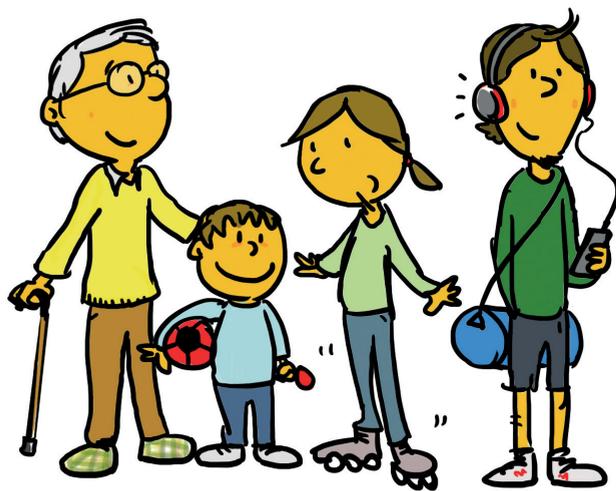


GUÍA ACOGIDA FAMILIAR

TRABAJO CON FAMILIAS - ÁREA DE MENORES



AUTORES

EQUIPO MOTOR

- Ana Berástegui Pedro-Viejo: Instituto Universitario de la Familia de la Universidad Pontificia Comillas
- Laura Rodrigo Breña
- Elena Amilibia Munarriz
- Cristina González Aguado

EQUIPO DE ENLACES:

- Esteban Vladimir González Fundación Centro Lasa
- Inés Vicente Barbero Fundació Salut Alta
- Cristina López Herrador Centro Sant Jaume (Fundación Carles Blanch)
- Xavier Loza de Balanzó Fundació La Vinya, d'acció social
- Belén Paños Larrauri Casa de la Juventud (Fundación Amoverse)
- Teresa Olleros Martos Centro de día El Pozo (Fundación Amoverse)
- Lucía Morán García-Rendueles Fundación Hogar de San José
- Lucía Rico Payá Nazaret
- Mari Carmen Sellers Sevilla Nazaret
- Margarita Vidaurreta Fundación Padre Montalvo

ILUSTRACIONES

- Roger Torres Aguiló

ISBN: 978-84-271-3961-9

GUÍA ACOGIDA FAMILIAR

TRABAJO CON FAMILIAS - ÁREA DE MENORES



prólogo

Joaquín Solá Lario sj

Coordinador del "Área de Menores" de "Jesuitas Social"

Fue en 2012 en Calpe. Un grupo de educadores de jóvenes en peligro de exclusión social del Sector Social se juntaron a compartir modos de trabajar. En esos días arrancó el sueño de buscar maneras para trabajar con las familias de los jóvenes.

Un año después se juntó en Gijón el área de Menores del Sector Social (por esos tiempos llamado CIAS Menores), además de algunas entidades del Servicio Jesuita a Migrantes que trabajan con menores migrantes. En ese encuentro, acompañados por el Instituto Universitario de la Familia de la Universidad Pontificia de Comillas, el objetivo era ver qué prioridades escoger en esa red.

Eran ya muchos años de encuentros. Unía (nos une) el trabajo cotidiano con un montón de menores que viven situaciones de vulnerabilidad; y ya estaba la red madura para plantearse objetivos comunes. Así, con la mirada puesta en nuestros niños y jóvenes, ¿cómo poder ayudarles más? ¿cómo mejorar la atención educativa? En definitiva, ¿cómo acompañarles mejor?

De allí surgieron varias ideas. Entre ellas, ese sueño que surgió un año antes, fue cogiendo forma y fuerza: no podemos acompañar a los chavales sin contar con las familias. En algunas entidades se habían iniciado tímidos intentos que iban dando sus frutos: escuelas de familias, diálogos antes y después de las actividades de los niños,... incluso alguna entidad tenía algún programa ya consolidado. Pero se veía la necesidad de impulsar esa línea de trabajo en todas las entidades.

Desde entonces hemos estado liados en este esfuerzo, que ha tenido varias vertientes. Una de ellas termina en la presente colección. Las otras, son el crecimiento del trabajo con familias en las diferentes instituciones.

Merece la pena detenerse en la metodología seguida para la elaboración de estos cuadernillos. Un trabajo en red, coordinado por el Instituto Universitario de la Familia de UPCO, empujado por un “grupo motor” desde Madrid, pero desarrollado en permanente contacto con las 7 entidades que participamos en este esfuerzo. De cada entidad, una persona se unió a un equipo de enlaces. De esta manera, el trabajo desarrollado durante estos años se ha fundamentado en un diálogo permanente para ir desde la bibliografía existente en el tema a la acción concreta con las familias en cada entidad; desde los marcos teóricos elegidos a los problemas concretos que los chavales y sus familias tienen que afrontar cada día.

Para ello, el grupo motor fue generando las preguntas, lanzándolas a los enlaces de las entidades, las cuales respondían (en muchas ocasiones desde un diálogo particular desarrollado en cada entidad). El grupo motor recogía y sistematizaba las respuestas, y desde allí se volvía a plantear la siguiente encuesta. A ello se sumaron 3 ó 4 encuentros anuales en los que se avanzaba en otras dimensiones de la tarea. Con esa metodología se realizó un diagnóstico inicial, para acabar decidiendo la estructura de lo que ahora es esta pequeña colección. Por otro lado se fue viendo modos de trabajar y desarrollando lo que acabaría siendo el contenido actual de los cuadernillos.

Mientras se iban formulando los materiales, se vio que era importante buscar maneras de comunicar lo que se estaba aprendiendo. Para ello se desarrollaron para los 4 primeros cuadernillos lo que llamamos “maletines”: son 4 sesiones formativas por cuadernillo para, de un modo dinámico, poder transmitir no sólo el contenido de éstos (para lo que basta con leerlos), sino también potenciar la reflexión de los equipos e incluso ayudar a desarrollar algunas habilidades que se ven necesarias en el acompañamiento a las familias de nuestros menores.

Por el camino todos hemos ido cambiando. CIAS Menores pasó a ser Área de Menores del Sector Social en el marco de los cambios

que se generaron en la Compañía de Jesús, al agruparnos en una sola Provincia, una sola unidad de Gobierno. Higinio Pi, que lideró el impulso (y la forma) de este proceso, dio paso al Coordinador del Área de Menores, pero siguió apoyando su desarrollo desde Amoverse, en Madrid (en donde se centró todo el proceso). Las entidades protagonistas han ido cambiando y creciendo en estos años: Fundació la Salut Alta y Fundació Carles Blanch en Badalona, Fundació La Vinya en Belvitge, Fundación Hogar de San José en Gijón, Fundación Amoverse en Madrid, Asociación P. Montalvo en Palma de Mallorca, Nazaret en Alicante fueron las entidades del Área de Menores. El Centro Lasa en Tudela y la Fundació Migrastudium en Barcelona, ambas pertenecientes al Servicio Jesuita Migrante, se unieron al equipo, debido a que tienen un abundante trabajo con menores migrantes y sus familias.

Son 5 cuadernillos. El primero da el marco teórico general. Los 3 siguientes nos hablan de la acogida de las familias, el trabajo cotidiano con ellas y el trabajo en grupos. El último cuadernillo se centra en una realidad diferente: el trabajo con menores con la familia ausente.

Es ahora cuando los editamos adecuadamente, y los ponemos a disposición de quien lo pueda necesitar. Sin embargo, hemos de decir que ya estamos notando los frutos del trabajo realizado. La reflexión ha ido impulsando a la acción que ya se está desarrollando en las entidades.

No podemos acabar este prólogo sin agradecer a todos aquellos que han colaborado en el desarrollo de los materiales. Especialmente queremos hablar de Higinio Pi, Ana Berastegui, Laura Rodrigo, Elena Amilibia, Cristina González y Teresa Olleros, por el tiempo y la energía que han dedicado. Detrás está la conciencia de que necesitamos profundizar en el acompañamiento de las familias para prestar un mejor servicio a los menores con los que trabajamos.

Confiamos en que este trabajo acabe redundando en beneficio de los menores que peor lo tienen en nuestra sociedad, allí donde se encuentren.

