

alimara

COLLECCIÓ IMAS

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 62. Novembre 2020

ISSN: 2659-5273

Serveis d'atenció a la infància i a la família

Servei de Visites Familiars

Cristina Clar Colom

Servei de Visites Familiars
Direcció Insular d'Infància i Família

 **IMAS**
Departament de
Drets Socials
Consell de Mallorca



Universitat
de les Illes Balears



El contingut de la REVISTA ALIMARA de l'IMAS està subjecte a una llicència de Reconeixement-NoComercial_SenseObraDerivada 4.0 Internacional de Creative Commons

Resum

El Servei de Visites Familiars és un espai privilegiat, un espai d'observació i d'escolta, que dona elements per facilitar la intervenció familiar a partir dels indicadors de capacitat dels pares, mares i familiars que acudeixen al servei. Des del servei, ja hem posat de manifest una manca de treball en xarxa dins el mateix sistema de protecció, un aspecte fonamental i imprescindible per treballar, si la finalitat és la de proposar les mesures més positives per a l'infant.

Paraules clau

Visites familiars, atenció comunitària, serveis socials.

El Servei de Visites Familiars

L'espai de visites supervisades és un servei propi de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS a partir d'ara), des de l'any 2016.

Aquest article és la meua reflexió i una mirada positiva de la meua pròpia experiència en aquests quatre anys en el servei com a tècnica.

Des de l'inici que em vaig incorporar al servei, va mancar molta informació del que era i havia de ser el servei. Continuàrem una tasca iniciada per un servei extern i treballàrem tant l'equip com la coordinadora, la psicòloga, Olga Guerra, per incorporar el servei dins la mateixa estructura de l'IMAS, amb l'objectiu de millorar aquest espai, tan important per garantir no sols el dret dels infants i adolescents a mantenir contacte amb la família biològica, sinó també a fer-se visible dins el mateix Servei d'Infància i Família competència de l'IMAS.

La llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, ja regula amb més claredat les funcions del servei, a l'article 26 Drets de relació i convivència:

- Les persones menors d'edat tenen dret a viure amb els seus pares i mares llevat dels casos en què la separació sigui necessària per assegurar la integritat i la seguretat de l'infant o l'adolescent. També tenen dret a convida i a relacionar-se amb altres parents pròxims, especialment amb els avis, d'acord amb la legislació civil vigent.
- Les persones menors d'edat tenen dret a mantenir un contacte directe i habitual amb el pare, la mare, els germans i els familiars de segon grau amb els quals no convisquin, llevat que hi hagi una decisió administrativa o judicial en sentit contrari.
- Les persones menors d'edat separades dels pares i mares per l'adopció d'alguna mesura judicial o administrativa que comporti l'empresonament o la detenció d'aquests pares o mares tenen dret a ser informades del lloc i la situació en què es troben, així com dret a relacionar-s'hi, llevat que hi hagi una decisió administrativa o judicial en sentit contrari i tenint en compte sempre l'interès superior de la persona menor d'edat

Actualment, el programa de visites supervisades ha canviat el nom per Espai de Trobada Familiar i s'ha centrat en el respecte dels drets de la infància i adolescència, en la seva formulació legal, tot seguint el principi de prevaler l'interès superior de la persona menor edat en cas de conflicte. El programa té com a finalitat principal PROGRAMAR I PLANIFICAR, per a cada cas, les supervisions de les visites i de les persones familiars que hi estiguin autoritzades en coordinació amb la persona de referència del Servei d'Infància i Família.

Aquest espai facilita que les visites familiars es puguin dur a terme dins un clima favorable i amb el màxim benefici per als infants i adolescents, i la seva família. Tenint en compte la complexitat de la intervenció en famílies en el marc de la protecció de la infància, requereix pensar constantment noves fórmules professionals que ajudin la família biològica (família i infants) a millorar la seva qualitat de vida.

Maria Àngels Balsells (2013) descriu mot bé l'esforç dels professionals pel canvi de mirada cap a les famílies i els plans de feina. Fins ara, s'ha fet un esforç important per reconèixer i identificar indicadors i factors de risc de les situacions de maltractament, negligència o abús, així com aquells aspectes contextuals com ara la situació econòmica, laboral o d'integració social que es relacionen amb les situacions de vulnerabilitat i de risc social. Aquest coneixement ha servit per desenvolupar fórmules professionals que s'han centrat a cobrir les necessitats de la infància (millorar-ne salut, l'educació, l'estabilitat emocional, l'autoestima...) i a prevenir i actuar davant les diferents dificultats personals, socials i laborals dels pares i de les mares (augmentar el nivell d'ingressos, fer modificacions en l'habitatge, incorporar suports socials al funcionament familiar, superar toxicomanies, restablir l'estabilitat familiar...).

