

INTERVENCIÓN EN FAMILIAS CON MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO

Lourdes Besada Agra. (lbesada@euts.es)

M^a Elena Puñal Romarís. (malenas@euts.es)

Resumen

En este módulo se aborda la intervención social en familias con menores en situación de riesgo desde una orientación integradora, que tiene como eje fundamental la familia en su entorno. Se realiza una aproximación al Programa de Educación Familiar que se articula desde los servicios sociales municipales, y que tiene por objeto la intervención con familias en situación de riesgo que presentan dificultades y/o no son competentes para preservar la unidad familiar. Se analiza el contexto y la petición de ayuda que la familia realiza, haciendo hincapié en la interacción que se establece entre las familias y los servicios que las atienden.

Se presenta la organización, la dinámica de funcionamiento y la interacción de los miembros de la familia como un aspecto importante para poder iniciar un proceso de ayuda. Además se aborda el concepto de resiliencia porque enfatiza en los recursos de la persona y/o familia para salir fortalecido de situaciones adversas.

La intervención integral con las familias en situación de riesgo, supone la realización de un trabajo cooperativo familia-profesional que se plasma en el acuerdo o contrato, y se apoya en las capacidades de la familia y en los procesos de responsabilización de sus miembros. Se describe la intervención social y las actuaciones a realizar de tipo socioeducativo o de reeducación, de rehabilitación o recuperación familiar y el trabajo con la red institucional. También se abordan los recursos orientados a esta línea de intervención.

Para este análisis se toma como punto de partida las referencias estratégicas que fundamentan las actuaciones dirigidas a la preservación de la unidad familiar.

Palabras clave

Educación familiar, situación de riesgo, competencia, capacidad, demanda, control, conyugalidad, parentalidad, jerarquía, roles, límites, interacción, organización, dinámica, resiliencia, visita a domicilio, acuerdo, intervención socioeducativa, recuperación familiar, servicios sociales municipales¹, red social, recursos

¹ Ante la diversidad de términos que hacen referencia al nivel municipal de atención social (servicios sociales comunitarios, de atención primaria municipal, de base, etc.) se opta por la denominación genérica de servicios sociales municipales.

SITUACIÓN DE RIESGO: LINEAS ESTRATÉGICAS DE INTERVENCIÓN

En la **Ley Orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor**² de ámbito estatal se regulan las actuaciones en situaciones de desprotección del menor, haciendo una distinción entre situación de riesgo y situación de desamparo. Se define **situación de riesgo** como aquella en la que existe un perjuicio para el menor que no alcanza la gravedad suficiente para justificar su separación del núcleo familiar. Las actuaciones en esta situación se dirigen a reducir los factores de riesgo y promover los factores de protección dentro de la familia. Se diferencia fundamentalmente de la **situación de desamparo** en cuanto que en esta, la gravedad de los hechos aconseja la separación del menor de su familia. En este caso la Entidad Pública competente asume la tutela del menor, y se procede a la suspensión de la patria potestad o de la tutela ordinaria.

La Ley 3/2011, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia³ da un paso más en el abordaje de la situación de riesgo, ya que en el artículo 49 se profundiza y se ofrece un listado detallado de situaciones que se considerarían de riesgo:

a) La falta de atención física o intelectual de la persona menor de edad por parte de sus padres, tutores o guardadores que suponga perjuicio leve para su salud física o emocional, descuido no grave de sus necesidades principales u obstaculización para el ejercicio de sus derechos, cuando se estime, por su naturaleza o por la repetición de los episodios, la posibilidad de

su persistencia o el agravamiento de sus efectos.