índice

1 DEL MENOR A LA FAMILIA: NUESTRO RETO A AFRONTAR 10

2 OBJETIVOS DE LA ACOGIDA FAMILIAR 12

3 ¿QUÉ TIPO DE RELACIÓN QUIERO ESTABLECER? 12

4 CUIDANDO EL ESPACIO DE ENCUENTRO 17

5 BASES PARA ESTABLECER UNA ALIANZA DE TRABAJO EN EL PRIMER CONTACTO 19

6 ACTITUDES INICIALES DE LA FAMILIA 24

7 PARA VALORAR EL NIVEL DE NECESIDAD DE APOYO 27

8 INTERVENCIÓN SEGÚN LOS NIVELES DE NECESIDAD DE APOYO DE LAS FAMILIAS 33

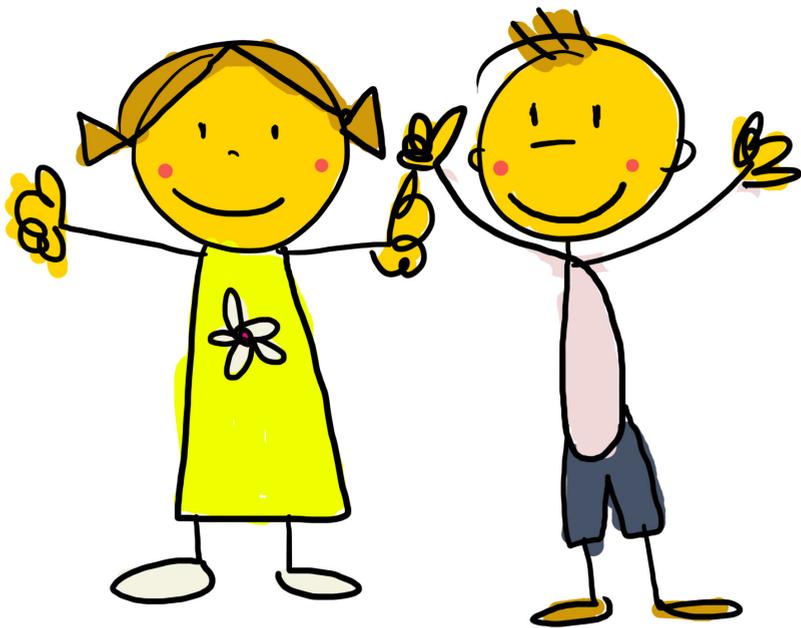
9 HERRAMIENTAS 35

10 BIBLIOGRAFÍA 44

11 ANEXO: MÁS SOBRE EL GENOGRAMA 45

El presente escrito no pretende ser un documento exhaustivo sobre las posibilidades de intervención y las múltiples singularidades y casuísticas que como profesionales podemos encontrarnos en el trabajo con las familias que participan en nuestros centros.

La intención de esta Guía es ser un manual de buenas prácticas, un escrito que recoja el posicionamiento y las actitudes que deseamos que estén presentes en nuestra labor, un instrumento de trabajo que oriente y guíe nuestra intervención.



1

DEL MENOR A LA FAMILIA: NUESTRO RETO A AFRONTAR

Que las familias sientan que nuestra entidad no solo es un espacio para sus hijos¹, percibiendo que ellas también tienen cabida, implica un cambio en la manera de entender nuestros centros. Ese cambio no solo debe darse en las familias, también, y en primer lugar, debe tener lugar en nosotros, los profesionales. Hasta ahora, la mayoría de nosotros nos planteábamos nuestra labor enmarcada en la idea de que “trabajamos por y para los menores”. Ahora pretendemos ofrecer una intervención más rica e integral, entendiendo que el trabajo con menores requiere también el trabajo con sus familias.

Imagen 1: Ampliando el foco, del niño a la familia



El primer paso en este cambio conceptual implicará analizar y modificar la forma en que nosotros entendemos y transmitimos la función y la labor de nuestro centro. ¿Cuál es nuestro mensaje a las familias en la entrevista inicial, en los encuentros, en las reuniones, etc.? ¿Qué ofrecemos y cómo lo hacemos? ¿Incluimos a las familias en nuestra labor? ¿Les hacemos saber que ellas son importantes y que forman parte de la entidad?.

Que la familia sienta que el centro también es un espacio para ella y que nos viva como personas de confianza, apoyo y referencia será un proceso largo y se irá dando de forma gradual. Puede suponer también, para nosotros, un proceso costoso pues implica una dedicación, un esfuerzo y un cambio estructural por nuestra parte. Para realizar un acompañamiento familiar es necesario que se cree un vínculo con la familia y que esta también genere una relación de confianza con las personas que trabajan en la entidad.

¹ A lo largo del presente texto utilizaremos el término “padres”, “hijos”, “profesionales”... (en plural o singular) para referirnos tanto al femenino como al masculino con el objetivo de que el texto no pierda fuerza y fluidez.

2

OBJETIVOS DE LA ACOGIDA FAMILIAR

1. Establecer un primer contacto entidad-familia y, más concretamente, profesional-familia.
2. Informar a la familia acerca del programa en el que el menor participará y en cuanto al funcionamiento del centro (normas, compromiso por parte del menor y la familia, etc.).
3. Conocer a la familia (estructura familiar, situación familiar, social y económica, si hubiera, qué otros recursos trabajan con la familia, etc.) y recopilar información acerca del menor (rasgos y características del niño).
4. Valorar la conveniencia del acceso del menor al recurso que se ofrece.
5. Valorar el grado de necesidad de apoyo de la familia.
6. Ofrecer un espacio de escucha y confianza.

3

¿QUÉ TIPO DE RELACIÓN QUIERO ESTABLECER?

Cuando una familia nueva llega a nuestro centro es importante cuidar mucho el momento de la acogida, ya que en ella se construirán los pilares que sostendrán una posterior intervención en colaboración con la familia.

Es necesario establecer la relación de ayuda creando un espacio cercano, cálido, tranquilo y seguro, donde poder transmitir y recoger información y también dar cabida al sufrimiento que pueda traer la familia, ya sea desde el sistema de protección de menores en los centros residenciales u otras problemáticas desde los centros de día, creando un clima de comprensión y confianza.

En un primer encuentro es bueno conocer las motivaciones, expectativas y miedos, en relación al centro, con las que viene la familia. Saber qué esperan de mí y qué espero yo de ellos. Por ejemplo si la

familia espera que el profesional se encargue del refuerzo escolar, seguramente el profesional también espere de ellos que tengan un espacio en casa para acompañar en las tareas a los menores. Es el primer cambio de escenario que podemos trabajar con las familias, mostrarles que el bienestar de la misma no se encuentra fuera de casa y que se puede alcanzar de forma conjunta.

Desde la acogida inicial es importante hacer un buen encuadre haciendo hincapié en el trabajo que se hace con las familias desde el centro y no únicamente con los menores. Clarificar el mensaje de nuestro deseo por trabajar conjuntamente con una voz común siendo aliados en la educación y crecimiento de los menores.

Desde los centros residenciales al inicio de esta relación se parte de dos supuestos claves:

- La familia tiene que hacer un proceso de duelo, por lo que la primera función del profesional es poder acompañar su dolor, su pérdida.
- El profesional de residencial se va a centrar en el bienestar del niño y desde ahí va a trabajar por hacer lo mejor para el menor. No se va a encargar de valorar si la retirada del menor es justa o no. Debemos conseguir que la familia sienta que no están aquí para juzgarles o dificultarles el recuperar al menor, si no para cuidar del niño. Cuando existe una buena relación entre el profesional y la familia se percibe una mejora en el menor.

DIRECTRICES PARA LA RELACIÓN INICIAL:

- **Aceptación de las posturas iniciales:** Cuando se comienza una intervención en el ámbito social o de protección, en algunas ocasiones, es esperable que acudan a una primera entrevista con una actitud demandante, de frustración, de no cambio...
- **No realizar ninguna intervención que aumente la presión:** A veces la familia o alguno de sus miembros no entiende el porqué de la intervención, ya que no siente que necesite ayuda, en estos casos es importante dedicarle tiempo a crear una buena alianza. Para ello debemos bajar nuestro ritmo al propio de la familia sin tener prisa en llegar a un compromiso sobre los objetivos y correr el riesgo de que sea vivido como una imposición.
- **Mostrarse comprensivo con las emociones de la familia aunque sean negativas:** En ocasiones la familia vive al profesional como un

riesgo más que como una ayuda, es conveniente hacerles ver que es una emoción esperable y que no va a influir en tu propósito de ayudarles.

- **Buscar en la familia aspectos positivos de los que hablar que puedan crear un buen clima emocional:** Ya sea del pasado, presente o futuro siempre hay algo que une a la familia. Debemos aprovechar desde el primer contacto para construir seguridad y cohesión en ella.
- **Transmitir interés y buena disposición por ayudar:** Con el tono de la conversación debemos ser capaces de comunicar a la familia nuestro deseo por ser sus aliados y poder ayudarles.
- **Mostrarse accesible y flexible:** Desde el inicio es conveniente tener buena disposición para amoldarnos a los tiempos que necesite la familia y poder dar respuestas a sus demandas.
- **Transparencia:** Dar la información necesaria relativa a la intervención.



