

UN RECORRIDO POR LOS SERVICIOS DE IRES DURANTE EL CONFINAMIENTO (COVID-19)



Gracias

Queremos agradecer el trabajo tan valioso de todas las personas que hay en el frente de cada servicio, que han demostrado desde el primer minuto de esta crisis su compromiso con las familias y su bienestar.

Tenemos muy presente la labor de los

técnicos de sistemas informáticos, las personas de administración, y las compañeras y compañeros de la educación social, trabajo social y psicología,

sin la cual este proyecto carece de sentido. Es emocionante ver la proactividad y la ilusión con que los equipos están poniendo en marcha todas estas iniciativas para que las familias más vulnerables no acaben saliendo más perjudicadas.



Ara i sempre ACOMPANYANDO A LOS JÓVENES Y FAMILIAS

Durante el confinamiento adaptamos y reforzamos nuestra atención a las familias en situación de vulnerabilidad



Más de 15 días de confinamiento y, a pesar del estado de emergencia, **hay necesidades que no se paran**. Huelga decir que estamos afrontando una durísima situación con un grado de imprevisibilidad e incertidumbre muy elevados. Por este motivo, los equipos de profesionales de IRES que acompañamos a familias en situación de vulnerabilidad dedicamos esfuerzos para adaptar nuestra atención a las nuevas circunstancias, manteniendo nuestra tarea socioeducativa.

¿Cómo siguen acompañando nuestros equipos a las familias y niños estos días?

Ens arriben paraules d'esperança i energia molt positiva, tant per la part de les professionals com de la dels joves. Sense treure importància i gravetat a la situació, mantenen una actitud molt proactiva davant el confinament. Per a moltes famílies es fa difícil la **gestió del temps amb la canalla a casa**. És per això que estem articulant propostes d'activitats com són les *gincames en família* en coordinació amb les educadores del **Casal en Família** o dur a terme un *diari de confinament* per a recollir i,

posteriorment, compartir les reflexions dels nanos durant l'estada a casa. En aquesta línia, els grups de whatsapp s'omplen d'activitats lúdiques per a fer en família i compartir procés i resultats amb els equips.

D'altra banda, totes les famílies tenen un repte comú: la **gestió emocional** de l'estrès i l'ansietat causades per l'emergència del present i la incertesa del futur; preocupacions com mantenir o tornar a trobar feina, pagar el lloguer i omplir les neveres afegeixen inquietud a la seva situació. Això no obstant, estan fent un exercici encomiable per tal d'adaptar-se de la millor manera possible i construir petites xarxes de suport i intercanvi d'idees.

Sens dubte els nostres serveis estan **més connectats que mai**. En general es manté contacte permanent amb les famílies per a oferir-les informació sobre el COVID-19, donar pautes a seguir durant el confinament, així com esmorteir l'impacte d'aquesta situació sobre el vincle i l'estabilitat emocional dels infants. Si la situació ho requereix, les psicòlogues i educadores fan **atenció psicoterapèutica individualitzada per telèfon**. Només treballant d'aquesta forma coordinada podem donar atenció integral a les necessitats d'aquestes famílies.



La tecnología, nuestra aliada para seguir acompañando familias

Las **tecnologías** están siendo protagonistas estos días, puesto que nos acercan los unos a los otros haciendo posible el mantenimiento de los servicios. Estas herramientas nos permiten hacer llegar **dinámicas y retos** de todo tipos para los niños, como son manualidades, recetas de cocina, dibujos, juegos de rol... También

las videollamadas en grupo nos permiten dar continuidad al acompañamiento grupal atendiendo a sus dificultades. Por **aquellas familias que no disponen de conexión a Internet** a casa, mantenemos contacto telefónico para evitar que queden descolgadas de los servicios por la distancia. **Hacerles saber que seguimos a su lado está esencial.**



Familias con necesidades especiales

Nuestras profesionales de los servicios de adopciones y acogidas manifiestan especial **preocupación** por aquellos niños que son **población de riesgo** o que hacen algún tipo de **seguimiento psicológico** puesto que, en esta situación, no pueden recibir esta atención más individualizada y puede afectar a su desarrollo en muchos ámbitos (psicomotriz, cognitivo, de lenguaje, socioafectivo, emocional, etc). Los equipos están trabajando con mucha intensidad para poder asignar una familia lo mejor posible a aquellos niños y niñas que lo necesitan con urgencia.

