

**PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN SERFAM**

---

**DICIEMBRE 2021 ABENDUA**

# PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN SERFAM

**SERVICIO DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR  
DE NAVARRA  
NAFARROAN BERRELKARTU BERRI  
DIREN FAMILIENTZAKO ZERBITZUA**

**C/ CIPRIANO OLASO 4, BAJO  
31004 - PAMPLONA  
948 23 97 39 - 673 329 449  
WWW.ASOCIACIONSEI.ORG  
INTERVENCION@ASOCIACIONSEI.ORG**

---

**Gobierno  
de Navarra**  **Nafarroako  
Gobernua**



# INTRODUCCIÓN



La Asociación SEI lleva 22 años desarrollando su labor de acogida y acompañamiento a personas y familias recién migradas, poniendo el acento en familias transnacionales con hijos y/o hijas adolescentes a su cargo, en proceso de reagrupación familiar.

Sumando el bagaje teórico con la experiencia práctica, hemos desarrollado un modelo de intervención propio “Modelo ecosistémico transnacional en tres fases: acogida, pertenencia e incorporación”, que queremos acercar en lo posible a la atención de estas familias desde los diferentes recursos de la red de atención primaria.

Esta labor se ha concretado en el año 2021 en el marco del Servicio de Reagrupación Familiar de Navarra - SERFAM. Éste es un servicio dedicado al acompañamiento de familias transnacionales que desean iniciar o que ya han realizado un proceso de reagrupación familiar en Navarra. Se trata de familias que, tras haber afrontado y vivido la separación de alguno de sus integrantes (madre y/o padre) a causa de un proceso migratorio se reencuentran con sus hijos/as menores tras una media de 10 años de separación.

Durante estos años hemos podido comprobar que las reagrupaciones familiares son procesos complejos que tienen que ser abordados a través de una intervención integral.

Poner el foco en el trabajo de la revinculación, reparación y reestructuración familiar, recuperar el “sentirse familia”, es la prevención por excelencia para evitar la aparición de síntomas y situaciones más graves de exclusión, conflicto social y salud mental. Es el camino hacia la co-construcción de una buena pertenencia y, desde ahí, a un buen desarrollo de la persona y del proyecto migratorio individual y familiar. De esta manera se consigue un bienestar emocional y una incorporación más funcional y real a la sociedad de acogida.

El presente protocolo quiere proporcionar a los y las profesionales del sector público que trabajan en el ámbito social (servicios sociales, educación, salud, ...) los pasos y recomendaciones básicas para la intervención con familias en proceso de reagrupación.

# OBJETIVOS DEL PROTOCOLO



- Establecer pautas comunes de actuación profesional homogeneizada en la intervención con familias reagrupantes/reagrupadas.
- Organizar y facilitar el trabajo en red de los equipos multidisciplinares con objeto de ajustar las intervenciones a las necesidades de las familias.
- Favorecer la detección temprana y/o prevención de situaciones de exclusión social, problemas de absentismo escolar, salud mental y/o conductas de riesgo de la población objeto de la intervención.
- Visibilizar el trabajo de la red de profesionales
- Sensibilizar a la administración y a la sociedad en general sobre la importancia del trabajo en red para mejorar la calidad de la intervención y lograr una integración más adecuada de las personas migrantes en su nueva sociedad de acogida.

## PARTICIPANTES

---

Diferentes agentes de atención primaria de la red social, educativa y de salud de Navarra: Unidades de Barrio y Servicios Sociales, Centros de Servicios Sociales, Centros de Salud, Centros de Salud Mental, Departamentos de orientación y otros recursos de la red social de Navarra.



Desde el punto de vista sistémico, la pérdida o amenaza de pérdida de un miembro es la mayor crisis que tiene que afrontar un sistema (Bowen 1976). Ante la crisis, si el sistema tiene suficientes recursos, reaccionará con un cambio adaptativo. Si no los tiene, el sistema puede desaparecer.

