el fort vincle afectiu i sentiment de pertinença que tenien els tres germans amb la mare, i també entre els tres germans. Aldees Infantils va facilitar i potenciar que la família d'acollida de l'Ali i la mare es coneguessin, factor que va rebaixar els dubtes i angoixes de tots (mare, família i sobretot per al petit Ali). Cada visita mantenien comunicació entre ells respecte a l'Ali. La mare reforçava la tasca que ells feien, i donava missatges positius al seu fill. Per la seva part, la família acollidora va verbalitzar que haver conegut la mare del nen acollit els havia ajudat a entendre la situació i a poder connectar amb les dificultats de vida per les quals havia passat la família.

Pel que fa a la Fàtima i el Hassan, els dos germans grans, es copsava que gaudien dels permisos amb la mare i tornaven contents i satisfets. El Hassan va manifestar al CRAE que ell prioritzava anar amb la seva mare abans que amb la família col·laboradora. Tot i això, el Hassan va mantenir la col·laboració, ja que es modi-

ficaven els permisos, en funció dels que s'establien amb la mare. Es continuava treballant amb la mare de manera intensiva i s'abordaven les dificultats existents.

La Fàtima i el Hassan van començar a gaudir de permisos molt amplis amb la seva mare, no així l'Ali, que continuava amb el mateix règim de permisos. Es donava el missatge de la incompatibilitat de mantenir permisos amplis amb la mare mentre el germà petit estigués acollit en família aliena. Tampoc no es permetien trucades telefòniques. Des del Punt de Trobada d'Aldees Infantils SOS es posava de manifest el patiment de l'Ali per no poder tenir els mateixos permisos que els seus germans. El petit manifestava que els caps de setmana volia anar amb la seva mare i germans.

En base a la manca de consens entre l'EAIA i la ICIF es van fer diferents informes i coordinacions. Finalment, es convocà una reunió a la DGAIA, a la qual assisteixen diferents serveis, ICAA inclòs. La ICIF comunica que la família acollidora ha de marxar a viure a l'estranger per qüestions laborals en el període d'un any i escaig. Aquest fet facilita en extrem que es faci un pla d'acoblament molt progressiu del germà petit i que s'inclogui en el mateix procés que els seus germans Fàtima i Hassan.

Tres mesos abans del termini previst, l'Ali va anar a viure amb la mare, ja que la família acollidora va haver de marxar abans a l'estranger. La Fàtima i el Hassan van anar a viure amb la mare en el període previst.

Cal destacar que durant el procés progressiu d'apropament dels tres germans amb la mare, van haver situacions de cri-

si, de patiment, de dubtes dels professionals, de neguits... però que es van abordar com a indicadors que el retorn amb la mare generava en els tres germans.

L'Ali fa un any que viu amb la mare i la Fàtima i el Hassan nou mesos.

Cal destacar que la família col·laboradora del Hassan continua sent una figura important per a ell, i fins i tot la seva relació s'ha fet extensiva als seus germans i la mare. Regularment, tant el Hassan com algun dels seus germans gaudeixen de la seva relació.

Pel que fa a la família d'acollida de l'Ali, continuen tenint relació, sobretot telefònica. La llunyania física és un impediment per veure's, però quan han vingut al país s'han posat en contacte amb l'Ali i han mantingut relació amb tota la família. Al menjador de casa hi ha una fotografia de l'Ali amb ells, i el nen els anomena la seva altra família.

CONCLUSIONS

Amb tot aquest relat en relació a un cas concret, ens agradaria poder compartir les **conclusions** següents:

En moltes ocasions els diferents agents que intervenen en un cas ho fan des de **diferents paradigmes**, la qual cosa suposa que l'abordatge de la intervenció tingui un punt de mira diferent. Seria òptim que la diferència de mirades pogués aportar riquesa en la revisió i intervenció amb les famílies i els infants. Però malauradament ens trobem que això el que implica és que cadascú tingui una visió parcial de la situació i sigui difícil poder empatitzar amb el que aporta l'altre. En aquest cas que hem exposat es varen donar cir-

cumstàncies dificultoses que es van anar esquivant amb treball i argumentacions.

En moltes ocasions és difícil acceptar un **canvi de pronòstic** en un cas tant complex com aquest, on els diferents professionals defensaven la seva parcel·la d'intervenció sense tenir en compte la globalitat del cas. Aquestes reticències acostumen a ser fruit de la por a assumir el risc que el pronòstic nou no sigui un èxit, comprensible pel fet que tant les famílies implicades com els infants puguin patir durant el procés.

Ara bé, no podem oblidar que entre tots hem de poder **treballar respectant la LDOIA**, Llei 14/2010, de 27 de maig, de drets i oportunitats en la infància i l'adolescència, en el punt 4 D, tenint molt present l'interès superior de l'infant i alhora garantint que tant els infants com les famílies participin en tot el procés, i en siguin ells els màxims protagonistes.

Poder mantenir una **narrativa constructiva** quant a la història de les famílies d'origen, que pugui reforçar les seves **capacitats parentals i recollir el paper clau i transitori** que exerceixen els CRAE i les famílies d'acollida és essencial en un procés com aquest.

