

Estudio sobre los efectos del COVID-19 en el desarrollo de la intervención con los usuarios de los puntos de encuentro familiar de la Federación Nacional de Puntos de Encuentro (FEDEPE)



**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030



APOYO AL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL
CON CARGO AL 0,7 DEL IMPUESTO DE SOCIEDADES

 **fedepe**

Equipo de investigación

Jesús de la Torre Laso (IP)	Universidad de Salamanca
David Jimeno de la Calle	Universidad de Valladolid
Ángel Sánchez-Anguita Muñoz	Universidad de Salamanca

Agradecimientos

A Laura Zárate, presidenta de FEDEPE, por su decisión y confianza.

A los coordinadores y profesionales que han participado en este estudio. El estudio está dedicado a ellos. Gracias por vuestra implicación, sin la cual no hubiera sido posible realizar esta investigación.

Este estudio ha sido financiado por la Subvención directa con cargo a la asignación tributaria del 0,7 por 100 del Impuesto de Sociedades, reconocida en el Real Decreto-Ley 33/2020 de 3 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes de apoyo al Tercer Sector de Acción Social de ámbito estatal.

1. Introducción.....	3
2. El contexto de los puntos de encuentro familiar	7
3. Justificación y objetivos	10
3.1. Justificación del estudio	10
3.2. Objetivos.....	10
4. Diseño de la investigación	11
4.1. Instrumentos	12
4.2. Participantes	13
4.3. Fases del estudio.....	14
5. Principales hallazgos	15
5.1. Los efectos del confinamiento por el COVID-19 en la intervención de los puntos de encuentro familiar	15
Primer efecto: la actividad de los puntos de encuentro familiar.....	15
Segundo efecto: la organización del trabajo de los profesionales	17
Tercer efecto: la intervención con los usuarios	20
Cuarto efecto: la relación con la Administración	25
Quinto efecto: los profesionales	26
5.2. Los efectos de la reanudación de la actividad en los puntos de encuentro familiar	30
Primer efecto: la reorganización del espacio físico y las medidas higiénico-sanitarias	30
Segundo efecto: la intervención con los usuarios.....	32
Tercer efecto: la relación con las entidades derivantes	37
Cuarto efecto: los profesionales	38
6. Cambios en el futuro de la intervención con los usuarios en los puntos de encuentro familiar	39
6.1. Cambios en la duración de las visitas.....	39
6.2. Cambios en la infraestructura de los puntos de encuentro familiar...	40
6.3. Cambios en las dinámicas del cumplimiento de las medidas de actuación de los usuarios.....	40
6.4. El uso de las nuevas tecnologías como sistema de comunicación ...	42

7. Conclusiones	45
ANEXOS	49
ANEXO I: Protocolo de la entrevista de los coordinadores.....	50
ANEXO II: Protocolo de la entrevista de los trabajadores.....	52
ANEXO III: Puntos de encuentro familiar de FEDEPE	54

1. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró oficialmente el 11 de marzo de 2020 el coronavirus como una pandemia mundial. La excepcionalidad del estado de alarma del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, modificado con posterioridad por el RD 465/2020, de 17 de marzo, y las medidas posteriores de confinamiento y reducción de la movilidad contribuyeron a limitar el acceso de los menores a sus progenitores, y por extensión a sus familiares en las situaciones de ruptura. El impacto inmediato que produjo esta situación fue que, durante los primeros meses del confinamiento, miles de niños y niñas vieron interrumpida sus relaciones familiares.

El cambio radical que produjo la pandemia y las medidas para su erradicación tuvieron efecto en esos momentos de confinamiento y, posteriormente, una vez que se adoptaron las medidas de la “nueva normalidad”. Los puntos de encuentro familiar, como espacios públicos de intervención psicosocial tuvieron que asumir esas medidas restrictivas y se vieron obligados a adaptar sus estrategias de intervención con los usuarios.

Durante el periodo en la que se restringió la movilidad, surgieron dudas y discrepancias para entender si el acompañamiento de los menores podía ser posible en ciertos supuestos y, por tanto, el cumplimiento de los regímenes de visita en las situaciones de separación o divorcio, al permitirse la circulación por las vías de uso público, de conformidad con el art. 7.1 del R.D. 463/2020. En este sentido, el CGPJ emitió un comunicado el viernes 20 de marzo de 2020 en el que se hacía constar que correspondía a cada Juez decidir en el caso concreto sobre la modificación del régimen de custodia, visitas y estancias acordados en los procedimientos de Familia.

El CGPJ establece literalmente: *la suspensión, alteración o modulación del régimen de custodia, visitas y estancias cuando las medidas establecidas en el Real Decreto afecten, directa o indirectamente, a la forma y medio con arreglo a los cuales se llevan a la práctica las medidas acordadas en dicho régimen conforme a la decisión judicial correspondiente; lo que puede suceder, en particular, cuando los servicios o recursos públicos (puntos de encuentro familiar y recursos equivalentes) se hayan visto afectados en su funcionamiento ordinario como consecuencia de la aplicación de las medidas del Real Decreto 463/2020.*

Resultó claro que, si bien con carácter general se debía seguir con el régimen de visitas acordado, la Comisión Permanente del CGPJ dejaba en manos de los juzgados las decisiones sobre las modificaciones de las estancias y comunicaciones en los procesos de familia, y determinó que: *lo anterior no es obstáculo a la eventual*

adopción de acuerdos en las juntas sectoriales de los Juzgados de Familia con objeto de unificar criterios y de establecer pautas de actuación conjunta en orden a satisfacer las finalidades de protección a que está orientado el Real Decreto 463/2020.

Ese mismo día, el Ministro de Justicia, afirmó en una comparecencia que, con carácter general, se deberían seguir cumpliendo los acuerdos establecidos en las medidas cautelares o en sentencia firme de las situaciones de separación o divorcio.

La situación fue un poco más clara en aquellos supuestos en los que el cumplimiento del régimen de visitas se tenía que llevar a cabo en los puntos de encuentro familiar. En líneas generales, la actividad de estos servicios de intervención quedó suspendida mediante los diferentes acuerdos adoptados por las juntas de jueces de familia. De manera razonable, las administraciones competentes también decretaron el cierre de dichos recursos como medida de prevención ante la crisis de salud pública generada.

A pesar de ello, la actividad de los puntos de encuentro no se vio interrumpida en su totalidad y se continuaron efectuando diferentes intervenciones con los usuarios de estos servicios, porque los profesionales continuaron manteniendo comunicación con regularidad con las familias, se promovieron acuerdos, se facilitaron las visitas a través de videollamadas y se ejercieron labores de orientación y asesoramiento con las familias. Así mismo, se ha constatado que muchos progenitores alcanzaron acuerdos entre sí para solventar la ausencia de los contactos durante el estado de alarma, desarrollando los sistemas de comunicación más convenientes para los menores. No obstante, lo habitual fue el mantenimiento de la conflictividad existente entre los progenitores, e incluso se ha podido constatar que en algunas situaciones dicho enfrentamiento aumentaba, principalmente como consecuencia de la falta de acuerdos para redefinir el régimen de visitas, lo que contribuía a enturbiar una relación ya de por sí deteriorada.

En los supuestos especiales donde existe una situación de violencia de género, la Unidad de Violencia sobre la Mujer de la Fiscalía General del Estado, publicó una Nota de Servicio el 22 de marzo de 2020, a fin de clarificar los problemas de interpretación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, respecto a la aplicación en el ejercicio del régimen de visitas del progenitor no custodio acordado por un Juzgado de Violencia sobre la Mujer, y que ayudaba a resolver los problemas y situaciones que puedan presentarse, especialmente derivados del grave problema sanitario existente que justificaba la limitación de movilidad establecida y del cierre de los puntos de encuentro familiares. Así se establece:

1.- El citado Real Decreto, en su artículo 7, permite la circulación por las vías de uso público para la realización de determinadas actividades, entre las que incluye (epígrafe e) la asistencia y cuidado de mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o personas especialmente

vulnerables. En consecuencia, el desplazamiento de los progenitores para proceder a la entrega y recogida de los menores ha de entenderse incluido en tal epígrafe

2.- No obstante, se trata de una excepción a la regla general, de manera que deberá ser interpretada de forma restrictiva y teniendo en cuenta en todo caso el interés superior del menor que implica garantizar su salud no exponiéndolo innecesariamente a situaciones de contagio, que debe primar por encima de cualquier otro interés, pudiendo acudir siempre al Art. 158 CC.

3.- Cuando se trate de un régimen de visitas cuya entrega y recogida se haya designado en el PEF por haber una prohibición de aproximación vigente, los progenitores habrán de designar una persona de su confianza para que proceda a las entregas y recogidas en la puerta del centro o en un lugar distinto y más próximo a sus domicilios con la finalidad de limitar hasta donde sea posible la estancia de los menores en la vía pública, siempre que se respeten las limitaciones que en su caso se hubieran acordado judicialmente. Si los progenitores no designaran a persona de su confianza para proceder a la entrega y recogida de los menores, los/as Sres. Fiscales procederán a solicitar la suspensión del régimen de visitas, en base a proteger y garantizar la salud del menor, sin perjuicio de su posible compensación cuando cese la situación de alerta sanitaria.

4.-Las visitas supervisadas a través de los profesionales de los PEF, por razones evidentes de seguridad del menor, habrán de suspenderse, sin perjuicio de su posible compensación una vez superada la situación de alerta sanitaria.

5.- Si el régimen de visitas fuera de solo unas horas al día y sin pernocta, los/as Fiscales solicitarán la suspensión temporalmente, por no resultar ni proporcionado ni razonable con la duración de la visita el tiempo de exposición del menor en la vía pública para la entrega y recogida. Se valorarán excepciones cuando la visita tuviera una duración de al menos de ocho horas y se trate de desplazamientos breves tanto en tiempo como en distancia y siempre atendiendo al interés superior del menor. Todo ello sin perjuicio de su compensación posterior.

Ante la falta de claridad y de una regulación expresa a nivel nacional, la mayoría de los acuerdos de las juntas de jueces, reclamaron el desempeño de las medidas necesarias para compatibilizar el derecho del menor a relacionarse con ambos progenitores, apelando a su responsabilidad y, por tanto, intentando evitar una exposición innecesaria a situaciones de contagio y de propagación del virus, priorizando, en cualquier caso, el interés del menor.

La paulatina incorporación de la movilidad de los ciudadanos y la apertura de los recursos asistenciales, permitió que los puntos de encuentro familiar retomaran la

actividad inicialmente suspendida. No obstante, cada comunidad autónoma adoptó las medidas que consideró oportunas para el desarrollo de la intervención.

Teniendo en cuenta que han surgido diferencias entre las dinámicas de una u otra comunidad autónoma, se desconocen cuáles han sido las adaptaciones que tuvieron que realizar los puntos de encuentro familiar en el ejercicio de su labor asistencial durante la etapa del confinamiento y posteriormente, con la apertura de la actividad laboral y asistencial.

El presente informe ofrece una descripción de los efectos del COVID-19 en el desarrollo de la intervención profesional con los usuarios en los puntos de encuentro de la Federación Nacional de Puntos de Encuentro (FEDEPE).

Para realizar este estudio se ha contado con las siete Asociaciones que conforman la Federación Nacional de los Puntos de Encuentro para el Derecho de Visitas (FEDEPE), representados en ocho Comunidades Autónomas: Andalucía, Aragón, Canarias, Castilla y León, La Rioja, Madrid, Murcia y el País Vasco. Este marco lo conforman 32 puntos de encuentro familiar (Anexo 3).

El informe consta de cinco secciones diferenciadas. La primera sirve para contextualizar la pandemia originada por el COVID-19 en el ámbito de la intervención de los puntos de encuentro familiar. La segunda sección detalla la metodología utilizada para la investigación.

La siguiente sección desarrolla el grueso de la investigación y detalla cuáles han sido los efectos y los cambios que se han producido en los Puntos de Encuentro con motivo del COVID-19. Dichos cambios se temporalizan en dos momentos, durante el tiempo de confinamiento en el que la movilidad quedó limitada y posteriormente, cuando se fue recuperando una movilidad personal y social.

La cuarta sección se centra en explicar los cambios que podrían mantenerse en el futuro de la intervención con los usuarios, una vez finalizada la situación generada por el COVID-19.

El estudio finaliza con la descripción de las conclusiones más relevantes.

2. El contexto de los puntos de encuentro familiar

Los puntos de encuentro familiar son un recurso de intervención donde se facilita que los y las menores puedan mantener relaciones con sus familiares en los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar estos recursos.

El derecho del menor a tener relación con sus progenitores es un derecho fundamental basado en los textos jurídicos internacionales de protección de los menores, como el art. 9.3 de Convención de los derechos del niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989 y en vigor desde el 2 de septiembre de 1990, establece que *“Los Estados Partes respetarán el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular”* (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1989). Así mismo, la Recomendación del Consejo de Europa número R(98) del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar, adoptada por el Comité de Ministros el 21 de enero de 1998, que señala en su exposición de motivos que se ha de asegurar la protección de los intereses del niño, niña o adolescente y de su bienestar, especialmente en relación con la guarda y el derecho de visitas en situaciones de separación o divorcio.

De manera general, los puntos de encuentro familiar atienden situaciones que derivan de los órganos judiciales, aunque su dependencia suele estar vinculada al área de servicios sociales y la gestión suele ser privada por entidades o asociaciones sin ánimo de lucro.

Estos recursos prestan un servicio público gratuito y se caracterizan por tener una relación particular y privilegiada con la Administración de Justicia. Ante la falta de una regulación general¹ de los puntos de encuentro, el marco normativo se circunscribe en la actualidad a una ley (Valencia) y 11 Decretos autonómicos (Asturias, La Rioja, País Vasco, Galicia, Castilla la Mancha, Cataluña, Aragón, Castilla y León, Madrid, Cantabria y Andalucía). La mayor parte de estos servicios tienen una dependencia de las diferentes consejerías de Bienestar Social, Servicios Sociales o

¹ A nivel estatal únicamente existe un documento marco de mínimos para asegurar la calidad de los puntos de encuentro familiar (aprobado por acuerdo de la comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familia el día 13 de noviembre de 2008.
<https://www.msbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/docs/2009-marco-minimos-asegurar-calidad-pef.pdf>

Familia, y son escasos los puntos de encuentro que dependen de las consejerías de Justicia, como la Rioja o Murcia.