La importancia del vínculo

Este confinamiento está poniendo en valor la importancia de mantener y **cuidar los vínculos en las situaciones difíciles**, y nos enseña que **los momentos de ocio y juego compartido pueden aligerar los efectos del confinamiento**. Ver los vídeos de familias cantando una canción o haciendo manualidades juntos nos anima a todas, tanto madres, padres y educadoras, como niños y niñas de los Casals.

También nos deja **escenas y anécdotas memorables**. Uno de los centros nos relató cómo unos vecinos que, viendo a los jóvenes del **CRAE Prim** (L'Hospitalet de

Llobregat), hicieron sobremesa con ellos y se divertieron bailando y jugando al “veo-veo” desde la distancia. Por supuesto, no nos olvidaremos del buen rollo que nos regalaron en [este vídeo](#) que hicieron para no perder el humor en el centro durante la cuarentena. Por otro lado, se ve que el **Casal en Familia** de Manacor se ha convertido en un recetario digital, donde las madres comparten fotos de comidas típicas de sus países y vídeos de cómo cocinarlos.



¿Qué proyectos de atención y acompañamiento a familias, niños y jóvenes tenemos en marcha? Conoce el trabajo del [Casal en Familia](#), el [Proyecto Click](#), los Pisos de Joves, el Servei de Medi Obert, los CRAE y los Centres Oberts en nuestro [Ecosistema de Proyectos](#).



Obra Social "la Caixa"

Ara i sempre

ATENCIÓN INTEGRAL Y PREVENCIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO Y VIOLENCIAS

Durante el confinamiento hay muchas situaciones invisibilizadas que requieren intervención psicosocial. Los equipos de IRES tenemos que adaptar nuestro trabajo manteniendo el acompañamiento a las personas y familias que viven situaciones de conflicto y/o violencias



El inicio del confinamiento hizo sonar la alarma a las entidades y profesionales que trabajamos en atención y prevención de violencias. Como era de esperar, esta situación intensifica los conflictos y las situaciones de riesgo a los hogares. De hecho, **esta medida de excepción confina a la gente con sus circunstancias, los conflictos y la violencia que sufren**. Es por este motivo que el trabajo de nuestros equipos no se podía parar y se ha adaptado para **mantener las tareas de intervención psicosocial, dando calor y apoyo**.

Atención psicosocial virtual

En estos momentos, nuestros equipos hacen esfuerzos para **seguir dando atención terapéutica y educativa respetando al máximo la esencia de los proyectos y su**

metodología. Según los recursos de las personas atendidas, hacen **llamadas o videollamadas** para acompañarlas, siempre con el consentimiento de sus tutores o tutoras cuando sea necesario. Esta atención telemática tiene características propias, con un grado diferente de intimidad y proximidad. Sin embargo, la mayoría de las personas han querido mantener este trabajo terapéutico y socioeducativo, y se muestran muy agradecidas a los equipos técnicos. Tal y como informan las profesionales, en el **SIAD de Matadepera** aprovechan para hacer el envío de **vídeos, películas, canciones y actividades relacionadas con su acompañamiento terapéutico.** Sin embargo, algunos servicios como lo **Vincula't**, se encuentran ante el **reto de mantener la motivación de los usuarios para participar en los grupos terapéuticos.**

Además de todo esto, el equipo del **Proyecto Fils** está poniendo en marcha una serie de **formaciones online y charlas** abordando el papel de los hombres en la era de los feminismos, la detección y trabajo del abuso sexual infantil o el apoyo emocional para familias durante el confinamiento. Desde IRES queremos contribuir a la avalancha de formaciones online que se está generando al sector, compartiendo nuestra experiencia alrededor de la atención integral de familias en situación de vulnerabilidad. De esta crisis saldremos más fuertes si compartimos.