- b) La dificultad seria que las personas anteriores tengan para dispensarle adecuadamente al menor la referida atención física e intelectual, a pesar de su voluntad de hacerlo, cuando eso suponga los efectos descritos anteriormente.
- c) La utilización del castigo físico o emocional sobre el menor que, sin constituir episodio severo o patrón crónico de violencia, perjudique su desarrollo.
- d) Las carencias de toda orden que, no pudiendo ser adecuadamente compensadas en el ámbito familiar, ni impulsadas desde este para su tratamiento a través de los servicios y recursos esenciales y/o normalizadores, puedan propiciar la exclusión social, la inadaptación o el desamparo del menor.
- e) El conflicto abierto y permanente entre los padres, tutores, guardadores o entre cualquiera de ellos y la persona menor, cuando pueda perjudicar el desarrollo personal o social de esta.
- f) Cualquiera otra situación, además de las previstas en este artículo, que, de persistir, pueda evolucionar y derivar en desamparo del menor.

Le corresponde al municipio la detección, la valoración y la intervención en las situaciones de riesgo de cualquier índole y la activación de sus propios recursos o en colaboración con las demás administraciones y servicios públicos y personales.

La actuación administrativa ante las situaciones de riesgo estará orientada a conseguir:

- a) El avance del medio familiar, con la colaboración de los padres, tutores, los guardadores y del propio menor
- b) La idoneidad de las condiciones sociales, económicas y culturales de los menores

2 Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de enjuiciamiento civil. (BOE nº 15, del 17 de enero, 1996).

3 Ley 3/2011, do 30 de junio, de apoyo a la familia y a la convivencia de Galicia. (DOG nº 134, del 13 de julio de 2011)

- c) La eliminación, la neutralización o la disminución de los factores de riesgo y dificultad social mediante la capacitación de los padres para atender adecuadamente las necesidades del menor, proporcionándoles los medios, tanto técnicos como económicos, y la ayuda necesaria que permitan la permanencia de este en el hogar.
- d) La satisfacción adecuada de las necesidades principales del menor por los servicios y recursos esenciales y/o normalizadores, propiciando las acciones compensatorias adicionales necesarias, de ser el caso, para garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.

En el ámbito autonómico gallego el **IV Plan Integral de Apoyo a las Familias Gallegas** y el **Plan de Actuación Social de Galicia** son los referentes actuales de la planificación social en la atención a los menores y a las familias.

El **IV Plan Integral de Apoyo a las Familias Gallegas** se diseñó para un periodo temporal desde el año 2008 al 2011. Entre las líneas de acción se contempla el potenciar los medios, ayudas y servicios que atiendan a familias en situación de riesgo social o de especial debilidad, y el promover el establecimiento de servicios complementarios de apoyo al cuidado de los niños y las niñas. Acorde a esto se establece como directriz estratégica el valorar y apoyar a las familias en el desempeño de su labor educativa y de socialización de sus miembros. En el área de educación se plantea la necesidad de abordar medidas dirigidas a proporcionar a las familias habilidades y recursos educativos. Entre las acciones contempladas para este fin está la coordinación y refuerzo de la red de profesionales y de los servicios de orientación y de apoyo dirigidos a las familias para mejorar el ejercicio de los roles parentales y la convivencia.

Uno de los objetivos del área de infancia y adolescencia es el de garantizar la preservación de la unidad familiar, protegiendo y

tutelando aquellas familias en situación de riesgo, y en el área del rural, el hacer accesible los proyectos formativos y experiencias de fomento de las habilidades educativas entre las familias.

El **Plan de Actuación Social de Galicia**, 2010-2013, Horizonte 2015, contempla actuaciones específicas dirigidas a la familia e infancia. Respecto a nuevos equipamientos para la infancia se propone el incrementar la ratio de plazas en escuelas infantiles. Se apuesta por favorecer el acogimiento familiar antes que el acogimiento residencial. En esta línea expresa la voluntad de avanzar hacia un modelo más reducido de atención residencial, a través de programas ambulatorios centrados en problemáticas emergentes y por otra parte iniciar un proceso de especialización de los centros. Respecto a la familia, reconoce la actual diversidad de tipos de familia, y la necesidad de apoyo en sus funciones, estableciendo claramente como objetivo último la implicación real de los padres en la educación de sus hijos.