Desde el punto de vista práctico, los puntos de encuentro familiar son utilizados por las administraciones de manera regular y constante en el ejercicio de las disputas familiares ante los procesos de separación cuando existen menores, con la finalidad para dar cumplimiento al derecho/deber de las relaciones con los hijos, y en la actualidad, son una necesidad en la atención social y comunitaria. Toda la intervención se lleva a cabo por profesionales que promueven la adopción de acuerdos, consensos, y se realizan intervenciones basadas en la imparcialidad y, sobre todo, en el interés superior del menor.

Entre los objetivos que tratan de conseguir los PEF's está el ofrecer un espacio de transición, constituyendo una alternativa de intervención temporal orientada a la normalización del régimen de visitas, hasta que desaparezcan las circunstancias que motivaron la necesidad del recurso. La intervención es llevada a cabo por un equipo técnico de profesionales multidisciplinar, que realizan una intervención psicosocial con las familias, encaminada a reducir el conflicto y a que los progenitores asuman sus responsabilidades para adquirir la autonomía del servicio.

Las familias que se atienden en los puntos de encuentro familiar son aquellas que presentan una o varias de las siguientes situaciones después de una ruptura familiar (separación o divorcio): alta conflictividad, falta de habilidades para el cuidado, existencia de enfermedad o toxicomanía por parte de los progenitores, posible riesgo para la persona menor de edad, oposición o fuerte rechazo, necesidad de un lugar adecuado para llevar a cabo el régimen de visitas, o dificultad para que la persona menor de edad mantenga relación con la familia extensa, considerándose estos familiares como figuras de apego importantes.

La Federación Nacional de los Puntos de Encuentro para el Derecho de Visitas (FEDEPE), es una federación de asociaciones sin ánimo de lucro creada en el año 2000 y que agrupa y coordina la actuación de las instituciones asociadas, gestionando la obtención de recursos humanos, técnicos y económicos. En la actualidad, FEDEPE desarrolla y participa en proyectos y programas de cooperación Nacionales e Internacionales relacionados con la protección y el bienestar del menor, proporcionando especialmente un lugar neutral de acogida para el Derecho de Visita, y entre ellos gestiona el proyecto de Puntos de Encuentro en XX localidades de España.

FEDEPE es socio fundador de la Confederación Europea CEPREP, creada en Bruselas en el año 2006. Acogió la celebración, financiada por la Junta de Castilla y León, del Foro Europeo de puntos de encuentro familiar en Salamanca en el año 2002, donde se inició la redacción de la Carta Europea. En junio de 2009 se celebró la Asamblea General de CEPREP en la sede del IMSERSO en Madrid, con la colaboración del Ministerio de Sanidad y Política Social.

Además, FEDEPE es miembro del movimiento asociativo estatal, ha sido elegido miembro del Comité permanente del Observatorio como representante del Área “Conflictividad Familiar” en el Consejo Estatal de Familias, creado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través del Real Decreto 613/2007, de 11 de mayo. Dicho órgano colegiado interministerial de carácter asesor y consultivo de la Administración General del Estado, tiene como finalidad la de institucionalizar la colaboración y la participación de las familias a través de las asociaciones que representan o defienden sus intereses en la definición, aplicación y seguimiento de las políticas que les afectarán en el ámbito de competencias atribuidas a la Administración General del Estado. Posteriormente, mediante resolución de 16 de noviembre de 2007², de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad.

² <http://www.boe.es/boe/dias/2007/11/23/pdfs/A48079-48079.pdf>

3. Justificación y objetivos

3.1. Justificación del estudio

Se consideró necesario realizar una investigación que proporcione una visión rigurosa acerca del impacto que tuvo la pandemia COVID-19, en la actividad de los puntos de encuentro familiar. Esta investigación, además de tener importancia en sí misma por la valiosa información que puede proporcionar, pretende conocer los efectos que tuvo la pandemia en la intervención con los usuarios de los puntos de encuentro familiar.

La investigación se ha llevado a cabo mediante un estudio cualitativo mediante la implementación de entrevistas realizadas en profundidad con los profesionales de los puntos de encuentro familiar: coordinadores y trabajadores.

3.2. Objetivos

El presente estudio pretende tener una información exhaustiva y actualizada de los cambios que tuvieron lugar en la intervención con los usuarios de los puntos de encuentro familiar de FEDEPE. Por tanto, como objetivo general se pretende identificar los efectos que surgieron tras la pandemia COVID-19 en el contexto de la intervención con los usuarios, y describir las medidas y procedimientos de actuación que se adoptaron por los diferentes puntos de encuentro de FEDEPE.

Específicamente se han planteado los siguientes objetivos:

- Identificar los cambios de actuación llevados a cabo por los profesionales en la situación de confinamiento y con posterioridad.
- Describir las modificaciones en las estrategias de intervención que se han llevado a cabo en la intervención con los usuarios.
- Analizar las reflexiones que realizan los profesionales acerca de los cambios efectuados en la intervención.
- Describir los factores de estrés experimentados por los profesionales en este período.

4. Diseño de la investigación

Si bien es cierto, que los efectos de la pandemia COVID-19 han sido los mismos para todo el territorio nacional, la forma en que han incidido en el desarrollo de la actividad profesional de los puntos de encuentro familiar ha variado en función de las diferentes entidades que gestionan estos recursos. Dentro del marco de la investigación se ha considerado especialmente relevante conocer cuáles han sido las áreas de intervención que han sufrido un mayor impacto y cómo han sido valoradas por los profesionales de estos servicios. En este sentido, optar por una metodología de análisis cualitativo se consideró como la estrategia de investigación más sensata debido a que, a partir de las comunicaciones espontáneas de los participantes en el estudio sería posible extraer esta información de forma más completa y natural posible, evitando en la medida de lo posible la existencia de influencias que condicionaran su discurso. Para llevar a cabo el estudio, por tanto, se consideró realizar entrevistas semiestructuradas, aunque con un marco de respuesta lo más abierto posible, para que pudieran exponer sus impresiones de la forma más libre posible, tanto a coordinadores como a técnicos profesionales de puntos de encuentro familiar.

Una de las principales dificultades para realizar el estudio tenía que ver con la posibilidad de realizar entrevista a grupos de personas que residen en lugares tan dispersos dentro del territorio nacional, para solventar esta dificultad se optó por realizar entrevistas telemáticas a través de la plataforma *zoom.us*.

La metodología cualitativa permite conocer en primera persona la opinión de los protagonistas de la intervención, como en este caso los coordinadores y los técnicos profesionales de los puntos de encuentro familiar. Así mismo, esta metodología exploratoria facilita la descripción de los acontecimientos y los procesos llevados a cabo.

Una vez desarrollada la investigación cualitativa, se efectuó el análisis de la información de las entrevistas efectuadas, siguiendo un proceso de categorización desarrollado por los investigadores.

4.1. Instrumentos

4.1.1. Entrevistas

Para la realización del presente estudio se han realizado dos tipos de entrevistas según la categoría profesional del participante:

- Nueve entrevistas semi-estructuradas con los coordinadores de diferentes puntos de encuentro familiar. Se utilizó una estrategia de entrevista semi-estructurada ya que los cambios producidos en los puntos de encuentro eran objetivos, y por lo tanto esto permitía indagar en la experiencia profesional a partir de modificaciones o de momentos concretos, de una forma amplia en sus vivencias durante todo el proceso de ajuste a la nueva situación (Anexo 1).
- Cuatro grupos de discusión con los profesionales técnicos de los puntos de encuentro familiar. Los grupos de discusión son la técnica de investigación cualitativa por excelencia ya que permite una reconstrucción del sentido social en el seno del discurso de un grupo. Se interesó por el desarrollo de entrevistas grupales porque tiene la capacidad de recoger información de diferentes fuentes en un momento temporal determinado, la participación de varios sujetos permite que surjan conocimientos inesperados, la información recibida permite analizar las experiencias y opiniones, y compararlas entre sí (Anexo 2).

Para el desarrollo de las entrevistas se elaboró un protocolo de entrevista. Un miembro del equipo investigador diseñó un cuestionario de preguntas sobre los posibles temas de interés a tratar. Tras un primer análisis y en consonancia con otro investigador se seleccionaron los bloques de preguntas y se diseñaron los protocolos de las entrevistas (Anexos 1 y 2).

Las entrevistas han atendido a los cambios efectuados en los puntos de encuentro familiar en dos momentos temporales: durante el tiempo que duró el confinamiento y con posterioridad a esa etapa temporal. Por un lado, se ha interesado conocer cuáles han sido los cambios producidos en la etapa del confinamiento en la que se restringió la movilidad de los ciudadanos. Por otro lado, se ha tenido en cuenta los efectos de la intervención en el momento en el que se incorporó la atención presencial a los usuarios en los puntos de encuentro. En cada uno de esos momentos temporales se analizaron los cambios de la intervención en tres ámbitos: cambios producidos en la organización estructural del recurso; en la intervención profesional de los trabajadores y en las estrategias de intervención con los usuarios.

Las entrevistas efectuadas con los coordinadores sirvieron para determinar cuáles habían sido los cambios percibidos desde la gestión de los recursos, y sirvieron como punto de partida para conocer la opinión de los trabajadores ante dichos cambios. Para ello, se realizaron nueve entrevistas entre el 10 y el 29 de septiembre de

2021, mediante la plataforma de videoconferencia zoom.us, el día y a la hora acordada previamente con las personas entrevistadas. En las entrevistas participaron doce coordinadores y tuvieron una duración entre los 20 y 60 minutos. En una ocasión se tuvo que modificar la cita de la entrevista por las dificultades personales surgidas en la persona entrevistada.

Se efectuaron cuatro grupos de discusión o entrevistas de grupo focal, en las que se pretendía conocer la opinión de los profesionales técnicos acerca de los cambios descritos en la actividad de los puntos de encuentro, y descritos por los coordinadores. Inicialmente y para unificar el mismo número de participantes, se pidió la participación de veintiocho profesionales (siete por cada entrevista, con la asistencia de un trabajador por cada punto de encuentro familiar) y se obtuvo la participación de veintidós profesionales. Con todos esos participantes se realizaron cuatro entrevistas de grupo focal, en tres de ellas participaron cinco trabajadores y en una participaron siete. Los trabajadores de dos asociaciones no participaron en esta parte de la investigación: En uno de los casos, la coordinación de ese punto de encuentro manifestó que ya habían aportado la información necesaria para realizar el estudio y en el otro caso el participante convocado no asistió a la reunión programada.

Una vez realizadas las entrevistas y obtenidas las transcripciones se efectuó un análisis cualitativo de los datos mediante el cual se transformaron las ideas contenidas en los textos en un sistema de categorías exhaustivo (en el que se trató de incorporar el mayor número de información posible) y excluyente (procurando que las ideas no fueran complementarias).

Todas las entrevistas las llevaron a cabo dos entrevistadores con titulación de Psicología con experiencia en la intervención de los puntos de encuentro y en la realización y valoración de entrevistas en profundidad.

4.1.2. Plataforma utilizada

Las entrevistas se efectuaron mediante la plataforma de videoconferencia zoom.us entre el 27 de octubre y el 4 de noviembre de 2021. Tuvieron una duración que osciló entre los 44 y los 62 minutos. Las entrevistas se grabaron en formato audiovisual, posteriormente se transcribieron textualmente los diálogos y se guardaron en un archivo electrónico.

4.2. Participantes

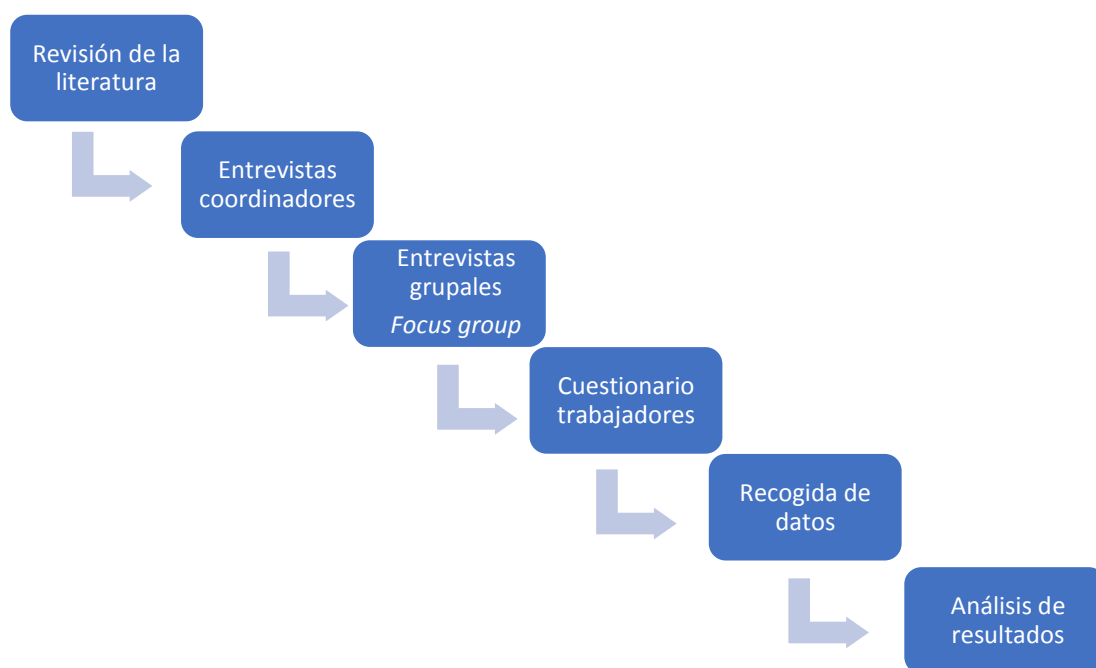
Para realizar el presente estudio se ha contado con la participación de las siete asociaciones que forman parte de la FEDEPE en España y que gestionan 32 Puntos de Encuentro en todo el territorio nacional (Anexo 3). En las entrevistas participaron un total de treinta y cuatro profesionales de los puntos de encuentro, doce coordinadores y veintidós profesionales. Los trabajadores entrevistados fueron seis hombres y dieciséis mujeres.