Existen dos momentos delicados, doble separación:

- Separación de los padres-madres.
- Separación del cuidador/a en origen

*“Solo imaginarte dejar a un hijo/a pequeño 1-2 años al cuidado de tu madre (si tienes suerte) y tras una media de 10 años transitar tu propio duelo migratorio, adaptarte, construir una nueva vida, conseguir los papeles, conseguir la reagrupación, reencontrarte con él/ella con 13-14 años duele y asusta...así que vivirlo y conseguir revincular, reparar el daño, reconocerte como madre e hijo/a, conseguir una relación funcional y sana para todos los miembros del sistema es de valientes...”*

## **Retos de los hijos y/o hijas:**

- Readaptarse frente a unos progenitores que pueden resultar desconocidos y nuevas estructuras familiares.
- Elaborar los duelos vinculados a origen (cuidadores, país, amistades, etc.)
- Choque cultural: integración en un nuevo contexto (escolar, social, etc.)
- Elaborar posibles vivencias de abandono por la separación.

## **Retos de padres - madres:**

- Readaptarse frente a unos hijos y/o hijas que pueden ser desconocidas y nuevas estructuras familiares.
- Elaborar posibles sentimientos de culpa producto de la separación.
- Desarrollar capacidades marentales y parentales.

# POBLACIÓN Y ÁREAS DE TRABAJO

---

**LA POBLACIÓN CON LA QUE SE TRABAJARÁ APLICANDO LAS LÍNEAS SEÑALADAS EN EL PRESENTE PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN ES LA SIGUIENTE:**

---

## **PREVIO AL REENCUENTRO**

Familias que hayan iniciado o se encuentren en proceso de reagrupación familiar, previo al reencuentro.

## **RECIÉN REAGRUPADA**

Familias que recientemente hayan conseguido reagrupar.

## **CON DIFICULTADES RELACIONALES**

Familias que recientemente hayan conseguido reagrupar y expresan dificultades relacionales derivadas de este contexto migratorio.

## **DIFICULTADES TRAS AÑOS DESDE REENCUENTRO**

Familias que tras años desde el reencuentro, expresan dificultades relacionales derivadas específicamente de un proceso de duelo migratorio o de reagrupación mal elaborados.

Áreas de trabajo:

- Restablecimiento del vínculo.
- Reorganización estructural.
- Mejora de las prácticas parentales.
- Identidad individual y familiar.
- Reconstrucción familiar.
- Abordaje de las pérdidas.

# CONSIDERACIONES GENERALES

La intervención debe contemplar adaptaciones en todas las fases del proceso, con especial atención en lo siguiente:

- Protección de datos personales y de salud
- Requisitos del espacio físico
- Competencias, habilidades y comunicación

Los y las profesionales han de tomar un papel activo en su práctica. La intervención implica un compromiso y una responsabilidad en dos aspectos fundamentales:

- Cumplimiento de los estándares de calidad de la intervención
- Formación de los/las profesionales en intervención con familias en proceso de reagrupación

Compromiso de las entidades y los/las profesionales con el Servicio de Reagrupación Familiar - SERFAM:

- El objetivo es reunir a agentes clave en la atención a familias en torno a una red enfocada en la acogida y el acompañamiento en procesos de reagrupación.
- El trabajo en red y la formación ofertada por SERFAM serán la base para la incorporación de modelos de intervención en procesos de reagrupación familiar en Navarra.

# PROTOCOLO SERFAM



Desde una perspectiva sistémica, la migración afecta “al que se va”, “al que se queda” y “al que recibe”. Es por esto por lo que para conseguir los objetivos planteados hay que tener siempre presentes estos tres actores principales y las interacciones que surjan entre ellos.

Dividimos la intervención en dos momentos diferentes, prestando atención tanto el sistema familiar en la reagrupación, como la situación individual de las personas que lo componen.

