

*Lucía Aznar. Coordinadora del Servicio Navarro de Ayuda a los planes de parentalidad.*

## **“Lo más satisfactorio de este trabajo es ver que en los niños/as hay un alivio y se sienten mejor”**



**Lucía Aznar** es la actual coordinadora del Servicio Navarro de Ayuda a los planes de parentalidad. Un servicio que comenzó como proyecto piloto en 2019 y que desde finales del año pasado a echado a andar de la mano de nuestra entidad.

Se trata de un recurso dependiente de la Dirección General de Justicia y formado por un equipo multidisciplinar de cinco profesionales (una licenciada en Derecho, dos psicólogos, una pedagoga y un educador social) con más de una década de experiencia en atención a familias en conflicto, formados en mediación y violencia de género. David Soberanas, Beñat Azcona, Irene Carrasco, Magaly Marrodán y la propia Lucía conforman este equipo profesional.

Este recurso pone el foco en el bienestar de los menores y para ello busca ayudar a familias que han pasado por un divorcio altamente conflictivo con hijos/as menores y que en la actualidad cuentan con procedimientos judiciales abiertos. “Surge para ayudar a esas familias a poder adquirir herramientas, mejorar su comunicación y que puedan parentar el resto de su vida en común sin conflicto”, explica Aznar.

El Servicio Navarro de Ayuda a los planes de parentalidad es de acceso voluntario y gratuito y hasta el momento ha atendido a 18 familias. A día de hoy, debido a la huelga nacional de letrados desde enero (y que a fecha de esta entrevista continuaba activa), todavía no han podido atenderse a nuevas familias.

### **¿En qué consiste el Servicio Navarro de Ayuda a los planes de parentalidad?**

Es un servicio que sirve para acompañar a familias que se han divorciado, de alto conflicto y que están judicializados. Son familias que se han separado de una manera muy conflictiva, que tienen procedimientos de familia abiertos en el juzgado y que necesitan ayuda para parentar en común. ¿Esto qué significa? Ser padres en común de los hijos o hijas que han tenido.

### **¿Cómo surge esta figura?**

Son familias que continuamente se están demandando judicialmente por un montón de motivos y entonces el servicio surge para ayudar a estas familias a poder adquirir herramientas y mejorar su comunicación. Que puedan parentar el resto de su vida en común sin conflicto.

### **¿Y cuál es el objetivo?**

Salvaguardar el bienestar de los/as menores, esto es lo que nos mueve y es por lo que surge. Es intentar ayudar a esos niños/as que están sufriendo a unos padres en continuo desacuerdo y

conflicto con todos los temas que les repercuten, desde extraescolares, visitas, vacaciones, temas sanitarios... Todo es un conflicto.

### **¿Qué diferencia esta figura del trabajo que se realiza en los Puntos de Encuentro Familiar?**

Los Puntos de Encuentro Familiar son servicios que también hacen un acompañamiento a la familia cuando hay conflicto y hay divorcio, y que gestionan las visitas. Cuando una jueza considera que entre las partes no se puede hacer el intercambio de los niños/as porque el grado de conflicto es muy alto o son casos de violencia de género donde hay órdenes de alejamiento, se derivan al PEF. Allí se les hace un calendario de visitas acorde a su sentencia y se gestionan. Se les hace un acompañamiento buenísimo, hacen una intervención familiar muy completa.

En cambio, nosotros no supervisamos las visitas como tal, sino que les ayudamos a tomar decisiones con respecto a distintos asuntos como visitas, temas económicos, pautas educativas...

### **¿Las familias que atendéis en este servicio también acuden a los PEF?**

Algunas sí, pero no tendría por qué.

### **¿Cuántos casos se están atendiendo ahora?**

Ahora mismo uno heredado del proyecto piloto... Hemos calculado que simultáneamente podemos llevar entre todos los compañeros unos ocho casos a la vez. Eso no significa que vayan a ser anuales porque a veces entra uno, luego otro que abandona...

En los dos años de proyecto piloto hemos atendido a 18 familias.

### **¿Cómo entran los casos?**

Todo empieza con un juez que decide en una sentencia o en un auto que tienen que ir al servicio de parentalidad. La trabajadora social del juzgado hace una ficha de derivación y nos la hace llegar al servicio, junto con la documentación de esa familia. Nuestro equipo estudia esa documentación y elaboramos un informe de valoración en el que decimos si la familia es apta o no es apta para participar en el servicio. En caso de que sí sea apta en el informe ponemos los objetivos que queremos trabajar y el profesional asignado. Eso se envía de nuevo a la jueza y ella responde con una providencia, que es un escrito oficial donde dice que está al corriente de ese informe de valoración, que le parece bien y que se empiece la intervención. Y además redacta otro documento más que se llama diligencia de ordenación, que es una hoja en la que cita a las partes con una fecha y un día para firmar el contrato de aceptación del servicio.