Los participantes en el estudio fueron informados de la finalidad del mismo y manifestaron su consentimiento. Así mismo y con el objeto de poder analizar la información de todos los participantes, y para garantizar su anonimato, se codificaron los puntos de encuentro en función de la asociación que los gestionaba y se asignó un número a cada uno de ellos. De esa manera los trabajadores que participaron tenían asignado el número de cada punto de encuentro y se codificó cada comentario con las siglas CR si era un coordinador y TR si era un trabajador. Además, y para evitar que los participantes pudieran ser identificados por el sexo, se utilizó el término “coordinador” o “trabajador” en referencia a cualquiera de ellos, sin atender a si el interlocutor era mujer u hombre. Para los puntos de encuentro de las comunidades autónomas en la que intervinieron varios puntos de encuentro y, por tanto, participaron más de un participante, éstos se codificaron numéricamente según el orden de aparición.

4.3. Fases del estudio

El período de aplicación de estudio ha sido del 1 de septiembre de 2021 al 31 de diciembre de 2021. Las fases del diseño fueron las siguientes (Gráfico 1).

Gráfico 1: Fases del estudio



5. Principales hallazgos

Siguiendo en el planteamiento del estudio se han analizado los efectos de la pandemia por el COVID-19 en dos momentos temporales: en la etapa en la que se decretó el confinamiento domiciliario y después de esta etapa. A continuación, se muestran los principales hallazgos de los efectos que ha tenido la pandemia COVID-19 en el contexto de la intervención con los usuarios de los puntos de encuentro familiar

5.1. Los efectos del confinamiento por el COVID-19 en la intervención de los puntos de encuentro familiar

Primer efecto: la actividad de los puntos de encuentro familiar

La declaración de la pandemia y el inicio del confinamiento, el viernes 13 de marzo de 2020, supuso una modificación de la intervención que se llevaba a cabo en los puntos de encuentro familiar y en muchos casos supuso la interrupción de la actividad presencial. Así, el primer efecto del confinamiento se vio reflejado en la interrupción de la actividad, aunque este cambio se llevó a cabo de manera desigual entre los diferentes puntos de encuentro familiar.

Atendiendo al contenido de las entrevistas con los coordinadores se puede reflejar que, si bien en la mayoría de los puntos de encuentro de FEDEPE se interrumpió la intervención de manera súbita, en dos de ellos se informó que la actividad continuó siendo presencial, los puntos de encuentro de la ciudad de Madrid y los de la comunidad de Aragón. De ellos, en Madrid los puntos de encuentro fueron declarados servicio esencial y su actividad presencial únicamente se mantuvo hasta el 27 de marzo de 2020. Desde el 28 de marzo al 24 de mayo de 2020 se suspendió toda la actividad presencial en estos puntos de encuentro y durante ese período se llevó a cabo la atención a los usuarios de manera telemática. Finalmente, el 25 de mayo de 2020 se reinició la actividad presencial y se fue sustituyendo la intervención telemática por una actividad presencial.

Los puntos de encuentro de la comunidad de Aragón de FEDEPE, mantuvieron la actividad presencial de manera ininterrumpida, como se describe más adelante.

En los puntos de encuentro familiar restantes, la actividad presencial fue sustituida por una actividad telemática, mediante el uso del teléfono y otros dispositivos de comunicación. Esta fase concluyó con la finalización del estado de

alarma, y en la medida en la que se fueron adoptando las estrategias de intervención de cada comunidad.

En todo caso, la decisión de mantener o no la actividad presencial de los puntos de encuentro familiar correspondió a las autoridades responsables de la gestión de cada recurso.

Los primeros momentos del confinamiento fueron vividos por los trabajadores con incertidumbre y estrés. Incertidumbre porque se desconocía el alcance inicial de la pandemia, por la información que se podía trasladar a los usuarios y también por la situación laboral futura.

“Creo que en principio y lo más evidente de comentar fue la incertidumbre que vivimos ante la prontitud de esa situación” (TR 9_5).

“Al principio fue todo como mucha incertidumbre porque, pues eso, fue la misma mañana que nos lo comunicaron, tuvimos que llamar a todas las familias, informarles y decirles, después irnos a nuestras casas, en principio quince días, y la cosa se iba alargando. Entonces claro, a las familias les faltaba esa información, no sabían, ya... la incertidumbre en general que vivíamos todos en la situación” (TR 9_10).

“Con mucha incertidumbre sobre todo al principio, desde que se decreta el estado de alarma el catorce de marzo, no sabíamos si podíamos continuar con la atención presencial o no, nos mantuvimos hasta finales de marzo atendiendo algunas familias y haciendo los intercambios” (TR 7_4).

“Se juntaba la situación que estábamos viviendo de incertidumbre con cómo íbamos a llevar a cabo el trabajo de una manera nueva, todo online, todo telemático, las familias también estaban nerviosas; pero bueno, al final todos nos fuimos adaptando y el trabajo fue saliendo” (TR 7_2).

“Nos encontramos con mucha información contradictoria y tuvimos muchísimos conflictos porque pues, una familia decía que su abogada le había dicho que sí, que podía hacer no sé qué, después de un juzgado se nos decía una cosa, desde otro juzgado nos decían otra, y eso fue muy problemático, muy, muy problemático” (TR 1).

“Los usuarios como que también estaban así, como no sabíamos nadie lo que iba a pasar, sí que recuerdo comprensión, o sea, muchas preguntas, pero a la vez al no darles respuestas pues se mostraban comprensivos y como todos un poco a la espera de lo que fuera a pasar, entonces en ese sentido bastante bien” (TR 9_7).

“Incertidumbre al principio de lo que íbamos a hacer, qué iba a pasar, cómo organizar todo el tema de llamadas, visitas, nuestra organización interna de quién se hacía cargo de qué, el teléfono, reuniones, nos tocó aprender a utilizar aplicaciones o cosas que no habíamos utilizado nunca, era la primera vez que

se hacía. Sí que quizás unos primeros días de un poquito de estrés de organización y luego incertidumbre” (TR 9_9).

“Me genera un poco de angustia, el pensar qué va a pasar con nosotros, vamos a {perder} el trabajo, qué va a pasar con las horas con todo este rollo, porque todo el mundo estaba bastante nervioso en ese sentido también por la situación que había en el país” (TR 9_4).

Además, los primeros momentos se vivieron con mucho estrés y tensión porque la precipitación de la declaración del estado y el confinamiento domiciliario obligó a llevar a cabo muchas llamadas de teléfono a los usuarios en poco tiempo.

“En un primer momento fue bastante tenso la situación, porque en cuestión de horas desde que la dirección general nos avisó el mismo doce creo que era viernes, nos avisó a las diez de la mañana que teníamos que cerrar y ya estaba sonando el teléfono constantemente porque llevábamos ya una semana sin colegio, entonces ya los padres empezaron a estar muy preocupados y en ese día tuvimos que avisar pues a más de ciento cincuenta familias de que el punto de encuentro se cerraba y darles una respuesta rápida, por lo cual ese fin de semana fue bastante tenso” (TR 3).

“El primer día cuando nos dijeron que ya no íbamos a abrir y avisar a todas las familias, el no poder localizar a algunas, el no tener la información clara de cómo iba a pasar, cómo íbamos a gestionar, cuándo se iba a abrir y todo eso, sí que recuerdo como mucha tensión acumulada” (TR 9_7).

“Sí que recuerdo como ese momento de tensión de llamar a las familias, las familias no entendían nada, nosotros tampoco teníamos una respuesta clara para explicarles de qué iba a pasar con nosotras, si íbamos a mantener el centro abierto, si no íbamos a mantenerlo, y no les podíamos dar una respuesta de “vais a ver a los niños” o “no los vais a ver” (TR 9_6).

Segundo efecto: la organización del trabajo de los profesionales

El inicio de la pandemia provocó que los puntos de encuentro familiar ajustaran y reestructuraran la organización de los profesionales y la atención de los usuarios.

A nivel laboral, en ninguno de los Puntos de Encuentro de FEDEPE se realizó un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE), por lo que los trabajadores continuaron desempeñando su actividad, en esos momentos desde sus domicilios o en los casos que continuaron con la actividad presencial, en sus lugares de trabajo.

Según reportaron todos los coordinadores, todos los trabajadores siguieron desempeñando la actividad en su jornada laboral y continuaron efectuando las intervenciones demandadas o el trabajo que el servicio requirió.

Así, mientras que hubo puntos de encuentro que reestructuraron el horario de atención a los usuarios, la mayoría continuó ejerciendo su actividad en el horario de apertura, incluido los festivos y los fines de semana. En esos momentos, los trabajadores continuaron prestando la atención, pero ahora, de manera telemática.

“Lo que hicimos fue ajustar el horario laboral a lo largo de la semana. Trabajábamos de lunes a viernes” (CR 4.1).

Se ha identificado que tanto los puntos de encuentro familiar que interrumpieron la actividad como en aquellos que continuaron con la intervención, llevaron a cabo una reorganización de las dinámicas de intervención. La mayor adaptación que tuvieron que afrontar los puntos de encuentro familiar que suspendieron la actividad presencial fue el uso de diferentes sistemas de comunicación, como el teléfono y los diferentes medios tecnológicos. Tal y como reportaron los y las coordinadores/as entrevistados/as, el mayor cambio en la gestión de la actividad de los puntos de encuentro familiar fue la incorporación de las nuevas tecnologías.

El uso de las nuevas tecnologías se utilizó tanto para llevar a cabo la atención de los usuarios y realizar seguimientos, como para diseñar y planificar el trabajo, realizar reuniones de coordinación entre los profesionales, desempeñar gestiones administrativas y coordinarse con los diferentes profesionales.

En cuanto la organización interna, cada punto de encuentro familiar organizó de manera individual su forma de interactuar y comunicarse entre los profesionales, aunque estuvo muy extendido el uso de las videollamadas, mediante la utilización de aplicaciones como Zoom, Skype o WhatsApp, que se utilizaron, sobre todo, para desarrollar reuniones de coordinación interprofesional:

“Utilizamos videollamadas para las coordinaciones de manera frecuente, al principio de casi diariamente” (CR 9.1).

“Todos los días hacíamos una videollamada con la coordinadora con el equipo técnico y establecíamos cuáles iban a ser las actividades que íbamos a realizar ese día y lo que venía arrastrado del día anterior” (CR 9.2).

“Nos reuníamos semanalmente y telemáticamente para distribuir tareas y redefinir la elaboración de escritos, la actualización de fichas de seguimiento, actualizábamos algún tipo de material, realizamos conferencias con los letrados y letradas en los casos que estaban en los puntos de encuentro y todo esto lo realizábamos en el modo de nuestro horario en el modo de teletrabajo” (CR 5).

“Hacíamos normalmente reuniones los domingos por la mañana o por la tarde para contarnos un poco todo lo que nos habían contado las familias y también para preguntarnos cómo íbamos nosotros” (TR 9_1).

“Hacíamos las reuniones diarias prácticamente a través de Zoom, y organizábamos una agenda para repartirnos las llamadas de las familias” (TR 6).

“Tuvimos reuniones diarias y después cada uno llevaba un poquito de esos casos pues para poder informar y hacer seguimientos telefónicos” (TR 7_3).

“Para mí el trabajo en equipo en el confinamiento ha sido fundamental, un apoyo importantísimo, porque bueno nosotros estábamos en contacto constantemente” (TR 7_4).

“Nos organizamos teniendo reuniones telemáticas semanales donde más o menos nos poníamos al día e intentamos organizar el trabajo de diferente manera” (TR 9_11).

En algunos puntos de encuentro los trabajadores continuaron acudiendo a las instalaciones para acceder a la documentación y realizar algunas actividades, como la redacción de informes.

“Cuando nos permitieron acceder un poco, aunque todavía no tuviéramos trabajo presencial, pero acceder al punto de encuentro a por información, pues se escanearon todos los expedientes, seguimientos” (TR 9_7).

Los cambios también obligaron a adaptar los procesos de actuación con los usuarios. La eliminación de esa actividad presencial obligó a modificar la atención de los usuarios que se estaba desarrollando hasta entonces por una intervención a distancia, sobre todo, con el uso del teléfono, el correo electrónico o el uso de otras aplicaciones tecnológicas.

En estos casos, y para recibir las llamadas de los usuarios, los puntos de encuentro familiar utilizaron como herramienta un terminal telefónico. En algunos casos, ese terminal lo tenía el coordinador, mientras que en otros fue rotando entre los profesionales, dentro de la jornada laboral.

Las entrevistas y las actividades presenciales fueron sustituidas por las llamadas telefónicas y el uso de los correos electrónicos.

Debido a que cada profesional se encontraba en su domicilio, los trabajadores utilizaron sus ordenadores personales y, en ocasiones, también sus teléfonos personales.

“Llamábamos con nuestro teléfono personal, pero con número oculto, salvo a las mujeres víctimas o que tenían una orden de protección, que llamábamos a través del teléfono de la asociación y, o bien se llamaba con ese teléfono abierto o se le comunicaba que en dos o cinco minutos iba a recibir una llamada con número oculto para hacerte el seguimiento” (CR 6).

En definitiva, en todos los casos, los profesionales continuaron desarrollando la atención de los usuarios de manera telemática, además de esa parte de la actividad

laboral que no es tan visible y que el tiempo de pandemia permitió: la elaboración de informes, la definición de estrategias de actuación, las reuniones entre profesionales, la revisión de los e-mails, el desarrollo de planes de intervención, la coordinación con otros profesionales, etc.

Tercer efecto: la intervención con los usuarios

Según informaron los coordinadores entrevistados, una vez que se decretó el estado de alarma y el confinamiento domiciliario de la totalidad de la población en España, los profesionales de los puntos de encuentro familiar contactaron de forma telefónica (principalmente) con todos los usuarios para informarles de esa situación sobrevenida con independencia de si el servicio suspendía o no su actividad presencial.

En relación con los puntos de encuentros familiar que mantuvieron su actividad presencial, los profesionales señalaron que se suspendieron todas las visitas tuteladas y todas las visitas establecidas para facilitar el contacto entre los abuelos y sus nietos. Con respecto a esa actividad presencial, los profesionales reportaron dificultades para realizar una intervención adecuada que respetara aspectos como la distancia de seguridad entre usuarios, para solventar esta dificultad se ampliaron los horarios de apertura y se implantó la jornada continua. Así, se adaptaron los horarios de los usuarios que acudían a los puntos de encuentro familiar, evitando la coincidencia de varias familias, con el objeto de conseguir cumplir con la distancia de seguridad, el aforo permitido, y todo ello sin la necesidad de reducir los tiempos de visita establecidos inicialmente. Esta medida permitió, de forma complementaria, reducir la frecuencia de los desplazamientos de usuarios y profesionales al punto de encuentro familiar, desplazamientos que se antojaban complicados en la situación en la que se encontraba el país.