L'espai de visites és un espai que facilita que els infants amb mesures de protecció i les seves famílies puguin seguir en contacte per evitar que es perdi el vincle familiar, mentre els pares

treballen el pla de feina. Pretén ser, també, un espai on s'observaran i avaluaran les relacions i els vincles afectius entre les persones assistents, i les competències de les mares i les pares per exercir la cura i la guarda dels seus descendents.

Vet aquí un esquema que facilita la comprensió del treball de l'equip des del punt de vista de l'autora:

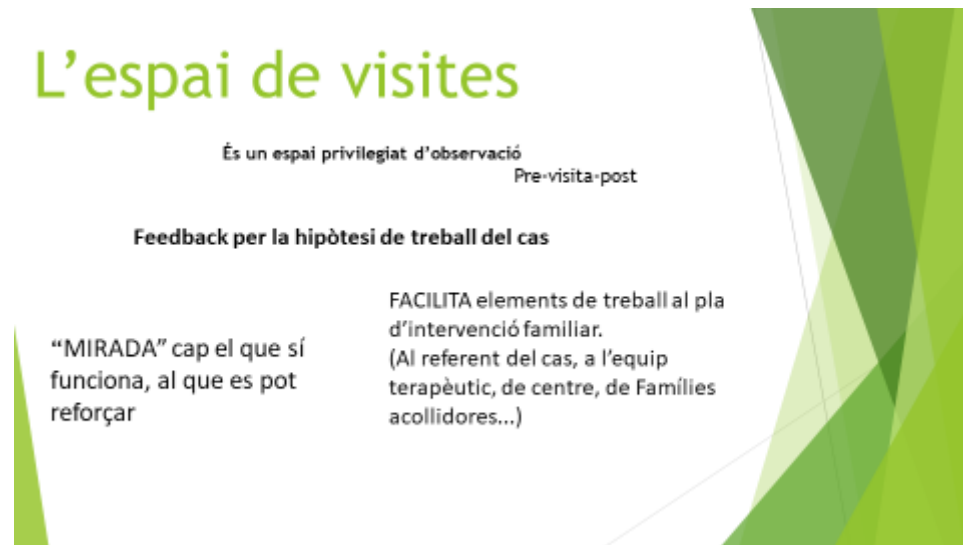


Figura 1. Visió sobre el funcionament del servei. Jornades sobre la Infància, 2019. Universitat de les Illes Balears

Durant el temps de la visita, valoram l'exercici de les competències parentals per prendre decisions sobre si un menor ha de romandre a la llar o s'ha d'aplicar una mesura de protecció i de separació. De la mateixa manera, avaluar una família, des del punt de vista de la seva capacitat per fer-se càrrec de les seves filles i fills, fa parar esment a les seves competències i no simplement a l'anàlisi de quines són les seves debilitats i factors de risc, d'acord amb els autors de referència (Amorós, Rodrigo, Balsells, Byrne, A.; Fuentes, Guerra, Martín, Mateos i Pastor, 2010; Rodrigo, Martín, Cabrera, Máiquez, 2009).

Lafuente i Cantero (2010) defineixen molt bé accions negatives que mostren el patiment dels nostres infants. Al servei observam com algunes d'aquestes pràctiques parentals tenen com a conseqüència greus patiments i seqüeles en els infants i adolescents que necessiten una intervenció immediata.

Humiliar en comptes de respectar és el contrari de permetre créixer tot provant, intentant i equivocant-se. La humiliació arrelada que es dona en la majoria de les famílies del servei, a través de l'insult i del desprestigi, ataca l'autoestima dels infants. Els pares i les mares no tenen en compte les propostes dels altres i, en molts de casos, tampoc la dels professionals. Aquestes

famílies són les que presenten més dificultats per treballar les seves pròpies capacitats perquè no es valoren elles mateixes ni valoren el seu entorn. Per aquest motiu, el treball familiar és més difícil; moltes d'elles no compleixen el pla de feina i els fills van apoderant-se a un nivell diferent que el de les seves famílies i referents.