Enlazando con esta idea y siempre teniendo presente que la intervención en las situaciones de riesgo pasa por la educación de la familia en la asunción de responsabilidades en el cuidado de los menores, se describe a continuación el protocolo de intervención en situación de riesgo, expuesto en el **I Plan Integral de Apoyo al Menor**

¿Cómo se detectan las situaciones de riesgo? La mayoría de las veces son los servicios sociales municipales los que detectan las situaciones de riesgo, por su proximidad a los ciudadanos. Asimismo, se puede tener conocimiento de la situación de riesgo por otros medios, tales como:

- Teléfono del menor (112).
- Conocimiento directo por el equipo técnico del menor.
- Comunicaciones de centros sanitarios.
- Comunicación de centros educativos.
- Denuncia ante fuerzas y cuerpos de seguridad del estado.

- Denuncia ante juzgados.
- Denuncia anónima.

Este protocolo sigue el procedimiento de actuación que se describe a continuación:

- 1.- Una vez detectada la situación de riesgo se procede a la apertura del expediente por parte de los servicios sociales municipales. En este expediente se incluyen todos los datos disponibles, y se irán incorporando los informes de otros profesionales. En caso de existir, se debe incluir la denuncia por escrito. Si el comunicante desea preservar su anonimato, se debe elaborar un informe en el que se relate la situación de riesgo, y en el que se haga constar esta circunstancia.
- 2.- Estudio y valoración de la situación
- 3.- Plan de trabajo, que debe establecer:
 - Objetivos a alcanzar con el menor y su familia.
 - Recursos a utilizar desde los servicios existentes en el municipio: ayudas económicas, servicios municipales, centros o asociaciones comunitarias de atención a problemáticas específicas, intervención de educadores familiares, etc.
 - Seguimiento de la situación del menor y de la familia hasta alcanzar los objetivos fijados.
- 4.- Cierre del expediente en el momento que la familia tenga resuelta su problemática y se garantice la correcta atención del menor.

En el caso de mantenerse o agravarse la situación, y si se tienen agotadas las vías de actuación de los servicios sociales municipales, se recurrirá a la red de recursos de los servicios sociales especializados. Los servicios sociales municipales remitirán al correspondiente equipo técnico del menor el informe actualizado de la unidad familiar. El caso será valorado por este equipo que elevará la propuesta al órgano competente. Los recursos a aplicar son el apoyo técnico o el internamiento del menor asumiendo la guarda.

EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FAMILIAR

Las políticas sociales del Estado y de las distintas Comunidades Autónomas establecen, por lo general, una red de colaboración entre los poderes públicos y la sociedad civil para afrontar programas en materia familiar. Entre las orientaciones genéricas se destaca la de valorar las situaciones familiares más vulnerables, y la de apoyar a las familias en el desempeño de su labor educativa y de socialización de sus miembros.

Entre las diversas situaciones que son objeto de intervención y que claramente se articulan desde los servicios sociales municipales, están las familias en situación de riesgo que presentan dificultades y/o no son competentes para preservar la unidad familiar y en consecuencia para proteger y tutelar a sus menores. Con frecuencia se trata de familias multiproblemáticas que viven procesos de desajuste social y familiar. Su abordaje desde el **Programa de Educación Familiar**, ofrece la posibilidad de realizar una intervención que tiene en cuenta la transversalidad y la interdisciplinariedad en sus actuaciones.

El ámbito territorial de los Programas de Educación Familiar son los municipios, que como entidades más próximas a las familias son conocedoras de su entorno social, y por esta circunstancia pueden prestar una atención más directa y adecuada a las carencias que la familia presenta.

Estos programas parten de la premisa general de que mediante el apoyo y la educación familiar, por parte de profesionales especializados, se puede prevenir y evitar situaciones de riesgo que pueden conducir al deterioro de la familia y en consecuencia a la retirada de los menores del hogar. Los Programas de Educación Familiar están dirigidos a familias en las que concurren circunstancias personales, relacionales o ambientales, que suponen o podrían suponer, dificultades para el adecuado desarrollo de los menores,

pudiendo llegar a producirse y a declararse una situación de desprotección.