Las pautas que se han expuesto se llevan a cabo con una familia concreta y siempre teniendo en cuenta las características individuales de la misma.

FORTALEZAS DE LA FAMILIA:

Cuando comenzamos una relación con una nueva familia es importante buscar los aspectos positivos del funcionamiento familiar y reflejarle a la familia dichas fortalezas. Es bueno preguntarles por su vida cotidiana para poder rescatar sus aptitudes y las afirmaciones negativas que puedan hacer de sí mismos debemos transformarlas en afirmaciones positivas.

A continuación se expone una tabla con algunas de las fortalezas que podemos encontrar en las familias:

Tabla 1: Fortalezas de la familia²

FORTALEZAS DE LA FAMILIA
Compromiso con la familia.
Cohesión familiar y apoyo mutuo.
Tiempo en común.
Aprecio mutuo.
Respeto a la individualidad de los miembros.
Capacidad de dar espacio o confianza en la autonomía.
Capacidad de comunicar lo positivo.
Expresión libre de los sentimientos.
Normas, valores, creencias y rutinas claras.
Afiliaciones comunitarias o religiosas.
Estrategias habituales de afrontamiento.
Eficacia en la resolución de algunos problemas.
Adaptabilidad a diversos roles y demandas.
Espacio e intimidad en la casa.
Acceso a redes sociales informales de apoyo.
Capacidad de pedir ayuda en redes formales de apoyo.
Ayuda de la familia extensa.
Sensación de control o de eficacia en la familia.
Acceso a servicios sanitarios.
Acceso a servicios educativos.
Acceso a información.
Recursos financieros.
Hogar seguro.
Barrio seguro.
Aptitudes adecuadas para el cuidado.
Disponibilidad de cuidados de respiro.
Variedad de experiencias estimulantes o disponibilidad de juguetes.
Visión positiva de la infancia.

² Basado en M.J. Rodrigo, 2012.

Para dar con estas fortalezas podemos realizar las preguntas que se incluyen en la siguiente tabla:

Tabla 2: Fortalezas de la familia³

PREGUNTAS PARA RECONOCER FORTALEZAS	
Supervivencia	¿Cómo te las has arreglado? ¿Cómo has llegado hasta aquí? ¿Qué has aprendido sobre ti y sobre los demás en el proceso?
Apoyo	¿Quién te ha apoyado? ¿De quién te fías?
Excepción	¿Qué cosas eran diferentes cuando las cosas iban bien?
Posibilidad	¿Cuáles son tus aspiraciones? ¿Qué esperas del futuro? ¿Cómo te ves? ¿Cómo te gustaría verte y ver a tus hijos en unos años?
Autoestima	¿Qué cosas buenas sabes, puedes, tienes o eres?
Perspectiva	¿Cuáles son tus ideas sobre lo que está pasando?
Cambio	¿Qué crees que es necesario que pase para cambiar? ¿Qué podrías hacer para cambiar?

TRABAJAR EN POSITIVO (SIN OBIAR LO NEGATIVO):

- Trabajar con la familia, no sobre el caso: SOIS IMPOTANTES
- Evaluar con la familia: VOSOTROS SABÉIS
- Utilizar experiencias positivas anteriores: YA LO HABÉIS LOGRADO ANTES
- Descubrir oportunidades y potencialidades: VOSOTROS PODÉIS
- Anclar la intervención en el proyecto de familia y sus metas: VOSOTROS ELEGÍS
- Ampliar el horizonte de confianza: VA A FUNCIONAR
- Ayudar a identificar los pequeños avances, secuenciar las metas: ESTÁIS AVANZANDO, LAS COSAS CAMBIAN
- Saber organizar las derivaciones: No incrementar recursos formales, mejorar la red de recursos y su coordinación: EL RECURSO SOIS VOSOTROS
- Cuidar la integración social y el apoyo informal: NO ESTÁIS SOLOS

³ Basado en Saleebey, 2006.

4

CUIDANDO EL ESPACIO DE ENCUENTRO

Cuando iniciamos un primer contacto con una familia o miembro de la misma debemos tener en cuenta que la primera impresión que tengan de la relación será clave para el resto de la intervención. Al igual que nos ocurre en cualquier relación interpersonal, según el primer contacto que tenemos con la persona podemos quedar encantados y con ganas de volvernos a encontrar o por el contrario sentir el deseo de no volver a vernos, lo mismo ocurre en la relación con la familia. Si logramos conectar con la familia en este momento, nos facilitará el resto del camino.

Por este motivo es importante cuidar el espacio y el modo de atender en la primera acogida, buscar un lugar donde podamos estar con cierta intimidad, sin que estén pasando personas cerca para que puedan contar su historia con cierta tranquilidad, no ir con prisas y cuidar la comunicación no verbal.

La relación de ayuda se construye desde el inicio de la interacción comenzando con las primeras impresiones, pero no se queda ahí, se trata de un proceso en el que hay que ir trabajando poco a poco, ya que sin la colaboración de la familia nuestro trabajo no tendrá futuro.

CLAVES PARA CREAR UN ESPACIO ADECUADO:

- **Convocatoria:** ¿A quién y en qué momento? Lo ideal es que puedan venir el padre y la madre, para ello en muchas ocasiones debemos hacer un esfuerzo en flexibilizar nuestros horarios para así poder tener la presencia de ambos progenitores. En la primera entrevista es conveniente que no esté el menor, para poder hablar abiertamente de todos los temas relacionados con su bienestar.
- **Lugar:** Cuidar el entorno o sala que elegimos para reunirnos con la familia, que sea acogedor y cómodo, privado y sin gente que pueda escuchar su historia.
- **Tiempo:** Se recomienda que la primera entrevista no se alargue más de 30-40 minutos y que se informe de esto a la familia.
- **Escucha activa:** Es acoger las expresiones de la vida de la familia, vivencias que compartirá con confianza si nosotros nos situamos

ante ella con atención, respeto y modestia. Requiere atención e implica silenciar nuestro ruido interior, dejando a un lado las cosas propias y los prejuicios. El hecho de identificar y aceptar los prejuicios que en un momento dado podemos sentir nos permite neutralizar su fuerza negativa y dejarlos a un lado, para así poder acoger a la familia en lo que es.

- **Confianza:** Crear un buen clima de confianza donde logremos bajar las defensas con las que pueda venir la familia ante lo desconocido o motivadas por malas experiencias con otros recursos.
- **Confidencialidad:** Todo lo que la familia diga o haga en la entrevista o en los encuentros que tengamos es confidencial. Por tanto en esta relación debería haber un acuerdo, tácito o explícito, de que no se compartirá con otra persona lo que se haya dicho o hecho, salvo excepciones como que esté en peligro el bienestar del menor o de terceras personas. También debemos explicarle a la familia nuestro modo de trabajar en equipo con otros profesionales de la entidad con los que compartiremos la información si la familia nos lo permite.
- **Abrir/cerrar:** Debemos tener en cuenta que en una primera acogida todavía no hay una relación establecida por lo que debemos ser cautelosos a la hora de hablar de temas conflictivos para la familia. Pero lo más importante de todo es recoger lo que nos comunica la familia y ser capaces de cerrar antes de despedirnos de la misma.
- **Educador de referencia:** A veces ayuda el poder asignar a cada familia un educador de referencia al que sepan dónde encontrar y saber que es quien maneja toda la información que la familia transmitió en la entidad.
- **Crear espacios de "acogida permanente":** Dejar canales abiertos de comunicación. Que la familia sepa y sienta que estamos disponibles. Para ello podemos concretarlo en distintas alternativas posibles tales como encontrarnos en la puerta del local cada día, llamarnos por teléfono, que nos puedan mandar una nota a través del menor, etc.

5

BASES PARA ESTABLECER UNA ALIANZA DE TRABAJO EN EL PRIMER CONTACTO⁴

Por alianza de trabajo entendemos la existencia de cierta conexión emocional de la familia con el profesional y la posibilidad de poder realizar una labor compartida en la evolución de la familia.

La relación que se establece entre la familia y el profesional ya es algo positivo para ellos, si logramos crear un buen vínculo, simplemente el espacio de escucha que se brinda es beneficioso. Esta escucha implica relacionarnos con la familia evitando un juicio valorativo y una actitud crítica, como profesionales de ayuda deberíamos sentir y transmitir aprecio, calidez y cercanía hacia la familia. Esta cercanía de la que hablamos no depende de ningún "sí" condicional, la acepto, la respeto y la valoro sin necesidad de que lleve a cabo determinados actos.