En el **SAPD de Baleares** empezaron el confinamiento con la incertidumbre común al resto. En este servicio se da **atención a más de 900 mujeres que han vivido violencia machista**, 82 de las cuales están vinculadas a **grupos terapéuticos.** Estos tuvieron que cancelarse al inicio, pero se retomaron por vía telemática; del mismo modo, la **atención individual** se mantiene por teléfono o videotrucada. En general, los equipos están haciendo esfuerzos para adaptarse a las necesidades y los recursos de las usuarias, además de un ejercicio de pedagogía tecnológica con las de mayor edad.

La atención hacia estas usuarias se focaliza en **dar continuidad a su proceso terapéutico** poniendo especial atención al riesgo de volver a convivir con su agresor a causa del aislamiento. Estas mujeres, sin embargo, tienen que añadir al hecho de haber sufrido violencia las inquietudes propias derivadas de esta situación, como son los despidos del trabajo o la preocupación por la educación de sus hijos e hijas. A pesar del desbordamiento del servicio, las profesionales se muestran **satisfechas del grado de aceptación de los dos formatos de intervención**. Además, desde las instituciones se ha producido un aumento del contrato de número de horas para poder dar atención psicológica individual a todas las mujeres que lo necesiten.

A pesar de estos retos, tenemos ante la oportunidad de **reflexionar sobre la potencialidad de estas modalidades de atención** y como incorporarlas después del confinamiento para dar una atención integral y flexible, que nos ayude a adaptar la atención a sus necesidades eficazmente.

¿Qué preocupaciones tienen las personas y familias que atendemos?

Es evidente que los dolores de cabeza de las familias giran alrededor del miedo al contagio y la incertidumbre que están viviendo. Sin embargo, este confinamiento intensifica los conflictos poniendo a prueba la convivencia, y las familias tienen que encontrar formas eficaces de establecer límites de forma asertiva, garantizar una buena comunicación o la preservación de espacios en los casos en que sea posible. Según los equipos, **se trata de un reto muy serio, pero a la vez estamos ante una oportunidad para trabajar los miedos y de poner en valor su resiliencia y reforzar sus recursos**.

Por otro lado, desde el **SAS Gironès** y el **SAS Eixample Sur**, señalan con preocupación las dificultades que tienen que afrontar las mujeres que atienden, debido a la parada de las prestaciones económicas, la suspensión de los juicios, el incremento de los gastos de alimentación o la documentación que no puede ser renovada. Es complejo mantener este servicio de atención de tipo social, psicológica, jurídica y de salud en estas circunstancias.

La **suspensión temporal de algunos servicios públicos** tiene consecuencias muy graves para las familias que transitan situaciones de vulnerabilidad, y añaden dificultades sociales y económicas. Además, **no todos los servicios de acompañamiento psicosocial se pueden llevar a cabo**, lo cual añade la preocupación de las mujeres para iniciar el proceso de recuperación por la violencia vivida, formarse y regularizar su situación legal. Pese a esto, **las mujeres de los pisos hacen piña** y se

organizan para el cuidado de sus hijos e hijas, y hacen actividades con ellos como talleres de manualidades con pastas de sal. Resulta muy emocionante ver como desbordan sororidad y buen rollo en un momento tan complicado para ellas.

Estos días son complejos y las consecuencias que se derivan se ven compensadas por alguna situación que ha iluminado las caras de nuestras profesionales, al ver, por ejemplo a los **pequeños y pequeñas espontáneas que aparecían durante las videollamadas**; o compartir momentos importantes por el grupo de mujeres, como cuando **sorprendieron con un pastel a una compañera el día de su cumpleaños** y, a pesar de la distancia, ¡se soplaron las velas! Una vez más, vemos la importancia de **fortalecer los vínculos de las personas que han vivido violencia y propiciar su autonomía**, especialmente ante situaciones de crisis como esta.

¿Qué proyectos de atención psicosocial en situaciones de conflicto y violencia tenemos en marcha? Conoce el trabajo del [Proyecto Fils, Vincula't](#), el SAPD (Servei d'Assistència Psicològica a Dones víctimes de violència de gènere), el SAS (Servicio de Atención Socioeducativa) y el SIAD (Servei d'Informació i Atenció a les Dones) en nuestro [Ecosistema de Proyectos](#).

Ara i sempre PROMOVEMOS LA INCLUSIÓN

Los equipos de IRES trabajamos para garantizar que las personas en situación de vulnerabilidad continúen construyendo su camino y mejorando su situación social y laboral.