### **¿Y hay previsión de que entren más casos?**

Claro, hay una lista de espera desde 2021. Lo que ocurre es que hay una huelga de letrados a nivel nacional que lleva varios meses, y desde noviembre la entrada de familias esta parada porque no se están tramitando las providencias.

### **¿Hay previsión de que esta situación se acabe?**

No sabemos cuándo, pero tarde o temprano tendrán que llegar a un acuerdo. Mientras tanto esas familias están esperando, y nosotras estamos deseando atenderlas.

### **¿Es voluntario acceder al servicio?**

Sí, es voluntario. En el proyecto piloto no se llegó a especificar, pero se sobreentendía. Ahora en el pliego regulador se especifica que es voluntario siempre. La voluntariedad supone que pierdas oportunidades de trabajar con familias que lo necesitan, pero también sirve como cribado. La parte buena es que al final trabajas con gente a que quiere trabajar y se va a implicar.

Otro aspecto a tener en cuenta es que sólo atendemos casos del Juzgado de Familia, los del Juzgado de Violencia quedan fuera.

### **¿O sea que no atendéis casos en los que haya violencia de género?**

No. Aún así a veces te encuentras maltrato en familias en las que aparentemente no había. Si detectáramos eso, nuestra obligación es informar al juzgado de que hay maltrato, contactar con los servicios de atención a la mujer que sean necesarios... Ahí tendríamos que cortar la coordinación de parentalidad.

### **¿Dónde lleváis a cabo las intervenciones?**

Nos han cedido una sala en el Palacio de Justicia pero no siempre la usamos, somos muy flexibles en eso porque al final esa sala impone y aunque a veces te puede servir para situar en determinados casos, hay otros en los que ocurre todo lo contrario y asusta.

Por eso somos muy flexibles, vamos a los domicilios, nos tomamos un café... Las intervenciones las hacemos un poco dependiendo de cada persona. Ahora que pertenecemos a Xilema nos han cedido espacios en la oficina por si necesitamos. Sobre todo, para ver a niños/as porque a los niños/as nunca les vemos en el juzgado; o vamos a sus casas, damos un paseo, nos vamos a merendar...

### **¿En qué consiste el acuerdo con Xilema?**

Cuando salió la licitación pública hicimos un acuerdo/colaboración con Xilema. Nuestro equipo es autónomo y quien había desarrollado el proyecto piloto. Quien ha ganado la licitación es Xilema presentando un proyecto en el que está este equipo de personas en concreto. La gestión del servicio la llevara a cabo Xilema, hasta 2026.

### **¿Cuál es tu labor? ¿En qué consiste la intervención?**

Cuando nos llega la familia redactamos un documento que es el documento de informados que es muy importante donde se habla de cuál es nuestra labor y las partes lo firman. Desde ese momento empezamos a trabajar con la familia. La duración prevista del servicio es de unos 18 meses máximo pero si hiciera falta una prórroga se puede pedir una de seis meses.

Durante estos 18 meses dividimos la intervención en cuatro fases. Una fase inicial, una fase media, fase final y seguimiento. Es un proceso muy largo y lento porque abarca muchos aspectos y tenemos que hacer un trabajo permanente de hablar con las dos partes...

En la fase inicial empezamos a entrevistarnos con las partes para conocernos, hacemos muchas sesiones. En esas sesiones lo que hacemos es tener una idea de las dificultades de la familia, de la historia de conflicto, de qué les ha llevado hasta ahí... Se trata de crear un vínculo de confianza, que se sientan cómodos... Es como un primer vistazo donde haces muchas preguntas.

Las sesiones pueden ser por separado, pueden ser juntas, padres con hijos/as... siempre hay mucha flexibilidad, cada caso necesita una cosa distinta. Normalmente no se suelen ver padre y madre en una misma sala porque no suelen querer, es raro.

En esta primera fase también empezamos a coordinarnos con todos los servicios que tienen que ver con la familia y que les están atendiendo: centros de salud, tutores/as de colegios, psicólogos/as, psiquiatras... A veces, también en esta primera fase, nos toca poner solución a cosas de urgencia como por ejemplo llegar a un acuerdo sobre una escolarización en la que hay que elegir el centro ya.