Sólo un vínculo con estos ingredientes proporciona a la familia un clima de seguridad y un espacio de libertad para ser y escoger. La mera presencia de esta actitud incondicional produce en el otro una vivencia de alivio y de sensación de que puede depositar su confianza en nosotros y de este modo se puede forjar una buena alianza de trabajo.

Imagen 2: Alianza de trabajo



⁴ Basado en la "Guía práctica para la intervención familiar" Valentín Escudero. Junta de Castilla y León.

El Modelo SOATIF (Sistema de Observación de la Alianza Terapéutica en Intervención Familiar) expone que la alianza de trabajo con la familia puede definirse a través de 4 dimensiones:

1. ENGANCHE EN EL PROCESO DE INTERVENCIÓN

La intervención que queremos llevar a cabo nunca entiende a la familia como un grupo de personas pasivas sobre las que el profesional aplica una serie de directrices ya estipuladas en los manuales. La familia es parte activa y por tanto es necesario que se enganche al proceso de intervención. Es necesario que forme parte y se comprometa.

Para facilitar esta tarea es conveniente que el profesional se pueda tomar un tiempo para explicar a los miembros de la familia cómo será nuestro trabajo y qué esperamos de la intervención. Queremos que cada miembro de la familia pueda participar a la hora de definir los objetivos y así se lo haremos saber. Es bueno valorar las ganas que tiene la familia de probar nuevos modelos de hacer las cosas y promover la participación de cada uno de sus miembros. Reforzaremos cada avance que vaya haciendo la familia por pequeño que sea.

2. SEGURIDAD EN EL SISTEMA DE INTERVENCIÓN

No siempre la familia desea recibir una intervención por parte de un profesional. En muchas de las ocasiones son familias que han sido o están siendo atendidas en otros servicios y no siempre debido a una demanda por parte de ellas. A pesar de que nuestras entidades no suelen ser un espacio coercitivo, en ocasiones dependen de nosotros algunas ayudas, materiales o no (ayudas de Caixa Proinfancia, informes al juzgado sobre la relación de los padres con sus hijos en menores tutelados...). Es posible que a la familia le interesen más estas ayudas que el apoyo emocional que les podemos dar. Independientemente de esto en un inicio la familia puede percibir nuestro ofrecimiento o nuestra intervención con cierto temor, inseguridad o desconfianza. Por este motivo es importante, desde el inicio y durante todo el proceso de trabajo, averiguar el grado de seguridad que vive cada miembro de la familia ante nuestra intervención.

Un entorno de seguridad implica que la persona / familia considera el contexto de intervención (atención prestada a sus hijos, entrevistas, encuentros con padres, encuentros informales con los educadores,

etc.) como un espacio en el que puede confiar, ser sincero, además de poder mostrar su vulnerabilidad.

Cuando citamos a la pareja de padres es muy importante el manejo de la hostilidad intrafamiliar que pueda darse durante la entrevista. Ya que eliminar dicha actitud promueve un espacio de mayor seguridad para los miembros. Es muy importante no ignorar ni minimizar los sentimientos de sufrimiento o vulnerabilidad que expresan los miembros de la familia (respuestas defensivas o de miedo, nerviosismo, lloro...).

Tabla 3: Límites frente a las agresiones entre los miembros de la familia.

AGRESIÓN	LÍMITES: RESPUESTAS ANTE LAS AGRESIONES
Insultar	"Vamos a intentar no insultarnos en este espacio". "¿Te refieres a Juan? vamos a llamarle Juan mejor". "Vamos a intentar cuidar el lenguaje en esta entrevista".
Faltas de respeto	"Vamos a intentar hablarnos con respeto entre nosotros". "¿Cómo crees que se puede sentir Juan cuando le dices eso?"
Pegarse	Se acaba la entrevista, tras comentar que es algo que no vamos a tolerar de ninguna manera.

3. CONEXIÓN EMOCIONAL ENTRE LA FAMILIA Y EL PROFESIONAL

Durante la primera acogida hay que promover la construcción de un buen vínculo desde el principio, si lo logramos, muy probablemente de la mano vendrá una conexión emocional entre la familia y el profesional, necesaria para realizar una buena intervención.

Para ello es pertinente que estemos muy atentos a todas aquellas respuestas o actitudes positivas que nos muestre la familia al inicio, aunque sean sencillas, es importante reforzarlas todas, tales como la puntualidad, la sinceridad, tener una actitud receptiva o mostrar interés por el proceso... Por otro lado esto debe ser recíproco por parte del profesional que se mostrará respetuoso, cálido, empático, cercano y con una aceptación incondicional.

En la relación de ayuda que se establece, la respuesta que da el profesional no debe tratar de resolver los problemas del otro, sino que juntos deben profundizar, comprender juntos, razonar juntos, buscar

alternativas, facilitar el descubrimiento de los recursos que se pueden poner en marcha. No se trata tanto de pronunciar palabras complejas y resolutivas, más bien de transmitir comprensión.

La conexión emocional se percibe cuando la familia es capaz de mostrarse vulnerable ante el profesional y narrar alguna situación de sufrimiento que haya vivido. Ante esta situación el simple hecho de sentirse escuchado por el profesional construye gran conexión emocional.

4. SENTIDO DE COMPARTIR EL PROPÓSITO ENTRE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA

Otro de los elementos claves al inicio de la intervención es el sentimiento de compartir los objetivos de trabajo entre todos los miembros de la familia. Esto no significa necesariamente que cada persona tenga el mismo propósito en el proceso, pero sí al menos, que sean conscientes que se trata de un trabajo de todos, en los casos en los que la relación se continúe, ya que estamos hablando de una primera entrevista donde no siempre tiene que haber una continuidad posterior.

La intervención familiar se lleva a cabo debido a que son los miembros de la familia quienes mantienen la dificultad o motivo de intervención, sin embargo, en la misma familia es donde se encuentran los recursos y herramientas para hacer frente a dicho problema.

En el contexto en el que intervenimos la alianza de trabajo es un desafío distinto según la familia con la que trabajamos. Sabiendo también que la percepción de la alianza que tiene la familia y la del profesional no siempre coincide, por lo que hay que tener especial atención a cómo está viviendo la familia esta relación de ayuda.

Algunas cuestiones importantes para conseguir una buena alianza de trabajo con la familia:

Tabla 4: Cuestiones importantes para conseguir una buena alianza de trabajo

DIFICULTAD	CÓMO ACTUAR
<p>Desmotivación: Los niveles de motivación suelen ser bajos. En muchas ocasiones no es la primera vez que un profesional quiere trabajar con ellos y a veces hay desconfianza al inicio.</p>	<p>Trabajar las conexiones emocionales con los miembros de la familia y poder escuchar hacia qué están motivados ellos y no tanto lo que piensa uno mismo como profesional.</p>
<p>Asistencia de todos los miembros: En muchas ocasiones son las madres las que se ocupan de todo lo relacionado con sus hijos.</p>	<p>Invitar al padre y a la madre desde el inicio y nunca normalizar la ausencia de la figura masculina. Crear el hábito de que el padre también debe asistir desde la entrevista inicial.</p>
<p>Jerarquía de poder: Dentro de las familias, sus miembros, tienen distintos grados de poder. Los que más poder tienen podrían dificultar la ayuda a los otros.</p>	<p>Ser consciente de la estructura jerárquica de la familia y poder establecer distintas alianzas con cada miembro, sin priorizar o dejar de lado al más vulnerable.</p>
<p>Temor sobre algunos temas: En ocasiones las familias temen hablar sobre ciertos temas por miedo a ser juzgados o tener consecuencias mayores (que impidan que el menor continúe en el domicilio familiar).</p>	<p>Fijarnos en la comunicación no verbal y no presionar sobre esos temas a no ser que los consideremos vitales para la intervención. Posponerlo a más adelante cuando la relación de ayuda esté construida y se base en la confianza.</p>
<p>Diferencia cultural: Habla de la familia que proviene de un origen cultural diferente al que existe en el lugar donde se realiza la intervención. Por lo que tradiciones y normas sociales son diferentes entre ambos grupos de personas.</p>	<p>Ante estas situaciones el profesional debe interesarse por la cultura de la familia y adecuar su conducta a sus normas sociales. Es vital marcar bien los límites de la protección como algo universal y no condicionado a la cultura (Ej: Abusos, negligencias...).</p>
<p>Triangulación: Cuando cada uno de los progenitores trata de obtener el respaldo del profesional en su conflicto con el otro (se tiende a esto principalmente cuando el profesional coincide con ese miembro de la familia en género o edad similar).</p>	<p>Trabajar las distintas alianzas de trabajo con cada miembro de la familia mientras velamos por la cooperación del sistema como conjunto que persigue un mismo fin.</p>

6

ACTITUDES INICIALES DE LA FAMILIA

Algunas veces nos encontramos con cierta dificultad a la hora de recabar información de la situación familiar debido a que la familia pone el foco únicamente en el menor y no perciben la necesidad de una colaboración conjunta para mejorar el desarrollo de éste tanto a nivel físico como psicológico.