Por otra parte, en los puntos de encuentro familiares de la ciudad de Madrid, aunque mantuvieron la actividad presencial los primeros quince días después del confinamiento, fueron los propios usuarios quienes, en un amplio porcentaje de casos, decidieron no asistir durante este periodo de tiempo. De esta manera, solamente en una pequeña proporción de casos, la intervención se llevó a cabo de forma presencial y el resto, fueron atendidos de forma telemática, mediante llamadas de teléfono y mensajes vía correo electrónico, principalmente. Después del 27 de marzo de 2020, la intervención de los puntos de encuentro familiar de Madrid se llevó a cabo únicamente a distancia.

Las juntas de jueces de las respectivas demarcaciones territoriales fueron quienes marcaron qué tipo de regímenes de visitas quedaban suspendidos y cuáles podían continuar efectuándose y las condiciones de los mismos. Por ejemplo, en

algunas ocasiones, se suspendieron los regímenes de visita establecidos para los fines de semana, en otros únicamente las relaciones familiares que acudían a los puntos de encuentro para realizar visitas, o las situaciones familiares en la que había una orden de alejamiento en vigor, etc.

El cierre de los puntos de encuentro familiar y, por tanto, la eliminación de la actividad presencial significó una redefinición en la forma en la que hasta ahora, los puntos de encuentro familiar estaban atendiendo a los usuarios. Según la información reportada por los participantes del estudio, se han podido diferenciar dos formas de actuar diferentes. Mientras unos puntos de encuentro familiar tomaron un papel activo en el seguimiento de las familias, otros actuaron en función de la demanda que realizaban los usuarios.

Los puntos de encuentro que tomaron un papel más activo en el seguimiento de las familias mantuvieron un seguimiento constante, en algún caso semanal, con todas las familias.

El papel que ejercieron los profesionales de los puntos de encuentro en esos momentos consistió en informar, orientar y desarrollar acciones de seguimiento y asesoramiento en aquellas familias que continuaron con el cumplimiento de los regímenes de visita.

“Trabajábamos desde casa, con llamadas de seguimiento a todas las familias especialmente en aquellas que tenían o bien órdenes de alejamiento que en su gran mayoría decidieron no realizar intercambios o bien con aquellas familias que tenían visitas supervisadas y que quizá no es ausencia de noticias de contacto físico con sus hijos incluso muchos sin tener la posibilidad de realizar llamadas de teléfono, pues éramos un poquito como el canal de comunicación entre esos padres y madres y estos hijos” (TR 6)

De esa manera, mediante el ejercicio de la intermediación de los profesionales se promovieron acuerdos entre los progenitores y se consiguió que algunas familias continuaran llevando a cabo las entregas y/o recogidas de los menores entre ellos, o bien con la ayuda de terceras personas, todo ello, a pesar de que el recurso estuviera cerrado. Esas labores de intervención y seguimiento conllevaron un sobreesfuerzo de la carga de trabajo. Las comunicaciones con los usuarios se multiplicaron, por la cantidad de acuerdos que se tuvieron que gestionar y porque aumentaron el número de llamadas para realizar el seguimiento de las familias.

No obstante, que hubiera muchas familias que gestionaran las entregas y/o recogidas de los menores entre ellos, sorprendió de manera positiva a los profesionales.

“Sorpresivamente algunos usuarios llegaron a acuerdos e hicieron entre ellos las entregas y las recogidas o usaban a un familiar que los acompañaban.

Muchos sacaron herramientas o habilidades que parecía que no tenían y fueron capaces de hacer los regímenes de visitas incluso los de Semana Santa” (CR 6).

“Generalmente se llegaron a muchísimos acuerdos y las familias como que, familias que nosotros en principio nunca creíamos que iban a llegar a esos acuerdos, en principio, con toda naturalidad” (CR 9.1).

“Fue la oportunidad perfecta para saber que tenían capacidades y que podían hacer por su cuenta los intercambios, otras que han vuelto pero que han mejorado la situación y luego no sabemos muy bien ¿por qué?” (TR 6).

Los profesionales de los puntos de encuentro actuaron con iniciativa y creatividad, y permitieron, en ocasiones, llegar a acuerdos para cambiar la dinámica de las relaciones parento-filiales. Por ejemplo, según reportaron las coordinadoras de los puntos de encuentro de Logroño, se efectuaron labores de mediación para mantener las visitas de fines de semana y vacaciones, y suprimir los tiempos de visita establecidos entre semana, con el objeto de evitar tantas salidas domiciliarias y evitar tener que exponer a los menores en tantas ocasiones en los recorridos de una casa a la otra. En situaciones similares a éstas, algunos usuarios acordaron alargar las visitas de los fines de semana para compensar los períodos de tiempo no disfrutados entre semana.

“En alguna familia se medió porque ellos dijeron que durante el confinamiento mientras no se pudiera salir de casa no iban a sacar a los niños y se medió en la recuperación de ese tiempo en los meses de verano, porque era mejor unir tiempos que no estar saliendo y entrando de casa continuamente” (CR 6)

“Sacamos toda nuestra creatividad, digamos a la hora de ayudar a las familias a comunicarse entre ellos sin poder verse, sugerimos videollamadas supervisadas en las que participábamos nosotros, incluso llegaban a comunicarse padres e hijos por medio de un juego online” (TR 7_4).

No obstante, el cierre de actividad presencial también confirmó que una gran cantidad de familias dejara de cumplir con el régimen de visitas establecido. Los motivos alegados para suspender el cumplimiento del régimen fueron, en su mayoría, por el miedo que tenían a que los menores o los familiares que residían con ellos pudieran contagiarse con tanta movilidad entre los domicilios.

A medida que el confinamiento se fue haciendo más restrictivo, hubo más familias que cancelaron las salidas de los menores de sus domicilios y, por tanto, el desarrollo de los regímenes de estancias y comunicaciones.

A pesar de que la labor de información, seguimiento, orientación y asesoramiento de los profesionales fue similar entre todos los puntos de encuentro y hacia todas las situaciones familiares, aquellas que tenían una orden de alejamiento en vigor no pudieron ser receptoras de las labores de orientación y negociación de acuerdos. En estos casos, la prohibición de acciones mediadoras limitó que pudieran

continuar con las visitas entre los progenitores, excepto aquellas que utilizaron medios seguros como, por ejemplo, a través de los cuerpos y fuerzas de seguridad.

“El Juzgado estableció que en situaciones con orden de alejamiento las visitas quedaban suspendidas y aquellos que lo podían hacer entre ellos se tenían que entender entre ellos” (CR 3.1).

“El Juzgado no vino a decir que cada usuario le preguntara al Juzgado cómo proceder y él les contestaría” (CR 3.2).

“Algunas familias que tenían una orden de alejamiento en vigor acordaron llevar a cabo las entregas en la comisaría de policía” (CR 9.2).

En cuanto a las familias que asistían a los puntos de encuentro para realizar visitas en el interior, la declaración de la pandemia supuso la pérdida de la relación con sus hijos e hijas por razones obvias. En realidad, fueron las únicas actividades intervenciones que, de manera fáctica, quedaron suspendidas. En estas situaciones los puntos de encuentro familiar llevaron a cabo una labor de intermediación y se ocuparon de trasladar, de un progenitor a otro, la información sobre el estado de los menores cuando éstos lo requerían.

“Esas comunicaciones tuvieron la función de ejercer de desahogo y contención por no poder ver a los hijos” (CR 3.2).

Además, en algunas ocasiones, los progenitores que no ostentaban la custodia de sus hijos contactaban telefónicamente con los puntos de encuentro con la petición de conocer el estado de sus hijos o poder tener algún tipo de información al respecto. En estos casos, la labor del profesional consistió en recoger la información y trasladarla al otro progenitor, de tal manera, que los puntos de encuentro familiar ejercieron como canal de comunicación entre los progenitores.

“En los casos de las visitas tuteladas, en algún caso lo que hicimos fue llamar, hablar nosotros con los niños, llamar al papá y decir que se encontraban bien” (CR 2).

“Se hizo seguimiento con todos, pero los regímenes de visitas de visitas supervisadas para preguntar sobre el estado de salud de sus hijos y sí que hicimos alguna llamada al otro para preguntar sobre el estado de los hijos y si había alguna necesidad que pudiera cubrir el otro” (CR 5).

“Era a través de nosotros que sabían cómo estaban sus hijos, como estaban llevando el confinamiento, si iban bien en el cole, si había un problema de salud era a través de nosotros cómo se enteraban” (TR 9_1).

“Hay gente que estaba muy sola y bueno necesitaba un poco esa vía de comunicación, y la llamada con nosotros era un poco conectar con el exterior y con sus hijos, saber cómo estaban, y ese día se lo pasaban un poco diferente, no solo hablamos de sus hijos sino nos contaban un poco también de cómo

estaban llevando ellos el confinamiento y hacíamos un poco, pues eso, de compañía” (TR 9_1).

La reacción de los usuarios

Un aspecto en el que coincidieron todos los coordinadores y los trabajadores que han participado en el estudio fue en percibir que los usuarios, en términos generales, aceptaron de buen grado las medidas tomadas en relación con los puntos de encuentro familiar, en una situación tan compleja.

“En un 99% la gente no ha tenido ningún problema, ha sido muy respetuoso, ha aceptado las directrices o los consejos” (CR 4.2).

“La mayoría de usuarios pues desde el entendimiento todo fluyó, entendieron que se paralizara el régimen de visitas o ayudaron a que se gestionara de manera diferente” (TR 1).

“Las personas que tenían entrevistas supervisadas entendían pues de una manera bastante lógica que no se podían realizar esos encuentros en ese momento y por el contrario las personas que tenían intercambios pues querían incluso esos intercambios semanales de dos horas” (TR 6).

No obstante, los profesionales reportaron en algún caso, que algunos usuarios presentaron de forma puntual dificultades para llegar a acuerdos.

“Tuvimos casos en los que no llegaban a un acuerdo porque a lo mejor alguna de las partes quería que el régimen de visitas se realizará como hasta al momento, la otra se negaba a que el niño saliera de casa, y eso sí que a nosotros nos complicó la gestión telefónica de hablar con uno, con otro.” (TR 7_2).

Los coordinadores expresaron que al principio del confinamiento hubo mucho descontrol en cuanto a la información porque los usuarios, como el resto de la ciudadanía no disponía de información de la pandemia ni de cómo actuar.

“En un porcentaje de casos decidieron no facilitar ningún tipo de información respecto al menor y no contribuir a la adaptación que habíamos hecho del servicio y esa situación produjo mucha irritación, mucho enfado, mucha molestia añadida de la situación de crisis en aquellos papás que no tuvieron feedback” (CR 5).

No obstante, y como la situación era similar para todos los ciudadanos, los usuarios fueron aceptando la situación progresivamente y se fueron adaptando a la ausencia de contactos con sus hijos e hijas y, en otros casos, al desarrollo de las entregas y/o recogidas entre ellos.

“Me sorprendí en el sentido positivo. Creo que la gente en general fue comprensiva. Creo que muchos usuarios, dada la situación que había estado agradecidos con la intervención del punto de encuentro y la sensación que yo tengo colaboró más de lo que en principio me hubiera esperado” (CR 3,1).

“Yo esperaba que hubiera muchas quejas de la suspensión de la atención presencial pero no hubo ningún tipo de quejas” (CR 3.2).

“Hay una cuestión que me resultaba al principio muy significativa en relación con las familias y era que el miedo que había facilitaba el que no fueran tan beligerantes como otras veces” (CR 7).

La información remitida por los coordinadores reflejó un cambio en la opinión de los usuarios a medida que la situación de confinamiento continuaba. Según iban pasando las semanas, los usuarios se mostraban más nerviosos porque querían volver a utilizar el recurso del punto de encuentro de manera normalizada. Entre aquellos que expresaban una mayor oposición estaban los usuarios que acudían a los puntos de encuentro para realizar visitas con los menores, en el interior de los recursos.

“Cuando fue acercándose el final del primer estado de alarma el problema fue la resistencia a retomar la presencialidad, el no querer cumplir con el régimen de visitas las personas que tenían la custodia y las exigencias en cuanto a que se hicieran PCR en las instalaciones” (CR 5).

“Hubo gente que lo aceptó en el sentido de que había una situación de riesgo para sus hijos a consecuencia de la situación sanitaria, pero lo aceptó. Cuando se fue alargando, la gente se fue cansando” (CR 6).

Cuarto efecto: la relación con la Administración

Durante la etapa del confinamiento, los puntos de encuentro familiar actuaron conforme a las directrices que iban marcando las entidades, que venían precedidas de las que se establecieron a toda la población de manera general.

En lo que respecta a la relación con las diferentes administraciones, se han podido diferenciar dos dinámicas relacionales diferentes, según la exigencia de las administraciones públicas para que se informara de la actividad de los puntos de encuentro. Por un lado, hubo coordinadores que reportaron que las administraciones les demandaron, de manera constante y periódica, informes y datos acerca del cumplimiento de las visitas o del ejercicio de la actividad de los trabajadores (por ejemplo, se solicitaba el número de comunicaciones realizadas, el número de informes enviados a las administraciones, las reuniones de coordinación efectuadas, el tipo de intervenciones de asistencia técnica efectuadas, el número de actuaciones

desarrolladas con los usuarios con carácter informativo, las reuniones formales celebradas, etc..).

“se envió todas las semanas la actividad y de los profesionales (CR 7).

En otras situaciones, los coordinadores expresaron que, si bien las administraciones pudieron solicitar en algún momento determinada información al respecto, esta demanda no fue continua, ni hubo una exigencia para tener información sobre la actividad de los puntos de encuentro.

Los coordinadores manifestaron de manera unánime que desde los puntos de encuentro se mantuvo una comunicación fluida con todas las administraciones, y en especial con los Juzgados, ya que se enviaron numerosos informes y escritos sobre el cumplimiento de los regímenes de estancias y comunicaciones. En estas circunstancias, la información que se trasladaba desde los puntos de encuentro tenía relación con el seguimiento de las situaciones familiares, las dificultades que tuvieron para lograr acuerdos o en el desarrollo de los encuentros establecidos, o en relación con las dudas acerca del ejercicio del régimen de visitas.