Después, pasamos a una segunda fase que es más larga en la que seguimos viéndoles semanalmente y ahí cogemos el Plan de Parentalidad, donde está reflejado todo lo que tiene que ver con coparentar, y lo ponemos encima de la mesa. Hay que investigar si se gestionan bien las visitas, cómo llevan los temas de educación, si hay consenso o no o temas como el uso del móvil, las salidas... Muchas pautas educativas. Tienes que hablar de temas tan variados como de cuánto rato va ver la televisión, quién le ayuda con las tareas...

El Plan de Parentalidad tiene un montón de puntos y hay que ir promoviendo el acuerdo.

### **¿Qué diferencia a este proceso de una mediación?**

Es una intervención mucho más directiva. No es mediación porque nuestro papel no es neutral porque para nosotros lo primero son los niños/as, entonces si consideramos que los padres no están llegando a acuerdos buenos para los niños/as no vamos a firmar ningún acuerdo. Y además, si las partes no están llegando a acuerdos con algo que nos parece importante, nosotros vamos a hacer un escrito al juzgado diciendo que no están llegando a un acuerdo en ese asunto y que creemos que debería ser de determinada manera. Y la jueza lo tiene en cuenta.

Y luego no es confidencial, una mediación sí lo es. La jueza está constantemente al tanto de lo que ocurre. Le informamos de la evolución del caso, qué objetivos hemos puesto, quién está poniendo más trabas, qué cosas no se están consiguiendo... Y al final si no se consiguen acuerdos, los proponemos nosotros y eso una mediadora no lo puede hacer.

Nuestro papel es más ejecutivo. Si no se llega a acuerdos nos imponemos y decimos lo que consideramos que es mejor para el niño/a.

Entonces volviendo a la fase media, ahí se intenta llegar a un montón de acuerdos a lo que se consiga, se va informando a la jueza, sigues en coordinación con todas las personas/entorno que atiende a esa familia y luego ya pasas a la fase de seguimiento que es cuando tienes que intentar dejarlos ir. Empiezas a espaciar las sesiones, a promover que se gestionen, trabajamos mucho las vías de comunicación, intentar ver cuál es la manera en la que se sienten más cómodos para comunicarse y hacemos acuerdos de cómo va a ser esa comunicación. Todo se regula, la comunicación y acuerdos con respecto a todo lo que tiene que ver con educación.

### **¿Cómo es la intervención con los menores?**

Con los niños/as tenemos también sus propios objetivos. Vienen muchos adolescentes y hacemos mucho trabajo con ellos. De hecho, agradecen mucho poder ser protagonistas del proceso, tener su espacio.

### **¿Trabajáis los casos en equipo?**

Los casos son individuales, cada uno lleva a una familia, pero los ponemos siempre en común, trabajamos en equipo. Es un poco solitario porque tú llevas a tu familia, pero tienes a tu equipo que nos vemos semanalmente para la reunión de equipo y hablar de los casos.

### **Cuando se cierra un caso, ¿cómo es ese cierre? ¿Hay casos de “éxito”?**

Un éxito rotundo, es complicado. Alguno se ha cerrado con cumplimiento de algunos objetivos, otros se han cerrado porque ha habido un mandato judicial y una parte ha querido abandonar...

Sí que es verdad que en este trabajo somos realistas en cuanto a que con las familias tienes que tener unos objetivos realistas, y que el éxito es muy relativo porque cada familia es un mundo. Este trabajo es muy de sembrar, es raro ver beneficios a corto plazo porque igual resulta que no has llegado a muchos acuerdos pero has podido empoderar a una madre que estaba totalmente invalidada y ahora es capaz de expresar qué quiere, o no has llegado a acuerdos pero consigues que las dos partes puedan comunicarse de manera correcta, que los hijos/as pongan límites a sus padres...

### **¿Lo más difícil de este trabajo?**

El tratar con perfiles que, en lugar de aprovechar la intervención, lo que hacen es manipularla. Es decir, la utilizan como una herramienta más para seguir manipulando o ejerciendo el control. Son perfiles que te hacen perder muchísimo tiempo y energía y en realidad no hay nada ni un asomo de mejora por su parte. Son perfiles que se nos atascan mucho, te hacen sufrir y generan mucho estrés.

Luego hay gente maravillosa que aprovecha el servicio.

### **¿Y lo más satisfactorio?**

Cuando ves a niños, niñas o adolescentes más ligeros. Cuando te da la sensación que has hecho cosas que han mejorado su calidad de vida a muchos niveles. Por ejemplo, con niños pequeñitos cuando hemos conseguido que papá y mamá no se peleen por cada extraescolar que eligen cada año. O hemos validado sus sentimientos y emociones... Es ver que en los niños/as hay un alivio y se sienten mejor.

*Área Comunicación  
Marzo 2023*