Es importante tener en cuenta que este trabajo de crear cooperación en el sistema familiar es vital para la intervención.

TIPOS DE RELACIÓN INICIAL⁵

- **Solicita y/o responsable:** Es la propia familia la que solicita la ayuda porque entienden que tienen que abordar o cambiar algo. También puede ser que una familia acepte la ayuda cuando se le ofrece y colabore con el profesional.
- **Demandante:** La familia pide ayuda para un miembro de la misma como puede ser el menor con el que trabajamos. De tal forma que reconoce que tienen una dificultad pero no comparten nuestra visión de que en ellos también están las respuestas y soluciones para cambiar dicha situación.
- **Visitante:** Acuden a la intervención de forma obligada, pero no sienten que necesiten nuestra colaboración, por lo que acuden con una actitud pasiva.
- **Rehén:** La familia o un miembro de la misma está ante nosotros por obligación, pero a diferencia del anterior tipo en este caso se sienten amenazados por lo que expresan cierta hostilidad asegurando la injusticia en el trato recibido por parte del profesional.
- **Fugitiva:** Cuando la familia se muestra escurridiza, evitando y esquivando al profesional. La familia es consciente que este intenta contactar con ella pero sigue evadiéndose, a su vez el técnico percibe esta "huida", pero su insistencia a veces se convierte en "persecución".

⁵ Basado en la "Guía práctica para la intervención familiar" Valentín Escudero. Junta de Castilla y León.



No es raro que la familia con la que estamos trabajando pase por todas estas actitudes o por algunas de ellas con el paso del tiempo. También puede ocurrir que dentro de la misma familia cada miembro tenga una actitud diferente.

MOTIVOS POR LOS QUE UNA FAMILIA PUEDE SER RESISTENTE:

Cuando no logramos que las familias colaboren con nuestras propuestas es bueno buscarle sentido a estas resistencias. Puede ser debido a distintos motivos, si damos con él, quizá podremos buscar soluciones para que la familia acceda a colaborar.

Existen distintos componentes que pueden explicar una primera actitud no colaborativa con el profesional del centro; a continuación se muestran algunos de los contextos que pueden dar lugar a esta no cooperación:

- **Conflicto interno:** Dentro de la familia existe un alto nivel de conflicto que se extiende a la relación inicial con el profesional. Cuando el conflicto ha desbordado los límites de la familia es esperable que este afecte también al contexto de ayuda como sucede con otras áreas de la vida como es la escolar, lo laboral...
- **Desconfianza:** Esta puede ser motivada por las experiencias pasadas de la familia con otros servicios de ayuda institucional como servicios sociales, centros de atención a la infancia, centros de atención a la familia... Las malas experiencias del pasado pueden estar condicionando la intervención actual, por ello es de vital importancia que el profesional esté al tanto de estas vivencias de la familia que dan sentido a estas reacciones.
- **Impacto de una medida:** La amenaza real o no de que los menores se vayan a un centro de protección puede motivar la hostilidad o la no colaboración, aunque en otras ocasiones puede producir el efecto contrario y movilizar a la familia que intenta evitar esta situación.

- **Propuesta por encima de sus posibilidades:** Lo que les proponemos supera su capacidad emocional, física, financiera o en tiempo.
- **Incomprensión:** No entienden el sentido o los objetivos de lo que les proponemos.
- **Propuesta contraria:** Lo que les proponemos está en contra de las recomendaciones de otras personas que para ellos son figuras de referencia, contrario a sus valores o a su tradición cultural.
- **Desacuerdo:** No están de acuerdo con nuestras propuestas y deciden, libre y consecuentemente, no participar.



La colaboración no es un rasgo de la familia sino de la interacción con el profesional: ¿He puesto todo de mi parte para que la colaboración se produzca?



7

PARA VALORAR EL NIVEL DE NECESIDAD DE APOYO

Para que los profesionales podamos evaluar la situación familiar de los menores con los que trabajamos, es de gran ayuda tener alguna herramienta que nos facilite sistematizar las distintas realidades que viven las familias con las que trabajamos.

Una escala con indicadores que de alguna forma sintetizen y simplifiquen la realidad, de una forma lo más “científica” posible. Mediante una observación de las situaciones familiares que podamos categorizarlas con unos criterios que nos lleven a adecuar la mejor intervención para cada familia.

Evidentemente las familias no son cuestiones matemáticas por lo que el trabajo con indicadores sociales también tiene sus limitaciones:

- Las situaciones familiares son cambiantes y dinámicas, por el contrario los indicadores de un instrumento evaluativo son estáticos.
- La realidad social es compleja para reducirla en simples indicadores.
- Hay muchas técnicas distintas para explicar la realidad social.

Lo cierto es que a día de hoy no contamos con una herramienta homologada y única que nos pueda dar luz para categorizar las complejas y cambiantes realidades que viven las familias, un instrumento capaz de medir las situaciones de vulnerabilidad de los sistemas familiares y sus contextos.

A continuación presentamos una tabla con los factores de riesgo y de protección desde los distintos ámbitos que afectan a las familias y que nos puede servir como una pauta de orientación general a la hora de hacer una primera evaluación sobre la situación de cada familia con la que trabajamos.

Posteriormente hemos incluido una escala realizada conjuntamente entre los enlaces de las entidades de menores del sector social de la Compañía de Jesús, que han participado en el Plan Familia SJ, para que nos pueda ayudar a estandarizar las situaciones de las distintas familias con las que trabajamos.

a. Factores de riesgo vs factores de protección por ámbitos⁶

Tabla 5: Factores de riesgo vs factores de protección por ámbitos.

	FACTORES DE RIESGO	FACTORES DE PROTECCIÓN
Situación económica	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades económicas por falta de ingresos, los progenitores no trabajan o hay algún miembro de la unidad familiar en edad de trabajar en situación de paro de forma persistente y prolongada en el tiempo. • Recurrencia a redes de economía sumergida / delincuencia / prostitución como fuente de ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a medios económicos e ingresos regulares o más estables dentro de economía formal. • Acceso a prestaciones / recursos económicos de servicios públicos o entidades. • Capacidad de ahorro y planificación económica. • Familia extensa con posibilidad de dar apoyo económico.
Estructura sociofamiliar y relaciones intrafamiliares	<ul style="list-style-type: none"> • Historia de maltratos o carencia de afecto y desestructuración familiar de los progenitores. • Madres solteras, jóvenes, aisladas o rechazadas por su medio familiar. • Parentalidad o maternidad prematura (en adolescencia) sin o con escaso soporte familiar. • Desconocimiento o falta de habilidades para afrontar el proceso evolutivo del niño. • Hospitalizaciones, institucionalizaciones o periodos en prisión repetitivos y retornos posteriores. • Ausencia de padres. • Familias monoparentales como dificultades de soporte familiar. • Familias formadas por adultos que tienen conflictos internos violentos, con especial riesgo cuando no hay parentalidad natural con niño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Familia extensa próxima y con buena relación. • Flexibilidad y capacidad de adaptación a los cambios. • Cohesión familiar. • Roles familiares estables y definidos. • Jerarquías definidas y reconocidas. • Capacidad para diálogo y palabra. • Afecto de la pareja y reconocimiento mutuo. • Consciencia del problema. • Aceptación de ayuda y soporte.
Salud familiar y asistencia sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Alcoholismo u otras drogodependencias. • Trastornos psicológicos. • Padres con problemas de salud físicos (enfermedades físicas graves o incapacidad). • Frecuentes hospitalizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener consciencia de la enfermedad. • Realizar tratamiento regular. • Higiene corporal y correcta vestimenta. • Tener seguimiento y soporte de familia extensa. • Estabilidad emocional de los padres. • Estabilidad de la pareja.
Situación laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Los progenitores no trabajan, o hay algún miembro de la unidad familiar en edad de trabajar en situación de paro de forma persistente y prolongada en el tiempo. • Trabajo poco estable o dentro de economía sumergida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estar en un plan de inserción laboral. • Tener trabajo estable. • Predisposición positiva a trabajar. • Tener hábitos laborales. • Tener currículum. • Familia extensa que da soporte en el cuidado de los hijos. • En caso de prostitución: Mantener aislada la actividad laboral del ámbito familiar y tener cuidado de la salud y la higiene.