Sotmetre en comptes de permetre actuar per un mateix. El màxim grau de submissió són els maltractaments físics i psicològics, pegar, agredir, dominar amb la finalitat de provocar por i indefensió. La humiliació i la submissió activen el sistema nerviós i generen estrès, quadres d'ansietat, traumes i trastorns, vincles desorganitzats, ambivalència...

Ometre en comptes d'estimular. És l'agressió passiva. L'oblit, la indiferència. Pares i mares no reaccionen a les demandes, «me n'oblid de la teva existència, sé que em necessites però no actuu». Els professionals clínics que atenen aquests infants, alerten del gran dolor i trauma associat a aquests comportaments.

Controlar en comptes de confiar en el meu infant. Qui té cura de l'infant el sotmet de tal manera que n'exerceix un control que no li permet la individualització, l'autonomia, no sols en el joc, sinó en la majoria dels aspectes del dia a dia: triar un menjar, el vestit, les activitats de lleure..., en resum, no permet que explori el seu entorn de manera activa i lliure.

Així, del que es tracta és que aprenguin, a partir de la separació, a actuar també en conseqüència, a reflexionar sobre els seus actes, a promoure una parentalitat positiva, a explorar les seves capacitats. No totes les famílies del servei són capaces d'iniciar el canvi.

Del que es tracta, per tant, és que les famílies i persones cuidadores ajudin a organitzar la ment i el benestar dels seus fills i filles.

La parentalitat positiva es refereix "al comportament dels pares fonamentat en l'interès superior de l'infant, que té cura i desenvolupa les seves capacitats, no és violent i ofereix reconeixement i orientació que inclouen l'establiment de límits per permetre el seu ple desenvolupament". L'exercici de la parentalitat positiva es basa en els principis rectors següents, que han d'inspirar l'acompliment de la tasca educadora (Rodrigo, Máiquez i Martín, 2009):

- **Vincles afectius** càlids, protectors i estables perquè els infants se sentin acceptats i estimats.
- **Entorn estructurat**, el qual proporciona un model, una guia i una supervisió perquè els infants aprenguin les normes i els valors. Això suposa l'establiment de rutines i hàbits per a l'organització de les activitats quotidianes en què es duen a terme aquests aprenentatges.

- **Estimulació i suport a l'aprenentatge** quotidià i escolar per al foment de la motivació i de les seves capacitats. Això suposa observar les característiques i les habilitats dels nens, estimular-los i donar-los suport en els seus aprenentatges, així com tenir en compte els seus avenços i els seus èxits.
- **Reconeixement del valor propi dels infants**, mostrar interès pel seu món, donar validesa a les seves experiències, implicar-se en les seves preocupacions, respondre les seves necessitats, la qual cosa suposa considerar-los persones que hem de comprendre i de les quals hem de tenir en compte els seus punts de vista perquè vagin prenent part activa i responsable en les decisions de la família.
- **Capacitació dels infants**, fer-los percebre que són agents actius, competents i capaços de tenir impacte sobre les situacions i influir sobre els altres.
- **Educació sense violència**, la qual exclou tota forma de càstig físic o psicològic degradant, perquè es considera que constitueixen una violació del dret dels fills i de les filles, amb respecte de la seva integritat física i la seva dignitat humana, i perquè impulsa a la imitació de models inadequats de relació interpersonal i els fa vulnerables davant una relació de dominació imposada per la força.

Aquest ha de ser l'objectiu de la nostra intervenció: detectar i observar quines possibilitats de canvi presenten les famílies, els infants i els adolescents durant les visites supervisades. El treball de comunicació amb la persona professional referent del cas és molt important, perquè podrà oferir diferents serveis especialitzats a les famílies i valorar les propostes que s'han tengut en compte durant les visites per treballar i facilitar el canvi.

Durant aquests gairebé cinc anys del programa de visites, veig necessària la creació d'espais on els pares i mares i familiars puguin reflexionar amb altres persones que tenen les mateixes dificultats, i que poden generar canvis importants que facilitaran i concretaran la possibilitat del retorn amb la família (Chamberland, Clément, Lacharité, Bouchard, 2012):

- **Necessitats dels infants:** el meu fill o la meva filla s'està desenvolupant correctament? Salut, educació, desenvolupament, identitat, relacions, autonomia, autoestima...
- **Competències parentals:** quines són les meves capacitats i les meves dificultats per tenir cura de la meva filla o del meu fill i educar-lo? En les seves cures físiques, en la seva seguretat, a l'hora de proporcionar-li afecte, d'estimular els seus aprenentatges, de crear un clima d'estabilitat i un entorn estructurat...