Casi dos meses después del inicio del confinamiento, los equipos de IRES continúan trabajando por el **empoderamiento** de personas que transitan situaciones de vulnerabilidad. Para ello, ponemos especial énfasis en el **fortalecimiento de los vínculos, las redes de apoyo y la construcción conjunta del camino que quieren seguir**. Sin embargo, la emergencia sanitaria dejará a una emergencia socioeconómica que impactará con fuerza sobre las personas y colectivos más afectados por las desigualdades. Las condiciones estructurales que se acercan auguran un panorama con más dificultades para ellas, por lo cual debemos intensificar nuestra acción social con una mirada más integral y colectiva que nunca.

Proyecto Aferra't: un servicio que empodera a través del vínculo

Mientras los hogares de las personas más afectadas por esta crisis se llenan de preguntas sobre el futuro, el equipo del [Proyecto Aferra't](#) ha conseguido adaptar satisfactoriamente su trabajo, a pesar de las dificultades iniciales. Ha sido un esfuerzo muy intenso para todas las trabajadoras de la entidad, cuyas vidas son atravesadas

por circunstancias personales, familiares, materiales y psicológicas propias –y muchas, compartidas–. No obstante, **dar respuesta a las necesidades de las personas atendidas por el servicio y garantizar una atención psicosocial a la altura de las circunstancias** son las dos grandes prioridades por el equipo.

La **principal dificultad** con la que se encontraron fue la **imposibilidad de atender presencialmente**, puesto que, como en otros servicios de la fundación, se trata del núcleo principal de la intervención. Este servicio se caracteriza precisamente por la **filosofía del vínculo**, que permite canalizar la acción social a través del grupo en combinación con procesos personalizados de acompañamiento. Los equipos han garantizado una **atención telefónica** de las personas vinculadas al proyecto, mientras trabajaban en gestiones del circuito de protección social de emergencias. Mantener la **escucha activa**, con los efectos terapéuticos que supone sentir una voz familiar y romper la monotonía del confinamiento ha sido vital para muchas familias. Este vínculo también se preserva a través de grupos de whatsapp, en los que ellos mismos comparten propuestas de cuidados y bienestar (ejercicio desde casa, lectura, visionado de películas, obras de teatro o actividades con los niños). Además, han puesto a su disposición **información sanitaria** relativa a la COVID-19 y les han facilitado el acceso a **redes de apoyo mutuo** del territorio, y han continuado acompañándolos en la gestión de prestaciones sociales y otros trámites administrativos esenciales.

Las familias atendidas manifiestan **preocupaciones** relativas a la salud, cuidarse y cuidar de los otros, y especulan sobre las posibles consecuencias de la crisis. Muchas personas han visto agravada su situación de vulnerabilidad por haber perdido los trabajos precarios que tenían o por haberse visto afectados por un ERTO. Otras, con situación administrativa irregular o ejerciendo trabajos en la economía sumergida han perdido los pocos ingresos que tenían. **Angustia, desasosiego, miedos, incertidumbre. Una muestra más que los problemas personales son compartidos en una dimensión colectiva.** En los equipos de profesionales todavía resuena la crisis del 2008 y cómo las familias más vulnerables vivieron sus consecuencias mientras se protegió a las grandes empresas. Reclaman un plan de choque que blinde sus derechos y señalan la necesidad de fortalecer las redes de apoyo.



Proyecto Impulsa: la importancia del acompañamiento y la orientación sociolaboral

Las profesionales se han adaptado al teletrabajo, pero como hemos hecho todas: de prisa y corriendo. Sin embargo, han conseguido aprovechar para retomar tareas atrasadas y **adaptar su trabajo por vía telefónica**, a pesar del extrañamiento que supone cuando la tarea principal es atender personas. Su objetivo durante el confinamiento ha sido **evitar que las personas usuarias desconectaran del servicio**.

Es por eso que los esfuerzos han ido encaminados a mantener el contacto y la motivación. En este caso, la tecnología nos mantiene conectadas más allá de la mera comunicación; nos permite la interacción próxima y activa entre las profesionales y las familias. En estos momentos de dificultad añadida se han incorporado personas nuevas al proyecto, que conocían las profesionales otros ámbitos o circunstancias, y han pedido ser atendidas. El **Proyecto Impulsa está muy arraigado en la red de entidades y servicios de Granollers, y a su gente**.