Formación de los progenitores	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo nivel académico de los progenitores o estudios incompletos. • No motivación para impulsar cambios en sus vidas, para comprometerse, o dificultad para pedir ayuda. • Falta de habilidades y experiencia para comprender las diferentes necesidades de crianza de los hijos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener estudios básicos completos. • Reconocimiento de las carencias formativas. • Motivación para aprender. • Colaboración con los servicios. • Compromiso con el plan de trabajo.
Situación de la vivienda y su entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Vivienda insuficiente, condiciones de déficit especial o amontonamiento. • Hogar inestable o carencia de vivienda. • Vivienda insalubre o altamente deficiente (frío, humedad, condiciones peligrosas). 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener posibilidad de recursos alternativos. • Capacidad de organización doméstica. • Tener soporte de familiares o red. • Condiciones de habitabilidad y organización adecuada del hogar. • Seguridad en el hogar.
Educación y escolarización de los hijos e hijas	<ul style="list-style-type: none"> • Absentismo escolar. • Fracaso escolar. • Conflictos dentro de la escuela o conductas poco apropiadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidades intelectuales y aptitudes para el aprendizaje. • Estar motivado para aprender. • Experiencias escolares positivas. • Recibir soporte en alguna estructura dentro del centro escolar. • Asistencia regular a la escuela. • Lo padres acuden a los requerimientos de los profesores de la escuela.
Relaciones con el entorno y la pertenencia a redes formales e informales	<ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento social, falta de amigos o soporte familiar y contacto social. • No participación activa con el entorno y difícil vinculación con territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación con el territorio (barrio). • Redes de soporte familiar próximas o disponibles. • Relaciones positivas con familia extensa. • Red (comunidad, vecinos, amigos, servicios y profesionales) próximos y disponibles. • Participación en actividades de la comunidad.

⁶ Tomado del "Modelo de Acción Social" Programa CaixaProinfancia.

b. Escala del nivel de necesidad de las familias con hijos menores

La escala cuenta con tres divisiones: Familia, entorno y menor, con 25, 13 y 14 ítems respectivamente, teniendo un total de 52 ítems.

A cada indicador de la escala propuesta se le ha dado una puntuación entre 1 y 3, siendo 1 un indicador de baja necesidad de apoyo y 3 un indicador de alta necesidad de apoyo. Algunos ítems en sí mismos, sin necesidad de ser sumados a otros ya suponen un nivel muy alto de necesidad de apoyo, marcado con un asterisco.

Finalmente con estos valores los ítems se estructuraron en cuatro niveles: Bajo, moderado, alto y muy alto:

- El bajo está compuesto de la mayoría de ítems del primer nivel y sin ser excesivos.
- El moderado consta de algún ítem del segundo nivel.
- El alto contiene la mayoría de ítems del segundo nivel y/o alguno del tercero.
- El muy alto agrupa la mayoría de ítems del tercer nivel y alguno con asterisco.

Tabla 6: Niveles de necesidad de apoyo

Valor del indicador	NIVEL DE NECESIDAD DE APOYO
1	Bajo: Mayoría de ítems del nivel 1, sin ser excesivos.
2	Moderado: Algún ítem del nivel 2
3	Alto: Mayoría de ítems del nivel 2 y/o alguno del 3.
3 / *	Muy alto: Mayoría de ítems del nivel 3 y alguno con *.

Tabla 7: Niveles de necesidad de apoyo según ámbitos

	FAMILIA	AMBIENTE (LABORAL / ECONÓMICO / VIVIENDA)	MENOR
Bajo	<ul style="list-style-type: none"> • Familia monoparental. • Familia muy numerosa (más de 5 hijos). • Imagen personal: Imagen cuidada y aseo personal. • Fallecimiento de un progenitor. • Minusvalía física de algún progenitor que requiera necesidades especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • No perciben ayudas (Paro, RMI...). • Vivienda social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento escolar deficiente o fracaso escolar. • Carencia de habilidades en la relación con sus iguales. • Minusvalía del menor. • Niños migrantes con adaptaciones curriculares (por haber perdido un año aprendiendo el idioma).
Moderado	<ul style="list-style-type: none"> • Familia reconstituida sucesivamente (distintos padres de cada hijo). • Acogimiento de familia extensa (legalmente o no). • Embarazo adolescente. • En el caso de los migrantes: Aprendizaje del idioma y adaptación al nuevo entorno (cultural, social y legal). • Horarios laborales incompatibles con la atención de los hijos. • Redes sociales y familiares de apoyo baja o con relación conflictiva. • Recursos educativos escasos de los padres/tutores. • Consideración del castigo físico como una herramienta educativa. • Nivel sociocultural de los padres/tutores bajo: Analfabetismo. • Prostitución. • Algún progenitor en prisión. • Padres que pasaron su infancia en acogimiento residencial. • Largo historial en Servicio Sociales. • Conductas delictivas de algún progenitor. • Minusvalía mental de algún progenitor que requiera necesidades especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad laboral con ingresos insuficientes de los padres/tutores (trabajos marginales e informales que no garantizan ingresos, ej: Recogida de chatarra). • Situación de paro de larga duración. • Baja capacidad para el empleo. • Hacinamiento en la vivienda sin espacio para la intimidad personal y/o familiar. • Ubicación: Barrio marginal. • Cambios de domicilio frecuente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los padres / tutores describen al menor como "malo" o "incontrolable". • Los padres / tutores explicitan la existencia de comportamientos violentos del menor. • Menores con más de 12 años con tendencia a pasar la mayor parte del día solo o fuera del domicilio sin la supervisión de un adulto. • El menor se hace responsable del cuidado de sus hermanos más pequeños. • Necesidades educativas especiales.

Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Malos tratos emocionales intrafamiliares: Provoca sentimientos negativos hacia la autoestima de uno de los miembros, menosprecio, desvalorización, insultos... • Negligencia leve: Desatender algunas de las necesidades del niño o tener un cuidado inadecuado del niño. • Drogodependencia por parte de algún progenitor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca han trabajado. • Baja capacidad de gestión de la economía doméstica. • Vivienda ocupada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio de consumo de drogas que interfiere en la vida cotidiana. • Menores con menos de 12 años con tendencia a pasar la mayor parte del día solo o fuera del domicilio sin la supervisión de un adulto. • El menor tiene algún trastorno psiquiátrico (trastorno de la conducta, trastorno por déficit de atención con hiperactividad...).
Muy Alto	<ul style="list-style-type: none"> • *Malos tratos físicos intrafamiliares. • Malos tratos emocionales intrafamiliares: Intimidación, discriminación, amenazas... • *Negligencia grave: No cubrir las necesidades vitales del niño y/o las obligaciones de guarda y protección. • *Abuso sexual de los menores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos insuficientes para comprar alimentación básica. • Deudas con las facturas de la vivienda: Alquiler, cortes de agua, luz y/o gas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Absentismo escolar o repetidas expulsiones. • *El menor ha tenido conductas delictivas.



8

INTERVENCIÓN SEGÚN LOS NIVELES DE NECESIDAD DE APOYO DE LAS FAMILIAS

INTERVENCIÓN CON UNA FAMILIA CON NIVEL DE NECESIDAD DE APOYO MUY ALTO:

- Seguimiento mensual.
- En estos casos la intervención y el seguimiento familiar será continuado en el tiempo.
- Buscar apoyos en otros recursos de la zona: Servicios sociales, Cáritas...

EFFECTO PAINTBALL

En ocasiones nos sobrepasa la complejidad del caso y tenemos deseos de derivar a la familia a otro organismo y apartarnos del caso. De este modo se corre el riesgo de meter a la familia en un proceso de ir de un sitio para otro sin llegar a ningún puerto y pudiéndose perder por el camino. Por este motivo lo recomendable es que desde nuestra entidad sigamos teniendo el seguimiento de la familia aunque se le empiece a apoyar también desde otras organizaciones.

INTERVENCIÓN CON UNA FAMILIA CON NIVEL DE NECESIDAD DE APOYO ALTO:

- Seguimiento bimensual.

En estos casos la intervención y el seguimiento familiar se espera que sea continuado en el tiempo, aunque lo esperable es que progresivamente vaya disminuyendo según los recursos y herramientas de autonomía que vaya desarrollando la familia.

INTERVENCIÓN CON UNA FAMILIA CON NIVEL DE NECESIDAD DE APOYO MODERADO:

- Seguimiento trimestral.
- Las familias que tienen este tipo de necesidad de apoyo suele ser debido a una crisis del ciclo vital o alguna situación puntual, por lo que si intervenimos en el momento sin dejar que la situación se agrave, tendrá buen pronóstico. De todos modos superada la situación se recomienda tener un seguimiento puntual para asegurarnos que se mantiene en el tiempo.