## **Fase previa al reencuentro**

Antes de iniciar cualquier viaje es fundamental la preparación para reducir al máximo posible los riesgos del camino. Esta idea de preparación, de prevención primaria, es lo que marca la necesidad de trabajar con las familias antes del reencuentro. SERFAM se constituye como espacio de información abierto y punto de referencia para recibir consultas y dudas respecto al proceso de reagrupación tanto a nivel individual como grupal a través de los Talleres pre-encuentro.

## **Fase de reencuentro**

En esta fase podemos encontrarnos tres tipologías diferentes de reencuentro familiar:

### **Tipo 1: Reencuentro reciente (menos de 18 meses) sin demanda explícita**

Podríamos definirlo como el origen del encuentro familiar en sí mismo. La familia reagrupada ha vuelto a encontrarse y no verbalizan explícitamente que existan dificultades en su proceso. Sería el momento de trabajar la acogida y acordar un acompañamiento (prevención primaria).

Bien desde atención primaria o bien en colaboración con SERFAM, dependiendo de las necesidades.

### **Tipo 2: Reencuentro reciente (menos de 18 meses) con demanda explícita de dificultades en las relaciones.**

A pesar de ser una situación relativamente reciente, tras el reencuentro la familia expresa dificultades relacionales derivadas del proceso de reagrupación. En este caso desde el recurso y/o desde SERFAM, se trabajan fundamentalmente aspectos de prevención pero también en la detección e intervención de las dificultades existentes.

# PROTOCOLO SERFAM



Se acuerda con los miembros de la familia cómo va a ser el acompañamiento, así como qué recurso o recursos pueden necesitar en esta etapa del proceso. Será la terapeuta familiar la encargada de atender el caso, siendo especialmente relevante la relación con el servicio social de base u otros recursos de la red de Atención Primaria que atiendan a la familia.

Tipo 3: Reencuentro producido hace **más de 18 meses** y que verbaliza la **aparición o la persistencia de dificultades** de carácter relacional.

La familia ya lleva tiempo reunida pero sigue expresando a través de algún síntoma, disfuncionalidades en la relación debido al proceso migratorio. La detección de los casos la llevan a cabo los diferentes agentes de la red de Atención Primaria y la derivación a SERFAM se realiza a través del Servicio de Orientación Familiar (SOF)

Se firma un acuerdo para fortalecer la implicación y compromiso de asistencia de la familia a las actividades propuestas. Será la terapeuta familiar la encargada de atender el caso, manteniendo en todo caso coordinación directa con el servicio desde donde se produce la derivación.

En el siguiente cuadro se resumen las **herramientas utilizadas para el trabajo en red en cada una de las fases definidas en el proceso de intervención de SERFAM**, según el estadio de dicho proceso.

# ESTADÍO PROCESO INTERVENCIÓN SERFAM



## FASE PREVIA AL REENCUENTRO FAMILIAR (PREVENCIÓN PRIMARIA)

### HERRAMIENTAS

Red social de contactos.

### CONTENIDO

**Sesiones informativas** para la sensibilización e información a los recursos de la red social acerca de SERFAM.

### OBSERVACIONES

Sesiones informativas con los diferentes recursos. Las sesiones podrán ser presenciales u online.

Detección del caso desde atención primaria, previo al reencuentro.

### Listado de preguntas clave

Consultar los listados de preguntas en la página 13 de este documento.

Derivación de casos a SERFAM: ficha de derivación.

Atención Primaria derivará los casos en proceso de reagrupación a SERFAM (**ficha de derivación**) para la participación en los talleres pre-encuentro o para asesoramiento familiar si se valora necesario.

La ficha de derivación SERFAM está disponible en [www.asociacionsei.org](http://www.asociacionsei.org). Una vez descargada y rellena se enviará a la dirección de correo electrónico

[intervencion@asociacionsei.org](mailto:intervencion@asociacionsei.org)

# ESTADÍO PROCESO INTERVENCIÓN SERFAM



## FASE PREVIA AL REENCUENTRO FAMILIAR (PREVENCIÓN PRIMARIA)

### HERRAMIENTAS

Formación para la red de profesionales de atención primaria (social, salud y educación).