Garantir que els infants visquin, al llarg de processos de separació de la família d'origen, situacions en què l'objectiu sigui **sumar afectes** és també essencial. Com a tècnics encarregats de vetllar pel seu benestar hem d'evitar situacions que generin conflictes de lleialtats i triangulacions impossibles de gestionar sense patiment. Quan un infant sent que tots els adults que l'estimen (pares, família d'acollida, educadors, entre d'altres) volen el millor per a ell, que es coneixen i es validen sent com són, pot viure tranquil i pot gaudir del temps que està lluny del seu entorn natural mentre els adults resolen les coses que són dels adults.

Bibliografia

- BARUDY, F. i 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 Editorial, 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/catalogue/TL115.pdf>).

ANNEX. Desenvolupament de les sigles institucionals

DGAIA – Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. La DGAIA és l'organisme que promou el benestar de la infància i l'adolescència en alt risc de marginació social amb l'objectiu de contribuir al seu desenvolupament personal. També exerceix la protecció i tutela dels infants i adolescents desemparats.

ICAA – Institut Català d'Acolliments i Adopcions. Fomenta el dret dels infants a tenir una família i, per tant, promou l'acolliment simple en família aliena i l'acolliment preadoptiu, com a mesures per atendre adequadament les necessitats del menor, com a persona sotmesa a situacions de risc greu per al seu desenvolupament integral, procurar-ne l'atenció educativa i afavorir-ne el retorn dins la família natural.

EAIA – Els Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) estan formats per professionals de la psicologia, la pedagogia, l'assistència social i l'educació social, i estan distribuïts per tot el territori de Catalunya. Els EAIA reben els casos en situació de desemparament o en risc d'estar-hi que detecten els serveis socials bàsics, les instàncies judicials o policials o la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Fan el diagnòstic, la valoració dels infants i del seu entorn sociofamiliar, i proposen les mesures més adequades per a cada cas. Elaboren plans de millora per a l'infant i la seva família, fan el seguiment i el tractament un cop s'han aplicat les mesures proposades, tant si estan en el nucli familiar com en un centre o en una família d'acollida. Són els responsables de coordinar els altres equips i serveis del seu territori que també intervinguin en l'atenció als infants en desemparament, així com donar assessorament als serveis socials bàsics d'atenció social.

ICIF – Institucions Col·laboradores d'Integració Familiar. Són entitats sense ànim de lucre, constituïdes legalment, que tenen com a finalitat la protecció de menors; reuneixen els requisits previstos i estan acreditades d'acord amb el Decret 337/1995, de 28 de desembre, per desenvolupar les funcions de mediació que els atribueix la llei per integrar els infants en una família.

- Estudi, valoració i preparació de les famílies que han sol·licitat l'acolliment d'un infant.
- Recerca de famílies acollidores per a l'infant proposat.
- Acoblament de l'infant en la família acollidora mitjançant l'equip especialitzat.
- Seguiment posterior de l'infant d'acord amb les directrius de l'organisme competent.
- Formació de les famílies acollidores candidates.
- Promoció de l'acolliment.
- Col·laboració en la gestió del finançament del servei prestat per les famílies acollidores en la manera com s'estableixi mitjançant conveni.

CRAE – Els Centres Residencials d'Acció Educativa són aquelles institucions per a la guarda i educació d'infants i adolescents a qui s'aplica la mesura d'acolliment simple en institució, d'acord amb la mesura que consti en l'informe previ dels equips tècnics competents.

L'objectiu d'aquest servei és donar resposta a situacions i necessitats educatives i assistencials que requereixen una especialització tècnica en la seva guarda i educació alternativa a la seva família d'origen.

EVIA – Espai de visites per a infants i adolescents. Es fan visites biològiques dels infants i adolescents que es troben sota la tutela de la DGAIA, amb els seus pares i altres familiars.

ALDEES INFANTILS SOS de Catalunya és una ONG sense afany de lucre que fonamenta la seva tasca a atendre nens i joves i les seves famílies en situació de vulnerabilitat, per impulsar el seu desenvolupament i autonomia, mitjançant l'acolliment, la prevenció i el reforçament de les seves xarxes familiars i socials. Per tal de dur a terme aquesta missió l'organització es fonamenta, des dels seus inicis, en els següents valors: audàcia, compromís, confiança i responsabilitat.

Des d'Aldees Infantils SOS es creu que el desenvolupament ideal dels nens i nenes es garanteix mitjançant quatre principis:

- Un entorn familiar protector, amb persones estables de referència i mantenint junts els germans.
- El suport de xarxes socials sòlides per a les famílies, el treball des de la comunitat.
- L'interès superior del nen com la base de totes les decisions i accions, oferint solucions adaptades a cadascuna de les situacions individuals.
- El reconeixement que els nens i nenes tenen un paper fonamental en el seu propi desenvolupament i en la defensa dels seus drets, hem d'involucrar els nens i joves amb sistemes sòlids i coherents de participació.

A escala estatal, és una associació en la qual tenen programes socials a les comunitats de Catalunya, Galícia, Madrid, Andalusia, Castella la Manxa, Tenerife, Aragó, Las Palmas i en 16 països de l'Amèrica Llatina i l'Àfrica. El nostre programa en concret atent la protecció i la prevenció a la infància en l'àmbit de l'enfortiment de les famílies, com suport als acolliments familiars, comptem amb un SIFE (Servei d'Integració en Família Extensa) i dos programes d'atenció a famílies que tenen fills i filles d'entre 0 i 18 anys i que requereixen un suport i acompanyament en les seves capacitats parentals SAF (Servei d'atenció a famílies) i PMB (Programa de famílies monoparentals Barcelona), on es treballa amb el nucli familiar tenint com a guia el model sistèmic.