INTERVENCIÓN CON UNA FAMILIA CON NIVEL DE NECESIDAD DE APOYO BAJO:

- Seguimiento anual.
- Mantenimiento de canales abiertos de comunicación.
- Solicitud de familia como colaboradora: Con posibilidad de que tome un cierto liderazgo con respecto a otras familias en actividades concretas donde tenga cabida esta acción.



9

HERRAMIENTAS

A. ESTRUCTURA DE LA ACOGIDA FAMILIAR

La acogida familiar la entendemos como un proceso, ya que cada familia requiere unos tiempos concretos. Además lo que ahora entendemos por acogida se va convirtiendo en acompañamiento (ver Guía de acompañamiento familiar) progresivamente según vamos avanzando en el tiempo.

Durante este primer proceso de acogida con la familia planteamos un tipo de entrevista ágil, que sea una primera toma de contacto. En muchas ocasiones tras esta primera entrevista evaluamos que el menor no necesita nuestro recurso, o al menos no tanto como otros menores con mayores necesidades, por lo que nuestra relación con la familia se queda en este primer encuentro.



En el caso de que el menor comience a participar en nuestro recurso probablemente al inicio de curso tengamos una reunión informativa con todas las familias para explicar cómo funciona el recurso a nivel general, cómo trabajamos, qué esperamos de las familias y de los niños... Aunque esta parte no sea individualizada es otro espacio donde vamos trabajando la relación con las familias. Quizá podemos acabar esta reunión con una merienda compartida donde poder crear un ambiente más distendido y amigable.

Después de un tiempo de trabajar con el menor desde nuestra entidad e ir conociendo mejor su situación podremos tener una segunda entrevista donde poder compartir con la familia las primeras impresiones de ambas partes y poder acordar juntos unos objetivos de trabajo con el menor, que compartamos tanto desde la familia como desde la entidad. Esto podemos planteárnoslo a partir del primer mes que pasamos con el menor en nuestra entidad.



Debemos tener una mirada positiva en todo momento, rescatando todos los factores de protección que tiene esta familia y no centrándonos únicamente en sus necesidades.

B. PAUTAS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA PRIMERA ENTREVISTA⁷

Tabla 8: Pautas para garantizar la calidad de la primera entrevista⁷.

1. INICIO DE LA ENTREVISTA
<ul style="list-style-type: none"> • Usar el nombre del profesional para presentarse. • Usar el nombre de las personas que componen la familia al saludarles. • Interesarse por los miembros de la familia que no han venido (si los hay). • Asegurarse de que la persona esté cómoda y se sienta acogida. • Asegurarse de la comodidad del profesional frente a la persona.
2. HABILIDADES DE ESCUCHA
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un buen contacto ocular. • Evitar actividades o movimientos que impliquen distracción (por ejemplo móvil, mobiliario...) • Mantener una postura corporal activa y adecuada. • Hacer uso del silencio de forma adecuada. • Mostrar proximidad y empatía con la persona atendida.
3. HABILIDADES DE PREGUNTA
<ul style="list-style-type: none"> • Hablar con fluidez y claridad. • Mantener un tono de voz adecuado y ajustado en la conversación. • Controlar el ritmo de la entrevista. • Utilizar un lenguaje sencillo y un vocabulario comprensible para la persona atendida. • Formular preguntas abiertas y establecer preguntas de comprobación y precisión de datos. • Evitar iniciar preguntando por el problema (si lo hubiera). • Usar y mantener elementos de facilitación (señales de atención: asentir, parafrasear...). • Evitar expresar y hacer juicios.

⁷ Tomado del "Modelo de Acción Social" Programa CaixaProinfancia.

4. HABILIDADES RELACIONADAS CON EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN

- Investigar las razones por las que la familia atendida se interesa por nuestro recurso en el momento actual.
- Investigar las expectativas de futuro de la familia.
- Responder a las señales no verbales de los miembros de la familia.
- Observar la congruencia entre lo expresado verbalmente y no verbalmente.
- Seguir una secuencia ordenada de preguntas.
- Pasar de un tema a otro de forma gradual, sin "saltos". No anticiparse.
- Pedir aclaraciones de forma adecuada.
- Controlar que la familia siga y comprenda tus sugerencias y comentarios.
- Saber responder al contenido de la entrevista.
- Mostrar sensibilidad ante los temores de las personas.

5. CONTENIDO DE LA ENTREVISTA

- Detectar cuál es la demanda principal de la familia y las no expresadas.
- Investigar los vínculos y relaciones familiares y el entorno de la familia (por ejemplo servicios sociales y otras entidades...).
- Recoger las expectativas de la familia.
- Explorar, explicitar y hacer visibles las habilidades, potencialidades, intereses y recursos de la familia.
- Anunciar las coordinaciones que establecerá el profesional con otros recursos (por ejemplo colegios, servicios sociales...).
- Utilizar un contenido adecuado para el inicio de la entrevista.
- Utilizar un contenido adecuado para el final de la entrevista.

6. CIERRE DE LA ENTREVISTA

- Sintetizar las situaciones tratadas en la entrevista.
- Asegurar que la familia ha comprendido todo lo que se ha hablado.
- Explicitar los acuerdos de las tareas de la familia y de los profesionales.
- Asegurarse de que la familia no tiene más preguntas a realizar.
- Hacer saber la disponibilidad del profesional hasta el próximo encuentro.
- Realizar un cierre adecuado, despedida.



C. PRIMERA ENTREVISTA

1. ENCUADRE

- Crear un buen clima cómodo y de confianza.
- Contar los objetivos de la entrevista.

2. EXPECTATIVAS Y MOTIVACIÓN

- ¿Cómo han conocido la entidad? ¿Qué le han contado? ¿Cuáles son las expectativas que tienen sobre el centro? ¿Cuál es su motivación para que el menor participe en las actividades de la entidad? ¿En qué le gustaría que ayudáramos a su hijo?
- Explicar el funcionamiento del centro y nuestro deseo de trabajar en colaboración con la familia.

3. MENOR

- *Características personales:* ¿Cómo es? ¿Qué le gusta y que no le gusta? ¿Qué es lo mejor y lo peor que piensas que tiene tu hijo? ¿Hay algo que consideras que debemos saber para estar con tu hijo, algo en lo que tengamos que prestar mayor atención?
- *Relación con iguales:* ¿Tiene amigos? ¿Cómo se relaciona con ellos? ¿De qué les conoce (colegio, barrio...)?
- *Escuela:* ¿Le gusta ir al colegio? ¿Tiene amigos allí? ¿Cómo es la relación con los profesores? ¿Cómo le va en el ámbito académico? ¿Tiene apoyos (integración, compensatoria, apoyo específico...)? ¿Hay alguien en casa que le ayude a hacer los deberes?
- *Otras actividades:* ¿Tiene actividades extraescolares?
- *Salud:* ¿Tiene algún problema de salud? Lesiones, alergias... ¿Toma alguna medicación?

4. FAMILIA

- *Miembros familiares:* ¿Quiénes viven en casa?
- *Relación en el subsistema fraterno:* ¿Cómo es la relación con sus hermanos?
- *Relación con el menor:* Ser padre o madre tiene muchas tareas ¿Cuáles crees que se te dan mejor y peor?
- *Relación entre la pareja:* ¿Cómo os lleváis? ¿cómo es la relación? (¿familia reconstituida?)
- *Salud:* ¿Algún miembro de la familia tiene algún problema de salud relevante, alguna discapacidad?
- *Identidad familiar:* Visión de la familia de sí misma ¿Qué es lo mejor y lo peor de la familia?

5. REDES DE APOYO

- *Informales:* ¿Hay más familiares en el barrio o cerca?, ¿quién se encarga de los menores cuando no están los padres/tutores?
- *Formales:* ¿Tenéis relación con alguna otra entidad (Cáritas, Servicio Sociales, psicólogo...)? ¿Cómo es esta relación?

6. LABORAL / ECONÓMICO

- *Situación laboral de los miembros de la familia:* ¿Tienen trabajo? ¿Cuál es su profesión? ¿Es un trabajo temporal / fijo?
- *Apoyos Económicos:* Si no están trabajando, ¿hay algún familiar que les ayude? ¿reciben alguna ayuda económica? ¿han solicitado alguna beca? ¿se la han concedido?