Talleres grupales pre-encuentro con personas migradas.

### CONTENIDO

**Módulo básico** diseñado e impartido a lo largo del año por personal técnico de SERFAM.

**El proceso de duelo migratorio.** Los padres y madres reagrupantes son las personas que tienen que acompañar el duelo migratorio de sus hijos e hijas recién reagrupados.

**El proceso de reagrupación.** Preparación para la acogida, el momento del reencuentro y las primeras semanas de convivencia.

### OBSERVACIONES

La formación se impartirá en formato online, previa inscripción y respetando el calendario establecido.

Los talleres pre-encuentro se realizarán en Pamplona y Tudela. Podrán impartirse en otras zonas de Navarra siempre y cuando exista una demanda suficiente y se conformen grupos compuestos por un mínimo de ocho personas.

# ESTADÍO PROCESO INTERVENCIÓN SERFAM

## FASE TRAS EL REENCUENTRO FAMILIAR

Hay que recordar que existen diferentes tipos de reencuentros que dependen tanto de las características de la reagrupación como del tiempo transcurrido y de la presencia o ausencia de dificultades relacionales. Es importante analizar la demanda de cada caso y detectar las necesidades concretas que tienen que ser atendidas.

### HERRAMIENTAS

Primera entrevista de acogida familiar con preguntas clave desde Atención Primaria o desde el SEI.

### CONTENIDO

Atención Primaria realiza las **entrevistas de acogida familiar de encuadre, de primera valoración** y, si es necesario, de construcción de la demanda.

**Listado de preguntas entrevista de acogida.** Son preguntas dirigidas a analizar la situación de una persona a nivel individual.

**Listado de preguntas para entrevista relacional familiar.** Son preguntas que abordan el nivel de relación en la familia.

### OBSERVACIONES

Respecto a la construcción de la demanda, se tendrá en cuenta el tipo de reencuentro que se está viviendo a nivel familiar:

Tipo 1: prevención primaria con familias de reencuentro reciente sin dificultades.

Tipo 2: prevención y detección de dificultades en familias reagrupadas que así lo necesiten.

Tipo 3: prevención secundaria para familias que llevan tiempo reagrupadas pero presentan dificultades relacionales. Los recursos de la red detectan los casos y los derivan a SERFAM a través del Servicio de Orientación Familiar (SOF).

# ESTADÍO PROCESO INTERVENCIÓN SERFAM



## FASE TRAS EL REENCUENTRO FAMILIAR

HERRAMIENTAS	CONTENIDO	OBSERVACIONES
Asesoramiento a profesionales.	El recurso contacta con SERFAM para recibir asesoramiento sobre su proceso de intervención.	
Derivación de casos a SERFAM: ficha de derivación.	Atención Primaria derivará los casos que valore necesario a SERFAM ( <b>ficha de derivación</b> ).	La ficha de derivación SERFAM está disponible en <a href="http://www.asociacionsei.org">www.asociacionsei.org</a> . Una vez descargada y rellena se enviará a la dirección de correo electrónico <a href="mailto:intervencion@asociacionsei.org">intervencion@asociacionsei.org</a>
Intervención familiar.	La terapeuta familiar de SERFAM se encargará de <b>acompañar a la familia</b> en su proceso. Es importante detectar qué tipo de reencuentro familiar se está produciendo (tres tipologías diferentes) para acordar cómo se va a realizar el acompañamiento.	Intervención según el tipo de reencuentro familiar detectado:  Tipo 1: se realizarán entre una y tres sesiones familiares  Tipo 2 y Tipo 3: Valoración para iniciar proceso terapéutico (casos en Pamplona y Tudela). Se valorará la participación de familias residentes en Pamplona y Comarca en los grupos de trabajo que se organizan en Pamplona (grupo de padres y madres, talleres, grupo multifamiliar). Para familias residentes en el resto de Navarra también se realizará el asesoramiento, atención y acompañamiento.