Este tipo de atención nos deja **anécdotas** muy ilustrativas de la realidad que estamos viviendo: en más de una llamada, los niños han querido saber con quienes hablaban sus familias y participar en las conversaciones. **Al fin y al cabo, todo el mundo quiere hablar más allá de las paredes de su casa**.

Servicios Comunitarios de Matadepera: el poder transformador de la comunidad

Estos equipos también han posado de manifiesto la **dificultad de hacer convivir los nuevos espacios de teletrabajo con la vida familiar**. Sin duda para muchas trabajadoras y entidades ha sido un experimento del cual podremos sacar muchas conclusiones haciendo revisión crítica.

El nivel de atención de estos servicios se ha visto bastante limitado durante el confinamiento, puesto que muchas de las acciones programadas han tenido que

pararse. Sin embargo, mantienen el **contacto directo** con **entidades** por vía telemática, y con **escuelas e institutos**. Hay que destacar la intensificación de la **actividad de jóvenes feministas y otras asociaciones**, que han sido realizando campañas por redes sociales y, en coordinación con la regidora de juventud, están preparando canales de comunicación y sensibilización entre jóvenes. ¡El trabajo no se para!

Durante esta breve parada estamos cogiendo energía e impulso para planificar nuevas actividades, y **continuar trabajando para ayudar a reorientar la situación sociolaboral de las personas más vulnerables**.

¿Qué proyectos de inclusión social tenemos en marcha? Conoce el trabajo del [Proyecto Aferra't](#), el [Proyecto Impulsa](#) y los Servicios Comunitarios de Matadepera en nuestro [Ecosistema de Proyectos](#).

Ara i sempre

INTERVENCIÓN COMUNITARIA EN EL ÁMBITO JUDICIAL

¿Cómo se garantiza el acompañamiento profesional de personas penadas durante la COVID-19 y la atención a sus familias? Los equipos de Medidas Penales Alternativas de Barcelona nos hacen llegar sus impresiones.



Muchas de nosotras tenemos la sensación que nos han robado marzo, abril, mayo y, que de repente, es junio. Algunas personas ya están en la fase 2, otros llevamos poco a la fase 1, no sin haber transitado por un interludio con decimales. La COVID-19 lo interrumpió prácticamente todo, y en este mientras tanto nos hemos tenido que adaptar a tantas cosas que quizás ya no tenemos claro cuál es la nueva o la antigua normalidad.

Es precisamente en el contexto de la intervención comunitaria al ámbito judicial donde **fortalecer los vínculos** de las personas atendidas se vuelve esencial; la intervención, si no es extensa a un nivel relacional, permanecerá ineficaz. Por lo tanto, los esfuerzos van dirigidos a **fomentar que las personas penadas continúen formando parte de la familia y su comunidad**. El contexto de crisis sanitaria, sin embargo, interpone muchas dificultades ante esta premisa.

Sin embargo, nuestros equipos han hecho posible mantener el acompañamiento a las personas penadas vinculadas a los servicios. Esta adaptación no ha sido fácil. A pesar de que muchas han dispuesto de un espacio de trabajo a sus hogares, ni las condiciones materiales y ambientales, ni la fusión de la vida laboral y familiar han sido pan comido. Los equipos, reflejándose en la sociedad, demostraron una **cohesión y solidaridad entre compañeras** que ha permitido compensar el shock de las primeras semanas. Se crearon **comisiones de trabajo** para unificar criterios, procedimientos y protocolos, además de crear, en coordinación con otros recursos de atención (CSM o CASO), itinerarios de intervención adecuados a la situación de crisis. *“Somos un equipo enfocado a resolver dificultades”*, dicen, expresando la buena adaptación; pero esta mirada resiliente y optimista no quita el gran esfuerzo que ha hecho todo el equipo humano.