D. PAUTAS DE USO DEL GENOGRAMA PARA LA ACOGIDA⁸

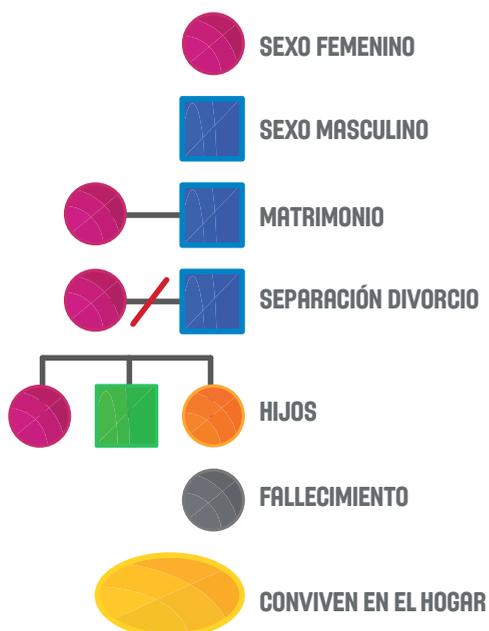
El genograma es una herramienta para el trabajo con las familias que nos da una visión rápida del sistema familiar. Es una representación gráfica que recoge los datos básicos de los miembros de la familia de mínimo tres generaciones. Muestra información de las relaciones entre los miembros, la estructura y datos demográficos de cada persona de la familia.

La realización de un genograma consta de dos momentos:

1. Estructura familiar:

En esta primera parte se muestra cuál es la organización de los distintos miembros de la familia, representa cómo están legalmente y biológicamente unidos entre ellos.

Imagen 2: Simbología básica del genograma: Figuras



⁸ Basado en McGoldrick y Gerson (1985)

Según el símbolo que utilices tiene un significado u otro: Las figuras indican personas, según si es cuadrado o circular indica que es un hombre o una mujer. Por otro lado las relaciones entre los miembros se marcan con líneas.

Imagen 3: Simbología básica del genograma: Líneas



2. Información familiar:

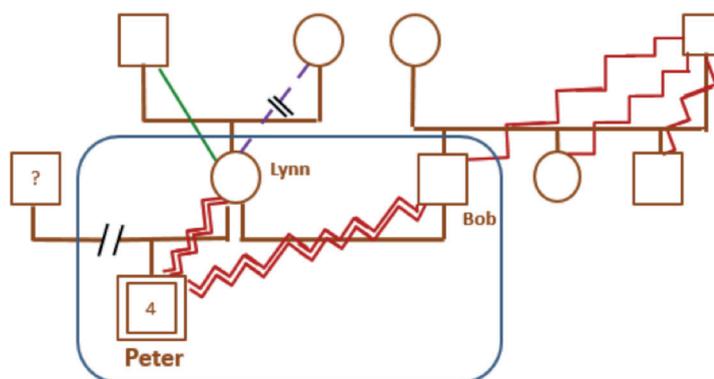
Después de plasmar la estructura de la familia en el genograma, podemos incluir más informaciones como:

- Datos demográficos de los miembros de la familia: Tales como fechas de nacimiento, de fallecimiento, fechas de matrimonio o separaciones, profesión nivel de estudios...
- Informaciones del funcionamiento de los miembros de la familia: Datos médicos, sociales, emocionales...
- Situaciones relevantes de la familia: Procesos migratorios, cambios vitales significativos...

Concluyendo, el genograma es una herramienta muy útil debido a que con un solo vistazo tienes acceso a un mapa general de la familia con distintas informaciones de cada miembro. La información que plasmamos en el mapa es una combinación de aquella que nos proporciona la familia y la que observa el profesional.

A continuación se recoge un ejemplo gráfico del genograma que trabajamos en el encuentro de menores SJ de Alicante:

Imagen 4: Ejemplo de genograma



E. APGAR FAMILIAR:

¿Qué es?

Es un cuestionario de cinco preguntas que buscan evidenciar el estado funcional de la familia, funcionando como una escala en la cual el entrevistado coloca su opinión acerca del funcionamiento de la familia para algunos temas claves considerados marcadores de las principales funciones de la familia.

¿Para qué sirve?

El APGAR familiar es útil para evidenciar la forma en que una persona percibe el funcionamiento de su familia en un momento determinado. Esta herramienta procede del mundo de la medicina donde no es habitual que los pacientes manifiesten directamente sus problemas familiares y además es difícil encontrar profesionales de salud especializados en abordar tales temas.

Con este instrumento los profesionales pueden conseguir una primera aproximación para la identificación de aquellas familias con problemas de conflictos o disfunciones familiares, con el propósito de darles seguimiento y orientación en los casos que sea necesario.

Componentes del APGAR familiar:

- **ADAPTABILIDAD:** Mide la utilización de los recursos intra y extra familiares para la resolución de los problemas cuando el equilibrio familiar se ve amenazado por un cambio o periodo de crisis.
- **PARTICIPACIÓN:** Mide la cooperación de los miembros de la familia, en la toma de decisiones y en la división del trabajo; define el grado de cómo comparten los problemas y el cómo se comunican para explorar la manera de resolverlos.
- **CRECIMIENTO:** Mide la maduración física, emocional y social que se lleva a cabo a través de soporte y fuerza mutua. Evalúa la capacidad de atravesar las distintas etapas del ciclo vital familiar en forma madura, permitiendo la individualización y separación de los diferentes miembros de la familia.
- **AFECTO:** Mide las relaciones de cuidado y cariño que interaccionan entre los integrantes de un grupo familiar y la demostración de distintas emociones como afecto, amor, pena o rabia entre ellos mismos.
- **RECURSOS:** Mide el compromiso o determinación de dedicar tiempo, espacio o dinero a los demás miembros de la familia.

Clasificación de las familias:

- Familias altamente funcionales: 7-10 puntos
- Familias moderadamente funcionales: 4-6 puntos
- Familias severamente disfuncionales: 0-3 puntos

Cuestionario APGAR Familiar:

	Casi nunca (2)	A veces (1)	Casi siempre (0)
1. ¿Estás satisfecho con la ayuda que recibes de tu familia cuando tienes un problema?			
2. ¿Conversáis entre vosotros los problemas que tenéis en casa?			
3. ¿Las decisiones importantes se toman en conjunto en la familia?			
4. ¿Estás satisfecho del tiempo que tú y tu familia pasáis juntos?			
5. ¿Sientes que tu familia te quiere?			
PUNTUACIÓN TOTAL			

10

BIBLIOGRAFÍA

Escudero, V. *Guía práctica para la intervención familiar*. Castilla y León: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

Puig Cruells, C., Riera, J., Longás, J., Cussó, I., Úcar, X., Longás, E., Vilar, J., Civís, M. (2013) *Modelo de Acción Social Programa CaixaPro-infancia*. Barcelona: Obra Social "la Caixa".

McGoldrick, M. y Gerson, R. (1985) *Genogramas en la evaluación familiar*. Barcelona: Gedisa.

Saleebey, D. (2006) *The Strengths Perspective in Social Work Practice*.

Rodrigo, M.J. (2012).

Rodrigo López, M.J., Maiquez Chaves, M.L. y Martín Quintana, J.C. (2011) *Buenas prácticas profesionales para el apoyo a la parentalidad positiva*.

11

ANEXO: MÁS SOBRE EL GENOGRAMA⁹

Utilidades del genograma:

- Es una herramienta muy visual.
- Permite que todo el mundo lo entienda.
- Facilita que todos los miembros puedan participar en su construcción (también los niños), aunque en la primera entrevista lo haremos con los padres / tutores únicamente.
- Ayuda a tener una visión más amplia si así lo deseamos, hasta de tres generaciones, aunque no siempre es necesario.
- Ayuda a focalizar focos de tensión (rupturas, duelos, secretos...)
- Transmite conexión de toda la familia con su pasado.
- Se llega inmediatamente a la información emocional sin que la familia lo viva como amenaza (incluso los más reservados participan).
- Es útil para poner sobre la mesa reglas, valores y mitos implícitos, como que se espera de cada hijo según lugar que ocupa ej: El primero más responsable y el último más protegido.
- Posibilidad de descentralizar el problema "del niño".
- Podemos investigar los patrones de conducta y relación que predominan en la familia desde generaciones atrás.
- Proporciona información sobre situaciones familiares importantes: cambios, transiciones, procesos migratorios, matrimonios, separaciones, fracasos, éxitos, profesión, ...

⁹ Basado en McGoldrick y Gerson (1985)



Este trabajo ha sido realizado por mediación del
Grupo de Comunicación Loyola
Padre Lojendio, 2 – 48008 Bilbao
www.gcloyola.com

 **Jesuitas**
social
área de menores y jóvenes