La frecuencia en las que se efectuaron estas comunicaciones fue diferente, tal y como reportaron los coordinadores. Al comienzo del confinamiento, algunos puntos de encuentro familiar emitieron informes de manera general sobre la suspensión de la actividad presencial, mientras que en otros casos se informó de manera específica por cada situación familiar o procedimiento judicial. Según avanzó el tiempo de confinamiento, hubo puntos de encuentro que remitieron de manera periódica información a los Juzgados, mientras que la mayoría informaba únicamente de las incidencias que iban ocurriendo en el desarrollo del cumplimiento de los regímenes de visitas.

“Hicimos una derivación de manera general pero el juzgado dijo que contestaría a cada procedimiento si el usuario se lo preguntaba, tanto el Juzgado de Familia como el de violencia” (CR 3.1).

“Hice un informe y lo mandé a todos los casos, a todos los procedimientos judiciales” (CR 2).

Quinto efecto: los profesionales

Se puede concluir que la percepción de la carga de trabajo durante la etapa estuvo en consonancia con las demandas de las administraciones. En los puntos de encuentro familiar en los que las administraciones demandaron registros de actividad de manera periódica, el estrés percibido por los coordinadores fue mayor que aquellos que no tenían esas peticiones. En estos casos, el estrés percibido se debió a esa

sobrecarga de trabajo, porque no solo tenían que coordinar la actividad propia de los puntos de encuentro, atender las dificultades y los conflictos que iban surgiendo, o desarrollar actividades de coordinación entre los trabajadores, como las reuniones de trabajo, sino que tuvieron que atender esa tarea sobrevenida que demandaron las administraciones.

“Yo trabajaba de sol a sol y fue horroroso. No era solo coordinar a los trabajadores, hacía llamadas a los usuarios y porque además tenía el estrés añadido de que todas las instituciones estaban alteradísimas y tenías que demostrar todo lo que se estaba haciendo y estaban enviando todo el día informes, estadísticas, coordinación y además por la contención del equipo, la contención de los usuarios, las administraciones” (CR 6).

“La cantidad de trabajo que supuso, es esfuerzo y el estrés para todo. La cantidad de exigencias que tuvimos para demostrar que estábamos cumpliendo con nuestro trabajo. Fue un trabajo ingente además de la intervención y las llamadas con los usuarios” (CR 6).

“La mayoría de los profesionales lo vivieron muy positivamente, pero con mucho estrés” (CR 7).

Por el contrario, aquellos puntos de encuentro que continuaron con su actividad presencial no percibieron un aumento en la carga de trabajo, más allá de la presión de las consecuencias de la situación de la pandemia o los efectos derivados de ella.

“Algunos manifestaron más tranquilidad, más reposo a la hora de poder trabajar en algunas cuestiones que habitualmente no daba tiempo por las intervenciones y el volumen del trabajo presencial. Recogimos más tranquilidad de cara a poder dedicarnos a otras cosas que normalmente no podíamos porque no había mucho tiempo” (CR 5).

“La gente tenía miedo. Los profesionales tenían bastante estrés. Para mí ha sido un período super difícil de gestionar” (CR 2).

“Al estar trabajando ese estrés o ese miedo que te puede suponer estando en casa, los trabajadores no lo han manifestado. Tampoco había mucha fluidez de gente y estaba muy controlado, muy escalonado” (CR 4.1).

Los trabajadores vivieron la situación de confinamiento de varias maneras. Si bien, al principio, lo más llamativo fue la incertidumbre ante la situación de la pandemia y la adaptación del trabajo a distancia, por ejemplo, porque no disponían de la documentación necesaria como para poder realizar el trabajo de la misma manera que si estuvieran presencialmente en los puntos de encuentro familiar. poco a poco esa incertidumbre se fue transformando a medida que se fue redefiniendo la organización del trabajo.

“Para mí lo más estresante muchas veces era que como estaba en casa pues no teníamos los expedientes delante, no tener el acceso a cierta información, ya sea judicial, o teléfonos de abogados, cosas así” (TR 9_10).

Así mismo, el estrés vino marcado porque había usuarios que estaban dispuestos a comunicarse con los puntos de encuentro familiar a cualquier hora.

“La parte estresante creo que sobre todo al principio, porque la gente llamaba a cualquier hora y en cualquier momento, no respetaba a lo mejor los horarios del Punto de Encuentro, a lo mejor te llamaban a las nueve de la noche, a las 10, te llamaban un miércoles, un jueves, entonces hasta que los usuarios se dieron cuenta y respetaron los horarios sí que te llamaban a todas horas y en todo momento” (TR 9_8).

Se ha podido constatar que hay un cierto consenso por parte de los profesionales de los puntos de encuentro en afirmar que una de las mayores dificultades que encontraron en el desempeño del trabajo durante el confinamiento, fue la dificultad para conciliar la vida familiar y profesional, y el esfuerzo que conllevó dicha situación.

“Percibimos un estrés en los trabajadores primero porque se juntaba tener que trabajar en tu casa, sin tener al compañero al lado, aunque pudiéramos contactar y hacer videollamadas, aparte del trabajo directo con las familias, tienes a tu familia, a tu pareja haciendo teletrabajo y a los niños” (CR 6).

“Para mí también fue un poco complicado con la conciliación, el teletrabajar y a la vez estar con la familia” (TR 7_2).

“A mí me resultó bastante estresante tener que llevarme el trabajo a mi casa, no me hizo mucha gracia que lo que es un poco mi reducto de intimidad en mi casa, tener que llevar el trabajo, por un lado, no tanto el trabajo administrativo, por supuesto no me importo nada las reuniones de equipo, pero sí con algunas familias o con algunas personas usuarias, el meterle de alguna manera en mi casa, a mí algunas veces me resultó bastante difícil” (CR 6).

“Un poco duro, porque había que conciliar trabajo desde casa, y un poco distinto todo, claro, era una situación a la que tenías que adaptarte a todo otra vez. Y luego no es lo mismo hablar con la familia por teléfono y hacer la intervención por teléfono que tenerla en persona y poder hablar las cosas en entrevistas personales” (TR 9_10).

“La parte más estresante fue también, el hecho de que me costaba más desconectar, porque al tener el teléfono en casa, en ese espacio donde tú además vas a relajarte, tu casa, tu hogar, pues al final estaban ahí los elementos del trabajo y eso suponía una dificultad para desconectar” (TR 9_5).

“Para mí una de las cosas más estresante fue un poquito la conciliación ¿no?, el papá teletrabajando, mamá teletrabajando, la peque en casa, las llamadas, la

intervención, o una llamada que tú tenías que hacer y en ese momento tenías que hacer otra cosa a nivel personal familiar, entonces eso fue un poco lo que al principio costó” (TR 7_3).

Otro aspecto a destacar fue que durante el confinamiento los profesionales sufrieron la denominada “soledad en el trabajo”, por el cambio supuso pasar de trabajar acompañado físicamente por otros compañeros a realizar las intervenciones en solitario, y, a pesar de que el uso de las nuevas tecnologías, recortaron un poco dicha distancia.

“Durante el confinamiento hicimos una coordinación muy estrecha porque como comentaba antes, solo había un terminal entonces la persona que tenía el teléfono constantemente, antes de pasarnos el teléfono semanalmente para contar un poco como estaban los casos y así. Entonces, fundamentalmente por whatsapp constantemente, eran audios de “ha pasado esto” muchas veces como pedir un poco de auxilio, porque claro al final estás sola, y surgen cosas complicadas” (TR 9_2).

“Y lo peor, yo creo que lo que ya he comentado, el estar un poco a veces tu sola con el teléfono y decir “buff se me plantea esto” y siempre tienes el apoyo de un compañero que bueno, en ciertos momentos o dificultades {puedes echar mano de él}, y en este caso estaba sola y para mí ha sido importante eso, la coordinación de las compañeras y el apoyo, aunque sea vía telemática” (TR 9_2).

A pesar de tener que convivir con la situación de confinamiento y de tener que realizar una adaptación en la estrategia en la atención a los usuarios, los trabajadores han extraído partes positivas del confinamiento. En primer lugar, porque algunos usuarios llevaron a cabo el cumplimiento de las visitas entre ellos y eso, en ocasiones, sirvió para que dejaran de utilizar el recurso de punto de encuentro.

“Lo positivo de toda esta situación es que es verdad que ha habido muchos casos que han avanzado, que como decían los compañeros hemos logrado que en este tiempo ellos se comuniquen sin necesidad del Punto de Encuentro o que se hayan visto fuera, para mí eso es muy positivo” (TR 7_2).

“En nuestro caso, tuvimos algunos casos que sí comenzaron a hacerlo fuera, no muchas familias, pero luego han vuelto al punto de encuentro algunos, no todos, la mayoría” (TR 9_3).

“Hay algunas familias, justamente son las familias que llevaban muchos años en el Punto de Encuentro y creía que nunca iban a dejarlo, que han podido seguir gestionando los encuentro fuera” (TR 7_1).

En segundo lugar, porque los profesionales pudieron dedicar tiempo a realizar tareas que la actividad presencial no podía permitir, por la falta de tiempo, y al estar en casa, pudieron desarrollar otras tareas laborales, como ponerse al día de las situaciones y la documentación, o realizar diferentes ocupaciones del trabajo.

“Para mí lo mejor, era el parar y tener tiempo para ti, podías organizar tus horarios de trabajo y no estabas ocho o 10 horas fuera de casa” (TR 9_9).

“Poder dedicarle tiempo de verdad a los casos, eso a mí me pareció lo mejor” (TR 9_3).

“Una opción que la verdad en el punto de encuentro jamás la había planteado y tiene su parte positiva, estableces tu horario para hacerte un informe, un seguimiento” (TR 7_3).

“Como positivo señalaría lo que dijo antes las compañeras de lo que pudimos dedicarle a los expedientes y a los planes de intervención y a... yo creo que en todo lo que llevamos trabajando, no se nos habían ocurrido tantas ideas nuevas para intentar con las familias que en ese tiempo que pudimos sentarnos” (TR 1).

5.2. Los efectos de la reanudación de la actividad en los puntos de encuentro familiar

Una vez suspendido el estado de alarma y la progresiva reincorporación a la “nueva normalidad” de la ciudadanía, los puntos de encuentro familiar también pudieron intervenir con los usuarios de manera presencial. El nuevo contexto derivado de la pandemia conllevó que se tuvieron que implementar cambios en la intervención con los usuarios. Los puntos de encuentro reanudaron la actividad sin conocer cuántos usuarios acudirían para continuar con el cumplimiento de las medidas establecidas y además, la intervención se tenía que compatibilizar con las medidas de seguridad e higiene por el COVID-19.

Primer efecto: la reorganización del espacio físico y las medidas higiénico-sanitarias

El primer efecto en la reanudación de la actividad se vio reflejado en el espacio físico de los puntos de encuentro. Por un lado, todos los participantes informaron que se retiraron aquellos materiales, enseres y mobiliario que permanecían en los puntos de encuentro familiar en los tiempos que no existía la pandemia, con el fin de evitar lugares de contacto susceptibles de aumentar la propagación del virus. Así, se apartaron los juguetes, los elementos decorativos, las sillas de tela, el ajuar de la cocina y se inhabilitó el uso de los electrodomésticos, etc...

Como ejemplo de medidas de adaptación de los espacios, el punto de encuentro de Logroño modificó su ubicación, con el objetivo de cumplir con las

medidas de seguridad establecidas en la pandemia, porque el lugar habitual no permitía desarrollar estas medidas. En esa situación, el Gobierno de la Rioja dispuso de un lugar diferente para gestionar la intervención del punto de encuentro. Por otro lado, los profesionales refieren que, una vez que se decretó la reanudación de la intervención, los puntos de encuentro familiar diseñaron una serie de medidas en relación con la seguridad e higiene.

Los participantes informaron que las medidas más comunes que se pusieron en práctica fueron el uso de la mascarilla, la disposición de gel hidroalcohólico y se dispuso cartelería sobre la pandemia y las medidas a tomar. En algunos recursos, además, se instalaron toallitas de mano desechables, el uso de purificadores de aire o líneas adhesivas de separación en el suelo, se utilizaron alfombras higiénicas, pantallas de seguridad para los profesionales, se desinfectaron los juguetes con agua y lejía, y los espacios o las salas permanecieron con las ventanas abiertas. También, hubo puntos de encuentro familiar que incluyeron entre sus normas para los usuarios, la obligación de lavarse las manos al entrar en el recurso, otros midieron la temperatura de los usuarios al entrar y salir del mismo, y se instó para que los niños pequeños acudieran siempre dentro de las sillas de paseo y evitar, así, que los profesionales tuvieran que coger o dar la mano en el trayecto hacia los otros progenitores o familiares que estaban ubicados dentro de los recursos.

Además, una norma habitual que se impuso en los puntos de encuentro fue que se prohibiera ingerir alimentos en el interior de las instalaciones, con el objetivo de evitar que los usuarios se retiraran la mascarilla o se propagara el virus a través de los aerosoles.

En cuanto a los contagios de los usuarios, se le instó a que comunicaran a los profesionales cualquier situación sanitaria al respecto. Por ejemplo, cualquier indicio o evidencia que indicara haber sido positivo por coronavirus, las situaciones en las que tenían que permanecer aislado a causa de una situación de cuarentena preventiva o los casos en los que hubieran estado en contacto con otros positivos. En esas ocasiones se fueron tomando las medidas oportunas, en algunas ocasiones se les sugirió que evitaran acudir a los puntos de encuentro si consideraban que podían poner en riesgo de contagio a sus familiares, el resto de usuarios o a los profesionales.

Todas estas medidas se implementaron en función de las recomendaciones y las normativas que se fueron publicando por la administración competente en cada comunidad autónoma.

Dos coordinadores añadieron, también, que en sus puntos de encuentro se había establecido como norma, la necesidad de presentar una prueba negativa (PCR o similar) en aquellas situaciones en las que el usuario había pasado un período de confinamiento por haber sido positivo en COVID-19. En el resto de puntos de encuentro no mencionaron haber seguido esta pauta.

“Si llamaban diciendo que habían sido positivo solicitábamos una prueba que fuera negativo. Hasta que no tuviéramos una prueba que fuera negativo por parte del médico no les atendíamos” (CR 4.1).