Atención profesional pese a las dificultades técnicas

Muchos servicios han encontrado dificultades muy parecidas. Por un lado, **no tener un acceso fluido a la aplicación informática de gestión de expedientes del sistema de información de justicia (JOVO)** ha retardado mucho el trabajo de las compañeras; algunos servicios han tenido que crear cadenas de trabajo entre coordinadoras, administrativas y referentes que tuvieran acceso a las bases de datos, facilitando la información al equipo técnico. Por otro lado, desde las primeras semanas mantuvieron el trabajo con **equipos y dispositivos propios**, con todo el que comporta: hacer llamadas con el número oculto supone que hay personas que no cogen el teléfono, o que no pueden devolverlas; no disponer de ordenadores debidamente actualizados o tener menos que personas en casa; aumentar el deterioro de los dispositivos; tener conexión deficiente, etc. A pesar de todo esto, reconocen que **estamos ante la oportunidad de modernizar muchos procedimientos y dinámicas de trabajo, y valorar las ventajas del teletrabajo con los recursos adecuados.**

En general, las profesionales han tenido que adaptar la **atención por vía telefónica**. Señalan, sin embargo, que la diferencia frente a la atención presencial radica en la pérdida de información que se da a causa de no acceder a la información no verbal. Esta comunicación se mantiene con los usuarios y sus familias, centros de tratamiento, juzgados y profesionales otros servicios, **dando prioridad a las personas en situaciones más vulnerables o de más riesgo dado el tipo de delito y perfil**. *Presentar problemas de salud (física y/o psicológica), vivir en situación de sinhogarismo, no tener*

cobertura asistencial en el caso de personas migradas, disponer de escasos recursos económicos o la carencia de apoyo familiar o social expone a estas personas a sufrir con mucha intensidad las consecuencias derivadas del confinamiento.



Los equipos han dado **apoyo emocional y contención**, y se han hecho cargo de las **dudas** de las personas penadas durante el confinamiento. Por otro lado, **trabajar el vínculo** es el núcleo de la filosofía de trabajo de los equipos de Medidas Penales Alternativas, y escuchar una voz conocida puede ser crucial ante esta situación de incertidumbre. Paradójicamente, algunas personas con **problemas de adicción** han reportado a los equipos que el aislamiento y un buen entorno familiar los ayuda a consolidar la abstinencia, puesto que se sienten muy acompañados/as; desgraciadamente, otros han incrementado el consumo, sobre todo de alcohol. Cuando se trata de **problemas de salud mental**, ha sido muy importante el acompañamiento del equipo técnico para evitar descompensaciones, hacer contención o asesorar a la familia que, a veces, se han visto desbordadas. En algunos casos, los equipos han tenido que reportar **incidencias** a instancias judiciales como son las descompensaciones clínicas, fugas, agresiones o no respetar las medidas de protección hacia la víctima.

Principales preocupaciones de las personas penadas

La desazón de las personas penadas son comunes al resto de la población: preocupación ante el posible contagio, incertidumbre sobre el acceso al mercado laboral, no disponer de ingresos, relaciones de pareja confinadas, pocos recursos de servicios sociales o sociosanitarios, la educación de sus hijos e hijas, hacer frente al alquiler, facturas y deudas, conflictos con la familia... Pero, además, se preguntan **cómo les afecta esta parada en el cumplimiento de sus penas y**

obligaciones, las tramitaciones judiciales pendientes o el desarrollo de programas formativos. No obstante, agradecen mucho las llamadas y el seguimiento telefónico, y se muestran comprensivos y comprensivas con los cambios y paradas de servicios. Parece que el confinamiento se acaba. No somos las únicas que hemos puesto las manos y el corazón ante esta crisis. Sin duda ha sido un esfuerzo colectivo sin precedentes y, a su vez, será un precedente en sí mismo. Tenemos la oportunidad de coger los aprendizajes que hemos hecho los últimos meses y protegerlos; todavía tenemos que pensar cómo y hacia donde queremos dirigir esa salida. **Ahora y siempre, tenemos que seguir junto a las personas que transitan dificultades, ahogadas por las desigualdades y las violencias. Ahora y siempre.**

Coneixes l'activitat dels equips d'intervenció comunitària a l'àmbit judicial? Descobreix l'activitat dels equips de [Mesures Penals Alternatives \(MPA\)](#) i del [Servei d'Atenció als Jutjats \(SASJ\)](#) de Maó