- **El context de la família:** quines persones i quines xarxes o recursos em poden ajudar a fer-me càrrec del meu fill o de la meva filla? Família extensa i amics, serveis de la comunitat i del barri, ajudes per a l'habitatge, situació laboral...

Igualment, els fills i les filles, en funció de la seva edat, poden valorar quina és la seva situació en aquests tres nivells:

- Em sento bé i estic desenvolupant-me correctament? Què m'aporten els meus pares? Em comprenen, em vigilen perquè no prengui mal, em reconforten quan ho necessito...?
- I el meu entorn? Tenim amics i família que ens donen un cop de mà? Faig activitats amb les persones del meu voltant que em permeten gaudir del temps de lleure...?

Però la participació de pares i fills no ha de quedar solament en l'avaluació inicial, ja que l'objectiu no és fer un diagnòstic clínic o terapèutic, sinó afavorir una valoració conjunta per acordar un pla de treball per desenvolupar les accions necessàries per arribar a la millora de les competències parentals i a la millora de la situació dels nins i nines de les famílies.

La gran majoria de les famílies del servei hi acudeixen sense saber gaire bé a què venen. Estan enfadades amb el Servei pel dol que presenten per la separació, perquè no són conscients de la negligència i el maltractament, i solen culpabilitzar tant al mateix infant com a altres familiars també cuidadors. La contenció i el coneixement del comportament de la família es fa necessari per afavorir un clima i un ambient adequat durant l'espai de trobada, i evitar que el comportament detectat continuï dins l'espai de visita.

En resum, el Servei és un espai PRIVILEGIAT, un espai d'observació i d'escolta, que dona elements per facilitar la intervenció familiar a partir dels indicadors de capacitat dels pares, mares i familiars que hi acudeixen. Des del Servei, ja hem posat de manifest una manca de treball en xarxa dins el sistema de protecció mateix, un aspecte fonamental i imprescindible per treballar si la finalitat és la de proposar les mesures més positives per a l'infant.

Dades estadístiques de l'IMAS

Pel que respecta l'any 2019, han emprat el Servei de Visites, Espai de Trobada Familiar, un total de 382 persones menors d'edat (192 dones i 190 homes). En la taula següent es pot veure el nombre de persones menors d'edat ateses amb les corresponents altes i baixes en el servei.

Taula 1. Persones menors d'edat ateses i altes i baixes en el servei. Font: Servei de Visites Familiars

	<i>Dona</i>	<i>Home</i>	<i>Total</i>
<i>Nombre de persones menors d'edat ateses</i>	192	190	382

Noves altes	57	51	108
Baixes	43	46	89

Taula 2. Nombre de visites

Nombre de visites al servei	3.126
Visites amb incidència	433

Referències bibliogràfiques

- Rodrigo, M. J., Martín; J. C., Cabrera, E., Máiquez, M. L.. (2009). Las competencias parentales en contextos de riesgo psicosocial. *Psychosocial Intervention*, 18(2), 113-120.
- Rodrigo, M. J., Máiquez, M. M., Martín; J. C. I Byrne, S. (2008). *Preservación familiar: Un enfoque positivo para la intervención con familias*. Ediciones Pirámide.
- Chamberland, C.; Clément, M.È.; Lacharité, C., i Bouchard, V. (2012). *Quality of exposure of the AIDES social innovation and developmental outcomes of the children and parents. In Keeping children safe in an uncertain world: learning form evidence and practice*. Extret de Balsells, M. A. (2013): El centre és el nen, el focus és la família: treballant les competències parentals. *Butlletí d'Inf@ncia*, 73, 1-10.
- Barudy, J., i Dantagnan, M. (2005). *Los buenos tratos a la infancia: Parentalidad, apego y resiliencia*. Editorial Gedisa.
- Amorós, P., Rodrigo, M.J., Balsells, M.A., Byrne, S., Fuentes, N., Guerra, M., Martín, J.C., Mateos, A., i Pastor, C. (2010). *Aprender juntos, créixer en família*. Obra social La Caixa.
- Balsells, M. À. (2013). El centre és el nen, el focus és la família: treballant les competències parentals. *Butlletí d'Inf@ncia*, 73, 1-10.
- Lafuente, M. J., i López, C. M. J. (2010). *Vinculaciones afectivas: Apego, amistad y amor*. Ediciones Pirámide.