“Hemos pedido el resultado de las PRC para comprobar que eran negativos” (CR 3.1).

Segundo efecto: la intervención con los usuarios

Las narrativas de los participantes indicaron que las medidas implementadas por los puntos de encuentro familiar en la apertura de la intervención con los usuarios, estuvieron en el contexto de las medidas originadas por la pandemia por el COVID-19. Por tanto, la intervención se planificó bajo el prisma de la prevención del contagio del virus.

La pauta de los puntos de encuentro de Aragón desde el inicio del estado de alarma consistió en adaptar el horario de atención de los usuarios, de tal manera que fijó un horario continuo, lo que originó una modificación de los horarios de algunas familias que asistían al punto de encuentro. De esa manera, se pudo cumplir con las medidas de distanciamiento social y se pudo respetar el tiempo de estancias y comunicaciones establecido judicialmente. Con el objeto de evitar la asistencia masiva de usuarios, se tuvo que adaptar su asistencia en los horarios de la jornada continua, tanto Las familias que acudían a realizar visitas en el interior del punto de encuentro como las que acudían a entregar y recoger a los menores.

“Los horarios de los trabajadores se adaptaron a la jornada continuada para evitar lo más posible los desplazamientos de los trabajadores y de los usuarios” (CR_4).

En todos los puntos de encuentro familiar se adaptaron horarios, en algunos se redujo el número de veces que tenía que acudir a visitar a sus hijos, etc.

En relación con los usuarios que acudían a efectuar visitas en el interior del punto de encuentro, todos los coordinadores reportaron que se llevó a cabo una adaptación de los horarios y los tiempos que se atendían estas situaciones, con el objetivo de cumplir con las medidas de distanciamiento social y el aforo permitido en el interior de estos recursos. De hecho, la mayoría de los efectos que se reportaron por los profesionales en la atención a los usuarios, tenían que ver con estas situaciones.

La incorporación de los usuarios a la atención presencial se llevó a cabo de manera progresiva.

“Empezamos de manera escalonada. Nuestra prioridad fue empezar por aquellos que con los que no se habían visto durante el confinamiento. Aquellos que lo habían hecho por su cuenta no tenían tanta prioridad en utilizar el punto de encuentro familiar. Podían esperar un poco más hasta que se fueran adaptando todos” (CR 3.2).

Es interesante destacar las diferentes formas que tuvieron para adaptar esta intervención en relación con las medidas adoptadas. Mientras unos puntos de encuentro redujeron la duración de las visitas, otros limitaron el número de veces en el que asistían las familias a los puntos de encuentro a la semana. En algunos casos, se redujo de manera simultánea el número de visitas y la duración de las mismas y, en otros, esta reducción de la frecuencia del número de visitas venía acompañada en un aumento de la duración, de tal manera que las visitas se efectuaban en menos días, pero tenían el mismo número de horas semanales.

Las modificaciones en la duración de las visitas se llevaron a cabo independientemente de si su normativa permitía efectuar visitas más largas, porque dicha actuación buscaba compatibilizar la asistencia al punto de encuentro con la reducción del riesgo de contagio. Los puntos de encuentro de Aragón realizaron visitas con una duración máxima de dos horas, a pesar de que también el tiempo de estancia podía ser superior.

Otra modificación consistió en limitar o reducir el número de visitas que podían efectuar los usuarios con los hijos en el interior del punto de encuentro, a la semana. En otras ocasiones, también se modificaron los días establecidos para las visitas, debido a que tuvieron que acudir en momentos diferentes de los que tenían establecidos.

De manera práctica, se intentó que la ubicación de las familias no fuera simultánea y no ocuparan un mismo espacio, por lo que muchos puntos de encuentro limitaron las visitas a una a la semana.

En las ocasiones en las que el espacio del punto de encuentro no estaba dividido en salas, sino que era diáfano, se distanciaron a las familias de forma física, aumentando la distancia entre ellas y/o mediante elementos físicos (biombos), pero también se restringió el número de visitas simultáneas en un mismo momento.

En cuanto al tiempo de estancia en el punto de encuentro, la mayoría de los que limitaron la duración de las visitas que se efectuaban en el interior, optaron porque éstas tuvieran principalmente una hora de duración, aunque en algún caso se estableció una hora y quince minutos de duración máxima.

Como consecuencia de dichos cambios, en algunos puntos de encuentro se entregó a los usuarios un certificado que hacía constar el horario señalado para las

visitas, para que pudieran justificar dichos desplazamientos ante los cuerpos y fuerzas de seguridad, en caso de que fueran requeridos.

“Hicimos un certificado de desplazamiento a los usuarios cuando comenzó a abrirse la movilidad entre provincias y había padres que vivían fuera. Aconsejábamos que llevaran las resoluciones judiciales en el móvil, por si acaso la policía les paraba, pero a veces, como nosotros les modificábamos el horario y el horario que estaba establecido en la sentencia no era el mismo hacíamos un certificado. A determinadas familias que vivían fuera les expedíamos ese certificado por si les paraba la policía. Era porque les modificábamos temporalmente el horario y para que no tuvieran ningún problema” (CR 4_1).

Además, algunas familias que acudían a los puntos de encuentro a entregar y/o recoger a los menores, vieron modificado el horario en el que acudían a estos recursos, de tal manera que no coincidieran tantas familias como las permitidas para un mismo horario, con el objeto de poder garantizar las medidas de distanciamiento social. Esta circunstancia supuso que la duración del período de estancia de los menores con sus progenitores o familiares se viera reducida, en algún caso.

“No podían coincidir dos familias en espacio y tiempo y, por lo tanto, no se podían realizar dos visitas simultáneas” (CR 8).

De la misma manera, otro de los efectos con respecto a las medidas implantadas, fue la reducción en el tiempo de espera que los usuarios debían permanecer en los puntos de encuentro. Con esta medida se permitió que las familias acudieran de una manera constante y escalonada, y así se facilitó la atención de un mayor número de usuarios.

Cabe indicar que estas medidas fueron acompañadas de otras rutinas relacionadas con las medidas sanitarias, como la desinfección de los espacios y la ventilación. Para conseguirlo, las visitas se programaron para que entre visita y visita hubiera un intervalo de tiempo suficiente para realizar estas actividades. Según los entrevistados, la adaptación progresiva de las estrategias y la incorporación de nuevas medidas y el cumplimiento de estos requisitos, supuso un esfuerzo por parte de todos los implicados.

“Ha sido un continuo reinventarte” (CR 6).

En esta etapa de atención presencial se han continuado aplicando algunas técnicas o estrategias utilizadas durante la etapa del confinamiento. Por ejemplo, el uso de las nuevas tecnologías como herramienta para la interacción con los usuarios:

“En algunos casos las entrevistas se han mantenido telemáticas, se ha dado el caso que no residen en la ciudad o tienen dificultades para desplazarse, si existía la posibilidad de realizar la entrevista vía telemática, se hacía” (CR 5).

La reacción de los usuarios

Aunque la mayoría de las situaciones familiares retomaron la actividad del cumplimiento de los regímenes de visitas, una vez decretado el inicio de la actividad presencial en los puntos de encuentro, la adaptación de los usuarios a todas estas medidas ha sido valorada positivamente tanto por los coordinadores como por los profesionales.

“Casi todo el mundo ha sido razonable y estaba bastante acostumbrado a las medidas” (CR 4.2).

“Los usuarios han agradecido la intervención de los profesionales” (CR 7).

“Cuando se retomó nuevamente la actividad, pues en principio bien, acataron perfectamente los protocolos que se iban a hacer, las modificaciones de horario que hubo que hacer para evitar los aforos, y en general, yo por lo menos por mi experiencia, ninguna familia puso ningún problema” (TR 9_11).

“En general yo creo que se han adaptado muy bien a todo, al tema de adaptación de medidas, horarios, distancia, de todo. Yo ahí sí que premiaría en general a los usuarios porque ha sido muy positivo en ese sentido” (TR 9_2).

El impasse que supuso el confinamiento y la ausencia de contactos entre los progenitores y sus hijos tuvo consecuencias en su relación, sobre todo entre aquellos que no pudieron mantener el contacto y entre quienes la relación estaba deteriorada.

“Ha habido expedientes que han retrocedido, menores que no han querido volver a entrar a las visitas o que al entrar no se encontraban bien y ha habido relaciones que se han deteriorado” (CR 5).

“Yo he notado que aumentó el nivel de conflictividad y susceptibilidad entre progenitores. Al no haber tenido esa intervención familiar durante ese tiempo que duró el cierre del recurso, noté que había familias que en su inicio tenían una conflictividad pero que eso poco a poco se fue trabando y no estaban tan cargados, tan estresados. Cuando regresaron al punto de encuentro hubo algunas familias que fue como dar un montón de pasos para atrás” (CR 8).

“En los regímenes de visitas que no se han cumplido evidentemente ha habido un retroceso en las relaciones porque hay que retomar, está la herida de que no me has dejado ver a mis hijos” (CR 9.1).

“No percibimos retroceso. Las primeras visitas fueron más duros, los reencuentros” (CR 2).

No obstante, en algún caso se ha observado una resistencia para retomar el cumplimiento de los regímenes de visita alegando, sobre todo, miedo a que los menores se contagiaran.

Por otra parte, algunos usuarios que se vieron afectados por la limitación de sus horarios de visitas reclamaron el cumplimiento de los regímenes de visitas.

“Desde septiembre a diciembre de 2020 es donde sitúo el pico álgido de estrés máximo, porque la situación de pandemia no había desaparecido, de hecho, volvimos a entrar en el estado de alarma en octubre y volvimos a recibir quejas por escrito de progenitores que se quejaban por la restricción y que exigían el cumplimiento del régimen de visitas, tal y como venían cumplimiento antes de pandemia. En ese caso la administración municipal nos empujó a que cumpliéramos con la totalidad de los regímenes como fuera, para evitar esa queja” (CR 5).

A medida que se fueron relajando las medidas de distanciamiento decretadas por las autoridades sanitarias, y la consecuente ampliación de los aforos permitidos, se fueron adaptando los regímenes de visitas de los usuarios a los tiempos de estancias establecidos judicialmente de manera progresiva.

El contexto de la pandemia y las diferentes formas de actuar que marcaron las administraciones ocasionó una gran confusión entre usuarios y profesionales. Por ejemplo, se tenía un desconocimiento del tiempo que debían permanecer en aislamiento los contactos con positivos, y hubo dificultades para reconocer qué tipo de personas se podían considerar como convivientes o no, en relación con los menores, incluidos sus progenitores.

En cuanto al cumplimiento de las medidas higiénicas y sanitarias, los coordinadores expresaron que fue difícil gestionar que los progenitores (padres o madres) o los familiares que tenían derecho de visita respetaran las medidas de distanciamiento con los menores (sus hijos o nietos, por ejemplo). Algunos reportaron haber tenido dificultades con los usuarios para hacerles ver que tenían que tener la mascarilla (incluso con sus hijos e hijas) puesta en los espacios interiores.

“Hubo quejas sobre la obligatoriedad del uso de las mascarillas” (CR 2).

De la misma manera, los trabajadores relataron que se tuvo que recordar de manera constante el uso correcto de la mascarilla en el interior de los puntos de encuentro, a pesar de ser conscientes de la dificultad que suponía para los progenitores respetar estas medidas.

“Me parecía antinatural que un niño con cinco añitos ya estuviese con la mascarilla y les tuviésemos que decir que no podían bajársela, que no podían besarse, que no podían” (TR 9_4).

“Había casos en los que el usuario no entendía esas medidas, incluso negaba todo esto, y antes de entrar no se quería poner la mascarilla, y le tenías que decir “te tienes que poner la mascarilla si no pues no puedes acceder” (TR 8).

“A día de hoy, le sigue costando tener la mascarilla, se la quitan, se la bajan, es como “me hago el despistado” y les tengo que recordar como cuatro veces “por favor, la mascarilla” (TR 8).

La pandemia por el COVID-19 ha afectado a muchas personas, incluidos trabajadores y usuarios. La consecuencia del coronavirus en la dinámica de las relaciones con sus familiares se vio interrumpida en numerosas ocasiones por los índices de positivos entre los propios usuarios, como por haber sido contacto directo con otros positivos. Esta circunstancia tuvo especial relevancia respecto de los confinamientos ante los cierres de las aulas en los colegios por la existencia de alumnos positivos. Si bien, en la mayoría de los casos, los coordinadores reportaron que los usuarios entendieron y aceptaron las consecuencias de estas circunstancias, como lo era el perder tiempo de visitas, hubo otros usuarios que expresaron su disconformidad, aunque estos casos fueron excepcionales.

Así mismo, como aspecto controvertido, algunos coordinadores reportaron que, en las circunstancias de confinamiento ante una situación de positivo por COVID de los hijos u otra persona en contacto, o bien de los familiares que tenían el derecho de visitas, existió una sobreutilización de estas circunstancias para suspender las visitas o para no acudir a las mismas. No obstante, era muy difícil conocer si los usuarios realmente habían sido positivos o tenían la recomendación de la autoridad sanitaria para realizar una cuarentena, y los puntos de encuentro actuaron siguiendo las informaciones transmitidas por los usuarios.

Cuando los afectados fueron los usuarios, éstos habitualmente informaban a los profesionales de que debían permanecer en situación de confinamiento. En otras ocasiones, consultaban con los profesionales las medidas que debían llevar a cabo en su situación particular porque desconocían qué hacer o porque trasladaban la decisión de si las visitas se debían efectuar o no en dichos profesionales.

Tercer efecto: la relación con las entidades derivantes

La coordinación con las Administraciones después del confinamiento fue fluida. Los coordinadores reportaron que se mantuvo abierto en todo momento un canal de comunicación para informar de las incidencias y cambios que iban surgiendo en la reanudación de la actividad.

En los casos en los que los puntos de encuentro plantearon la necesidad de compatibilizar las medidas de distanciamiento social con el cumplimiento de las visitas y, por tanto, se expusieron la reducción de los tiempos en los que acudían las familias, las Administraciones no plantearon inconvenientes en estas restricciones.

“Los juzgados ratificaban sin dificultad, y alguno otro puso que el régimen de vistas del menor se mantenía el mismo, si bien, se entendía que, por la

situación sanitaria, el mismo se vería afectado por las medidas que se adoptaran en el punto de encuentro. Otros si dijeron que durante el tiempo que el punto de encuentro lo considerara el régimen se vería afectado” (CR 2).