# ESTADÍO PROCESO INTERVENCIÓN SERFAM



## FASE TRAS EL REENCUENTRO FAMILIAR

### HERRAMIENTAS

Formación dirigida al personal de Atención Primaria.

### CONTENIDO

**Módulo II. Taller práctico** diseñado e impartido a lo largo del año por personal técnico de SERFAM.

### OBSERVACIONES

La formación se impartirá en formato online, previa inscripción y respetando el calendario establecido.

## PREGUNTAS CLAVE ENTREVISTA ACOGIDA

**Fase social ¿cómo estás? ¿Qué tal estás en tu nueva ciudad? ¿Cuánto tiempo llevas aquí? ¿Y fuera de tu país?**

**¿Habías pensado alguna vez en migrar?**

**¿Cómo era tu vida en tu país antes de migrar?**

**¿Qué te hizo migrar? ¿Cómo tomaste la decisión?**

**¿Cómo fue el viaje?**

**¿Por qué elegiste este destino?**

**¿Cómo es tu familia? ¿Quién compone tu familia?**

**Y ahora ¿cuál es tu proyecto migratorio para ti y para tu familia?**

## PREGUNTAS CLAVE ENTREVISTA FAMILIAR

**¿Quién compone tu familia aquí? ¿Cómo es la relación entre ellos/ellas?**

**¿Cómo ha sido el proceso migratorio? Acordar historia conjunta**

**Explorar el triángulo del cuidado**

**¿Cómo ha sido vuestra relación durante los años de separación?**

**Explorar el triángulo de re-encuentro**

**Explorar cómo ha sido la preparación del reencuentro**

**¿Cuál es tu proyecto migratorio para ti y para tu familia? Expectativa**



# EVALUACIÓN ESTUDIO

La actitud de estudio es fundamental en todo proceso de intervención. El estudio es una llamada a la reflexión, a parar y pensar, a co-construir un modelo sólido. Recoger la información que las familias en proceso de reagrupación aportan, poder sistematizar esta información y con todo ello poder desarrollar contenido justificativo y metodologías para la intervención.

Los procesos migratorios son cambiantes, de ahí que el estudio sea tan importante.

Desarrollar el seguimiento de los casos, evaluar y compartir la sabiduría fruto de la experiencia, es sin duda co-construir el camino a construir. También evaluar las herramientas de intervención y su eficacia es fundamental para la mejora de la calidad en la intervención.

## BIBLIOGRAFÍA

---

Nuestros referentes teóricos: Teoría del apego (Bowlby) vinculación - duelo, pérdida, Teoría de las pérdidas ambiguas (Pauline Boss), Terapia Familiar Sistémica organización, estructura y funcionamiento de los sistemas familiares. Ciclo vital. Crisis, transiciones, estrés acumulativo. Lealtades invisibles., Modelo MECA propuesto por Celia Falicov, Modelo Ecosistémico de Bronfenbrenner,U., Modelo Sistémico-Ecológico de Jaime Inclán, Psicoanálisis Multifamiliar (J.G. Badaraco), Modelo de mente en trama de Eva Palleiro (CIPReS), Terapia Interfamiliar (Javier Sempere).

# PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN SERFAM

---

MUCHAS GRACIAS  
ESKERRIK ASKO

SERVICIO DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR  
DE NAVARRA  
NAFARROAN BERRELKARTU BERRI  
DIREN FAMILIENTZAKO ZERBITZUA

C/ CIPRIANO OLASO 4, BAJO  
31004 - PAMPLONA  
948 23 97 39 - 673 329 449  
[WWW.ASOCIACIONSEI.ORG](http://WWW.ASOCIACIONSEI.ORG)  
[INTERVENCION@ASOCIACIONSEI.ORG](mailto:INTERVENCION@ASOCIACIONSEI.ORG)