Cuarto efecto: los profesionales

Las narrativas de los profesionales de los puntos de encuentro entrevistados reportaron que tuvieron que adaptarse de manera constante a las circunstancias derivadas de la pandemia, las restricciones y los ajustes de los horarios, las medidas de distanciamiento social, seguridad, e higiene, etc..

“Capacidad que hemos tenido de adaptación, que hemos hecho tanto profesionales como familias y que pese a ser una situación muy complicada pues al final ha llevado pues a evolucionar y de alguna manera es un aprendizaje” (TR 7_4).

“Intentar anticiparse a lo que pueda pasar, y después surgen imprevistos y tienes que sobre la marcha solucionarlos, pero sí que ha sido bastante estresante” (TR 1).

Ha sido interesante comprobar que los profesionales han extraído consecuencias positivas de toda la situación vivida.

“A los padres les relajaba mucho saber que nosotros estábamos pendientes, que si hacían algún intercambio nosotros sabíamos de manera telefónica si había realizado alguna incidencia, y también nos preguntaban pues cuando abríamos, que era su mayor preocupación, sobre todo para los usuarios que tenían visitas” (TR 9_1).

“Ver a las familias como han sido capaces de sacar lo mejor de sí mismas y como a esas familias les ha servido precisamente para pasar del conflicto a centrarse realmente en las necesidades que tiene su familia, entonces para mí, bueno ha sido bonito” (TR 6).

“Bueno, para mí lo positivo de toda esta situación es que es verdad que ha habido muchos casos que han avanzado, que como decían los compañeros hemos logrado que en este tiempo ellos se comuniquen sin necesidad del punto de encuentro o que se hayan visto fuera, para mí eso es muy positivo” (TR 7_2).

6. Cambios en el futuro de la intervención con los usuarios en los puntos de encuentro familiar

El impacto que ha tenido la gestión de la pandemia en los puntos de encuentro familiar ha planteado numerosos interrogantes en la perspectiva de futuro de la intervención: ¿qué tipo de cambios se mantendrán?, ¿son compatibles estos cambios con la intervención en la “nueva normalidad”?, ¿qué opinión tienen los profesionales acerca de la continuidad de estos cambios?

Para responder a estas cuestiones, en las entrevistas coordinadores y de los/las profesionales de los puntos de encuentro familiar se ha preguntado sobre la continuidad de los cambios experimentados en la intervención de los usuarios en los dos momentos temporales, durante y después del confinamiento.

De los discursos de las personas entrevistadas han aparecido opiniones muy variadas y los participantes han mostrado diferentes sugerencias sobre las medidas que pueden implementarse en el futuro, en tres aspectos: la duración de las visitas, el cumplimiento de las medidas de actuación de los usuarios y el uso de las nuevas tecnologías.

6.1. Cambios en la duración de las visitas

En relación con el régimen de visitas, la limitación en la frecuencia y la duración de las visitas que se llevan a cabo en el interior de los puntos de encuentro se ha valorado como positiva porque, en opinión de algunos profesionales, un menor tiempo de duración de las visitas beneficia la relación entre los familiares.

“Para mí sería ideal las visitas supervisadas una hora a la semana, porque yo entiendo que un menor que tienen que venir tres o cuatro veces a la semana le rompen sus dinámicas personales y a veces, es inadecuado para la intervención” (CR 6).

“Yo apostaría por el tema de las visitas de dos horas. A la hora los niños se cansan y ya no resulta positiva la valoración de dos horas” (CR 9_2).

“Creo que las visitas de una hora son mejor y más enriquecedoras que las de dos horas” (TR 9_8).

“Muchos padres ya se han dado cuenta de eso, ahora hemos pasado a las dos horas de visita y muchos reconocen que se les hacen largas a todos” (TR 9_3).

“Casi todos estamos de acuerdo en que lo que reducir visitas a una hora debería cambiarse ahora que se ha vuelto a la nueva normalidad y hay familias que tienen dos horas, nos hemos encontrado que es- y familias que generalmente tienen una buena dinámica de visitas, que generalmente se está estropeando la dinámica por haber aumentado el tiempo de visita, entonces esto nos tiene que hacer replantear las cosas” (TR 9_11).

“Ahora veo que una hora de duración es la maravilla y es lo ideal para todo el mundo, y si tienen que ir más días, que vayan, pero una hora, dos son tortura. Estar tutelando una sola hora me pareció bastante bien, y creo que para todos ¿eh? No creo que haya nadie que le haya perjudicado, siempre en beneficio de los niños, de los padres y de, por supuesto los técnicos, pero, muy beneficioso para los niños y los padres. Una hora es el tiempo de optimizar las visitas para aprovechamiento absoluto” (TR 9_3).

6.2. Cambios en la infraestructura de los puntos de encuentro familiar

Las modificaciones llevadas a cabo en las sedes de los puntos de encuentro familiar hicieron reflexionar a los profesionales de alguna circunstancia que hasta entonces no habían experimentado.

“Nos dimos también cuenta de las carencias de la infraestructura, nosotros por ejemplo tenemos un despacho que hasta que llegó el COVID no nos dimos cuenta que no tenía una buena ventilación, lo cual es importante, aunque no haya COVID ¿no?” (TR 1).

“Lo que saco en positivo es que hay que adaptar también igual los espacios de los puntos de encuentro y no solo centrarlos en un piso con salitas” (TR 2).

6.3. Cambios en las dinámicas del cumplimiento de las medidas de actuación de los usuarios

En cuanto a la atención de los usuarios, la obligada restricción en el número de acompañantes y el respeto de los horarios de asistencia a los puntos de encuentro, por

ejemplo, se ha visto útil por algunos coordinadores y se considera que se debería continuar en el futuro con estas dinámicas. Las medidas de distanciamiento han obligado a gestionar la agenda de los puntos de encuentro de tal manera que se evite la afluencia masiva de usuarios evitando los excesos de aforo y las aglomeraciones de usuarios. Así, estas medidas fueron la oportunidad para restringir el número de acompañantes que acudían a recoger o entregar a los menores y se han mostrado comentarios a este respecto:

“Me parece útil la manera de escalonar a los usuarios” (CR 1).

“Poder reducir el tiempo de los intercambios que no se demoren y poder gestionarlo mucho más rápido” (CR 1).

“Yo creo que también el hecho de transmitir que los intercambios tenían que ser lo más rápido posible por no entretenernos con el aforo y demás también les ha hecho que los usuarios tengan claro que los momentos de las entregas y recogidas son para eso y que cualquier otra cosa que tengan que comentar lo tienen que hacer de otra manera. Entonces yo creo que también hemos ganado en agilidad a la hora de hacer las entregas y recogidas” (CR 9_2).

“Para mí nos deberíamos quedar con la limitación de los usuarios al centro” (CR 3_1).

“El hecho de transmitir que los intercambios se realizaran de manera lo más rápida posible” (CR 5).

“Hacer los intercambios mucho más ágiles y que no permanecen tanto en el punto de encuentro que lo sigan realizando, que nos llamen para entrevistas en el caso de que nos quieran comentar algo más extenso” (TR 9_1).

“Para mí unas de las cosas más importantes que he vivido durante este periodo, es que durante todo el espacio que hemos tenido de restricciones, aunque solo fueran de aforo, nos facilitaron un montón el trabajo más atento a las familias” (TR 9_6).

En relación con la opinión de los usuarios, hay unanimidad por parte de los coordinadores al afirmar que los usuarios han aceptado y cumplido con las indicaciones que se les han ofrecido desde los puntos de encuentro o para informar de su situación médica en relación con el COVID-19.

“La condición de no venir acompañados también se respeta, y eso está bien”, “la gente ha sido bastante colaboradora”, “en general la actitud ha sido muy colaboradora por los padres” (CR 3.1).

“En seguida que han tenido síntomas nos han informado” (CR 4.1).

Otra dinámica que se considera adecuada es el cumplimiento de los horarios y evitar que acudan con antelación a las visitas:

“El acostumbrarlos a que vengan a su hora es una muy buena idea porque no me gustaba la idea de que vinieran antes” (CR 8).

“Hacer los intercambios de forma escalonada a mí me pareció buena idea, el no tener toda esa aglomeración a las ocho, a las siete. Es decir, tener esos cuartos de hora, o ese margen de media hora, estaba bastante bien, lo veo también como positivo” (TR 8).

Por otra parte, ha habido algunas dinámicas de actuación con los usuarios que se espera que se retomen para volver a llevarlas a cabo al igual que en momentos anteriores. Por ejemplo, uno de los cambios que ha afectado a las familias ha sido la imposibilidad de ingerir alimentos en el interior del punto de encuentro para no facilitar que los usuarios se quiten la mascarilla, y esta situación se espera retomar porque:

“Echamos de menos la parte de la alimentación, el preparar la merienda de los papás con los críos, que era eliminar un tipo de interacción” (CR 5).

Así mismo, mantener la distancia entre las visitas que permanecían en el interior del punto de encuentro y el hecho de no compartir espacios entre las familias: “le ha dado frialdad” (CR 5).

6.4. El uso de las nuevas tecnologías como sistema de comunicación

Antes de la pandemia motivada por el COVID-19, el uso de las nuevas tecnologías en los puntos de encuentro familiar era residual. El sistema de comunicación con los usuarios se basaba en una comunicación presencial y el teléfono, y en contadas ocasiones se utilizaban otros sistemas de comunicación como, por ejemplo, el correo electrónico.

El cierre físico de los lugares de atención provocó un cambio radical en el uso de los sistemas de comunicación y de las nuevas tecnologías, tanto en la relación con los usuarios, como entre los profesionales y con las administraciones. La atención y la comunicación presencial se cambió por el teléfono, el e-mail, las reuniones por videollamada, el uso de nubes virtuales, el trabajo con documentos on-line, los grupos de Whatsapp, etc.

Casi todos los entrevistados han coincidido en afirmar que el proceso de adaptación ha sido complejo y creativo, en ocasiones, por la falta de medios para ello y la falta de experiencia previa.

La obligación en el uso de sistemas de comunicación a distancia obligó a que la mayor parte del trabajo se tuviera que hacer por teléfono y con las nuevas tecnologías. Esta implementación de nuevos sistemas de interacción con los usuarios y, sobre todo, con los miembros de los equipos de trabajo, ha cambiado la perspectiva en la atención a los usuarios y la coordinación entre los profesionales.

“En relación con los equipos el trabajo on-line lo favorece muchísimo”,
“hacemos muchas más reuniones on-line” (CR 3_2).

“Pues a mí me gustaría que se pudiera fomentar el teletrabajo” (TR 7_3).

El trabajo y la interacción con los usuarios basado en la presencialidad se apoyó en el uso de las nuevas tecnologías para realizar entrevistas e incluso realizar visitas entre los menores y sus familiares.

“El uso de las nuevas tecnologías a mí me pareció maravilloso porque yo misma entrevisté a un familiar que vive en Nueva York” (CR 5).

“El canal para realizar videoconferencias nunca se había establecido nunca había sido una opción en pandemia lo llevamos a cabo con todas las personas que se interesan esos momentos y eso me parece que funciona súper bien para las personas que viven fuera de la ciudad pueden mantener contacto con los profesionales y ahorrarse desplazamiento” (CR 2).

“Antes no permitíamos la comunicación de los usuarios por correo electrónico y siempre tenía que ser presencial o a través del teléfono, y ahora mismo lo electrónico realmente nos está yendo bien. Hay gente que incluso firmaba las vacaciones por correo electrónico” (CR 7).

“La posibilidad que dan las plataformas de poder tener entrevistas a distancia para mí ha sido maravilloso” (CR 7).

“Esas reuniones de forma telemática, yo creo que se pueden mantener, ¿no? incluso coordinaciones, es este tipo de reuniones no las podíamos haber tenido a lo mejor sí el COVID no hubiera favorecido que conectásemos de esta forma” (CR 7_2).

“Las tecnologías son un recurso que no le estábamos dando el valor que tenía hasta ahora. Hemos utilizado las videoconferencias (con meet) para dos cosas: con aquellos que no se podían acercar y resolver dudas, para hablar de incidentes que ocurrían en las visitas y para realizar visitas online” (CR 8).

“Una opción también sería utilizar el Zoom y toda esta serie de tecnologías, creo que sería bueno. Imaginaos a la hora de hacer una entrevista a un padre que es del País Vasco o de Sevilla; no puede venir a hacer una entrevista y después tener que gestionar pues eso, un intercambio de un fin de semana al mes o lo que sea” (TR 9_8).

“Ya más o menos integrado, son el uso de las tecnologías. Antes no estaban digamos tan en auge el tema de las videoconferencias, y bueno, de este modo como que te evitas desplazamientos, ahorras el tiempo, te puedes conectar de cualquier sitio, y la verdad es que nosotros los hemos integrado en el trabajo del día a día del recurso” (TR 8).

7. Conclusiones

La presente investigación ha pretendido mostrar de forma pormenorizada los cambios que han producido en los diferentes puntos de encuentro familiar de la Federación Nacional de los Puntos de Encuentro para el Derecho de Visitas (FEDEPE), durante la pandemia por el COVID-19 en dos momentos temporales: cuando se decretó el confinamiento y en la etapa posterior.

Una vez efectuado el estudio y el análisis de la información, se han podido mostrar los cambios ocasionados en la intervención con los usuarios de los diferentes puntos de encuentro familiar. Además, se han podido resaltar las principales consecuencias (efectos) que tuvo la pandemia ocasionada por el COVID-19 en la intervención profesional, tanto en la intervención con los usuarios como en desempeño de la labor administrativa.

El estudio se ha llevado a cabo teniendo en cuenta la opinión de los distintos profesionales de los puntos de encuentro, principalmente con la participación de todos los coordinadores de los puntos de encuentro implicados y con la colaboración de una muestra amplia de profesionales. Se ha seguido una metodología cualitativa con entrevistas en profundidad, que ha permitido tener una extensa información, de cara a conseguir los objetivos propuestos en la investigación.

Es necesario señalar que, dentro del propio proceso del estudio, se han detallado las opiniones de los profesionales ante la gestión de la intervención en los procesos de actuación con los usuarios, se han resaltado las novedades de intervención que ha traído la pandemia, se han definido cuáles han sido los principales elementos de estrés laboral durante de este periodo y se han mostrado las medidas que los profesionales han considerado que deben permanecer en la intervención futura de los puntos de encuentro familiar. Por tanto, es posible concluir que se han cubierto de forma satisfactoria los objetivos planteados de forma inicial en este estudio. A continuación, se destacan las siguientes conclusiones del estudio:

- Sobre las dinámicas de intervención:

Es innegable reconocer que situaciones tan excepcionales como el establecimiento del estado de alarma constituyeron una completa redefinición en la intervención de un campo tan específico como es la intervención profesional en los supuestos de ruptura familiar, un campo que requiere de la presencialidad como forma de intervención básica. El estudio ha puesto de manifiesto la versatilidad de los puntos de encuentro familiar para adaptarse a las nuevas condiciones y el esfuerzo de estos servicios y sus trabajadores para mantener una intervención de calidad en una

situación tan compleja. Los profesionales de estos servicios tuvieron que ir redefiniendo sobre la marcha sus propuestas de intervención, y pretendieron dos premisas básicas: por un lado, han mantenido el mismo carácter asistencial del servicio en esas situaciones de ruptura conflictiva, proporcionando ayuda y orientación a quien la demandara y, por otro, han transmitido a los usuarios la preocupación de los profesionales, al mostrar su interés por las situaciones en las que quedaban, ante el cierre asistencial. Así, los profesionales de los puntos de encuentro familiar ejercieron una labor informativa sobre la suspensión y posterior reanudación de la actividad presencial, efectuaron seguimientos de las situaciones familiares, y mantuvieron una comunicación abierta y fluida con los usuarios, manteniendo los criterios de calidad en la intervención. El mayor ejemplo de que los servicios mantuvieron esos estándares de calidad, se ha identificado en la percepción que tienen los profesionales sobre el hecho de que las respuestas críticas de los usuarios fueran excepcionales.

Los puntos de encuentro familiar que no interrumpieron su actividad presencial también adaptaron su manera de actuar con los usuarios, adoptando estrategias diferentes, pero con el objetivo de continuar con la misma calidad asistencial en el contexto de la pandemia.

Si la adaptabilidad del servicio se mostró de forma necesaria durante el periodo de estado de alarma, con la reapertura, se presentó como una seña de identidad de los puntos de encuentro familiar. Se efectuaron ajustes y adaptaciones en los horarios de entregas y recogidas para evitar saturación de aforos, y se redujeron los horarios y la duración de las visitas en su inicio, todo ello dentro de las necesidades de los servicios y en el cumplimiento de los protocolos existentes sobre la pandemia. Consecuentemente, se llevaron a cabo de manera continua, las estrategias de actuación basadas en la lucha contra el aumento de los contagios, con la incorporación de las medidas de seguridad e higiene demandadas por las administraciones, y aquellas que se consideraron útiles en la detección y el aumento de la propagación del virus COVID-19.

Otra vez más, la readaptación de las estrategias de intervención y la incorporación de otras dinámicas de actuación dentro del espectro de intervención profesional, como el uso de las nuevas tecnologías o de video-llamadas, han sido un valor a resaltar y una demostración de los estándares de calidad de estos servicios, gracias, también, a la colaboración con los usuarios y al trabajo realizado en equipo.

- Sobre la influencia de las adaptaciones en el profesional y en los usuarios:

Los profesionales de los puntos de encuentro familiar entrevistados han puesto de manifiesto el esfuerzo personal y profesional que han realizado para mantener y continuar con la intervención durante la pandemia, tanto en la fase de confinamiento como posterior a ella. Durante el periodo de estado de alarma, si bien es cierto que no

se reportaron niveles altos de estrés entre los trabajadores (no así en los coordinadores), la sensación de riesgo de contagio entre quienes mantuvieron la actividad presencial, u otros factores asociados al teletrabajo entre los profesionales confinados, supusieron grandes quebraderos de cabeza para estos. El tiempo de confinamiento supuso para muchos profesionales tener que lidiar en soledad las dificultades presentadas por los usuarios. En cierta manera, fue el resultado de lo novedoso de la situación, y de que carecían de protocolos claros de actuación y no tenían información acerca de las actuaciones que podían y debían seguir en estas circunstancias. Además, algunas de sus intervenciones se tenían que compatibilizar en el contexto familiar, mezclando dos ambientes que de forma natural están separados (trabajo y familia). En diversas ocasiones, la actitud de disconformidad de algunos usuarios supuso, de alguna manera, la percepción de que se estaba invadiendo el espacio seguro, que se supone que es el hogar individual.

Con respecto a los coordinadores de los puntos de encuentro familiar, conviene resaltar como una importante fuente de estrés tener que combinar los continuos reajustes en la gestión del servicio con las demandas que, por parte de las administraciones se realizaban para emitir la documentación sobre las actuaciones que estaban desarrollando, de manera periódica.

Durante esta etapa, los profesionales de todos los puntos de encuentro familiar continuaron prestando labores de información, orientación y asesoramiento con las familias, tomaron un papel activo en la comunicación con las familias en el ejercicio de actuaciones mediadoras y algunas, fueron capaces de conseguir acuerdos y, por tanto, continuaron desarrollando el cumplimiento de los regímenes de visitas entre ellos. Además, los profesionales desempeñaron su trabajo en los horarios de atención previamente establecidos e, incluso, más allá de su jornada laboral. Así mismo, se apoyaron en el desarrollo de un mayor trabajo en equipo, que intentó superar, entre otras cuestiones, la soledad del profesional. La sensación de estar realizando un trabajo en equipo y la percepción de tener un apoyo por parte de los demás integrantes del equipo, ha sido una característica valorada muy positivamente por los profesionales entrevistados.

También conviene resaltar la forma en la que los usuarios aceptaron las medidas y actuaron, de manera general, con un alto grado de responsabilidad, anteponiendo el bienestar común a sus intereses particulares tanto en el periodo de confinamiento como tras la reapertura de la atención presencial del servicio. Gracias a esa postura profesional, las intervenciones se pudieron realizar de una forma más adecuada y positiva para los usuarios, tanto con los progenitores como con los menores de estos.

- Sobre las novedades en la intervención profesional:

Los profesionales han mostrado opiniones muy dispares sobre las nuevas estrategias de intervención que se mostraron durante este periodo. Por ejemplo, si bien es cierto que algunos profesionales han alabado las virtudes de incorporar estrategias de intervención no utilizadas hasta el momento, como las video-llamadas dentro de las dinámicas de intervención, y de manera principal, para facilitar entrevistas y contactos entre familiares que viven a gran distancia del punto de encuentro familiar, otros han considerado estas medidas como inadecuadas, señalando que la intervención presencial es más rica en calidad personal y en contenido.

Alguna de las medidas llevadas a cabo por los puntos de encuentro familiar que ha tenido mayor aceptación, aunque existan voces discrepantes, fue la reducción del número de horas en las visitas, o la reducción del número de veces que acudían a la semana los usuarios. Estas medidas han sido percibidas por los profesionales como algo positivo tanto para los usuarios como para los menores e incluso para ellos mismos, y han sido frecuentes los comentarios que han destacado que deberían continuar en el futuro de la intervención de los puntos de encuentro familiar.

En definitiva, la intervención de los puntos de encuentros familiar durante este periodo, se puede describir como un continuo proceso de reestructuración y ajuste profesional ante las novedades generadas por el contexto de la pandemia, en el que los profesionales han podido mostrar su capacidad de adaptación mientras mantenían unos estándares de calidad en su intervención y en el que los usuarios han mostrado una gran capacidad de comprensión y civismo ante una situación tan compleja.

ANEXOS

ANEXO I: Protocolo de la entrevista de los coordinadores

A continuación, se exponen los temas principales y preguntas que se plantearon en las entrevistas con los coordinadores. Inicialmente las entrevistas fueron semi-estructuradas con un guión de preguntas, que se fue adaptando a la conversación mantenida.

[Presentación]

“Buenos (días/tardes), mi nombre es [Nombre] y conversación que vamos a mantener forma parte del estudio que se lleva a cabo por la Federación Nacional de Puntos de Encuentro (FEDEPE) y pretende describir los efectos que tuvo la pandemia COVID-19 en la intervención de los puntos de encuentro familiar”.

“La entrevista tiene dos partes, en la primera, vamos a analizar los cambios que ocurrieron en el confinamiento y en la segunda después del confinamiento. La entrevista se va a grabar para poder analizar el contenido junto con la información emitida por el resto de coordinadores y si no tiene inconveniente, comenzamos”.

[Bloque 1. Etapa del confinamiento]

“¿Qué cambios hubo tras el cese de la actividad en el confinamiento?”

¿Se eliminó la atención presencial?”

“¿Cómo se contactó con los usuarios?”

“¿Quiénes contactaron con ellos?”

“¿Cómo fue la respuesta de las familias?”

“¿Qué tipo de problemas plantearon?”

“¿Cómo se organizó la documentación?”

[Bloque 2. Etapa de la actividad presencial]

“¿Qué tipo de cambios tuvieron lugar en el espacio físico del punto de encuentro familiar?”

“¿Qué tipo de cambios hubo en la atención a los usuarios?”

“¿Cuál fue la respuesta de las familias?”

“¿Aumentaron los problemas por el confinamiento?”

“De todos los cambios apreciados ¿Qué tipo de medidas consideras que se deberían seguir llevando a cabo en la atención a los usuarios?”

[Despedida y agradecimiento]

“Bien, ya hemos acabado la entrevista. Muchas gracias por tu colaboración. Buenos [días/tardes]”.

ANEXO II: Protocolo de la entrevista de los trabajadores

A continuación, se exponen los temas principales y preguntas que se plantearon en las entrevistas con los trabajadores. Las preguntas realizadas surgieron del contenido de la información que reportaron los coordinadores. Inicialmente se plantearon 2 grupos de preguntas en base a la etapa de confinamiento y posterior a ella, pero se fueron desarrollando otras preguntas específicas según fueron surgiendo el contenido de la conversación.

[Presentación]

“Buenos días. La idea es tener una conversación entre colegas, gente que desempeñamos la misma actividad en los puntos de encuentro, y vamos a hablar un poco de cuáles han sido nuestras experiencias durante el periodo del confinamiento y después del mismo por el tema de la COVID. La conversación tiene que ser grabada para luego poder estudiar lo que se ha dicho en la reunión, con ánimo de poder analizarlo y sacar una serie de conclusiones”

[Bloque 1. Etapa del confinamiento]

“La primera pregunta está centrada durante el periodo de confinamiento, es decir, el periodo que hubo entre marzo y junio, más o menos ¿Cuál fue vuestra experiencia profesional durante ese periodo de tiempo con respecto a la labor profesional?”

“¿Cómo reaccionaron los usuarios a las medidas tomadas?”

“Sobre la organización que tuvisteis dentro de los servicios, o entre vosotros ¿Qué podéis aportar? ¿Qué impresiones nos pueden decir?”

“Con respecto a la intervención profesional ¿Qué destacaríais como lo mejor de este periodo y como lo más estresante, como lo peor de este periodo? A nivel profesional”

[Bloque 2. Etapa de la actividad presencial]

“Una vez hablado del periodo durante el confinamiento, ahora vamos a hablar de la reapertura ¿vale? ¿Qué diferencias hubo entre en periodo previo al cierre, de la suspensión de las visitas y la reanudación de las mismas?”

“Vale, muy bien. ¿Qué es lo más estresante de este periodo? De lo que habéis vivido como profesionales, ¿lo que más os ha agobiado de todo esto? Y también contadme un poco lo que ha sido lo mejor, también”.

“¿Qué es lo que ha pasado durante el periodo de confinamiento y después que os gustaría a nivel profesional que se mantuviera al haber finalizado toda esta etapa? Sea con respecto a la intervención profesional o a los cambios que se han producido. ¿Qué os gustaría que se mantuviera, que quisierais que siguiera existiendo después de esto del confinamiento?”.

[Despedida y agradecimiento]

“Muy bien, damos por finalizada la reunión. Muchas gracias por participar. Vamos a cortar la grabación. Buenos [días/tardes]”.

ANEXO III: Puntos de encuentro familiar de FEDEPE

ANDALUCÍA

AFYME (Asociación de Atención a Familias y Menores)

- Punto de Encuentro de Sanlúcar de Barrameda

CASTILLA Y LEÓN

APROME (Asociación para la protección del menor en procesos de separación de sus progenitores)

- Punto de Encuentro de Ávila
- Punto de Encuentro de Aranda de Duero
- Punto de Encuentro de Burgos
- Punto de Encuentro de Miranda de Ebro
- Punto de Encuentro de León
- Punto de Encuentro de Ponferrada
- Punto de Encuentro de San Andrés del Rabanedo
- Punto de Encuentro de Palencia
- Punto de Encuentro de Salamanca
- Punto de Encuentro de Segovia
- Punto de Encuentro de Soria
- Punto de Encuentro de Laguna de Duero
- Punto de Encuentro de Medina del Campo
- Punto de Encuentro de Valladolid 1
- Punto de Encuentro de Valladolid 2
- Punto de Encuentro de Zamora

LA RIOJA

APROME (Asociación para la protección del menor en procesos de separación de sus progenitores)

- Punto de Encuentro de Logroño
- Punto de Encuentro de Calahorra

ISLAS CANARIAS

Asociación Domitila

- Punto de Encuentro TENERIFE-ADEJE

+ FAMILIA (Asociación Canaria para la Intervención y Mediación Familiar)

- Punto de Encuentro Lanzarote
- Punto de Encuentro Las Palmas de Gran Canaria

MURCIA

Asociación para la Mediación de la Región de Murcia

- Punto de Encuentro Familiar de atención a Víctimas de Violencia de Género de Murcia (PEFVIOGEN)

MADRID

APROME (Asociación para la protección del menor en procesos de separación de sus progenitores)

- Punto de Encuentro de Madrid 1
- Punto de Encuentro de Madrid 2
- Punto de Encuentro de Madrid 3
- Punto de Encuentro de Fuenlabrada

PAIS VASCO

“EGINTZA”: Asociación para la protección del menor y la familia y promoción de los puntos de encuentro y la mediación

- Punto de Encuentro de Barakaldo
- Punto de Encuentro de Portugalete

ARAGON

A.P.E.F.A. (Asociación Punto de Encuentro Familiar de Aragón)

- Punto de Encuentro Familiar de Zaragoza 1
- Punto de Encuentro Familiar de Zaragoza 3
- Punto de Encuentro Familiar de Huesca 1