El educador familiar, es el técnico que des- de el Programa de Educación Familiar, trabaja con las familias con la intención de que éstas adquieran las capacidades que les permitan desarrollar pautas de conducta que mejoren sus relaciones intra y extrafamiliares, su autoorganización, y la adquisición de habilidades de atención, cuidado y educación necesarias para mejorar la atención prestada a los menores, favoreciendo una convivencia saludable y un mayor bienestar y calidad de vida.

Los Programas de Educación Familiar ofrecen una intervención integral a las familias, y contemplan actuaciones sociales, educativas y de inserción socio-laboral. Los proyectos de intervención familiar abordan actuaciones en las áreas de:

- La educación para la salud, en aspectos relacionados con la alimentación, la higiene personal y del domicilio, la sexualidad, la atención a la enfermedad, etc.
- La organización y la economía familiar.
- La formación a nivel social y personal de la familia, en aspectos de responsabilización de los padres en relación a sus funciones parentales y a su adaptación al medio.
- El seguimiento escolar y la prevención del absentismo escolar
- La formación para el empleo
- La convivencia familiar y con el entorno.
- La vivienda
- El ocio y tiempo libre.

Las actuaciones descritas incluirán un sistema de indicadores que permita la valoración continua y final de la intervención social realizada.

Los educadores familiares establecen una relación de ayuda con todos y cada uno de los miembros del sistema familiar, promoviendo la reflexión y la comprensión de la situación que están viviendo. El educador familiar promueve el cambio en la organización familiar, y en la relación que los miembros de la familia tienen entre si y con el entorno, favore-

ciendo el desarrollo de sus potencialidades y la adquisición de autonomía.

La relación de ayuda que establece el educador familiar se caracteriza por la cotidianidad y por su cercanía a la familia y a sus contextos de socialización como puede ser la escuela, el grupo de amigos y la comunidad en general, favoreciendo el protagonismo de la familia en los progresos y la responsabilización en sus actuaciones.

La coordinación de los servicios sociales municipales con los servicios, programas y actividades la red comunitaria de la zona, es un requisito indispensable para asegurar la efectividad de la intervención.

Los educadores familiares tienen que ser capaces de detectar aquellas pautas de conducta conflictivas que pueden interferir en la relación y aumentar la tensión familiar pudiendo, en el peor de los casos, dar lugar a situaciones de violencia.

En Galicia, el Programa de Educación Familiar se pone en funcionamiento en el año 1994, y pretende capacitar a los adultos que desempeñan roles parentales para que desarrollen adecuadamente funciones de autocuidado, cuidado, atención y educación de los hijos, posibilitando su permanencia en el hogar.

A nivel de la Administración Autonómica, los Programas de Educación Familiar son competencia de la Consellería de Trabajo e Benestar, y se financian a través del Plan Concertado de Prestaciones de Servicios Sociales⁴. Las corporaciones locales, incorporan el programa al equipo de profesionales de los Servicios Sociales municipales.

4 Orden de 3 de marzo de 2011 por la que se regulan las bases por las que se regirá la concesión de subvenciones destinadas al cofinanciamiento de la prestación de servicios sociales por las corporaciones locales y se procede a su convocatoria para el ejercicio 2011 (DOG nº 62, del 29 de marzo de 2011). Modificada por la Orden de 25 de abril de 2011 (DOG nº 82, de abril de 2011) y por la Orden de 9 de septiembre de 2011 (DOG nº 179, de 19 de septiembre de 2011).

El objetivo del Programa de Educación Familiar es la intervención social individualizada de carácter integral en núcleos familiares que se encuentran en situación de dificultad o riesgo social. El carácter integral implica realizar el diagnóstico de cada núcleo convivencial objeto de la intervención, y la consecuente planificación de actuaciones encaminadas a superar la situación problema o de exclusión. Además, contempla el carácter continuado y el seguimiento de la intervención con el fin de alcanzar los objetivos propuestos y dotar a la familia de la competencia necesaria para que alcance su plena autonomía. La coordinación con los recursos y servicios existentes en la zona es indispensable para darle a la intervención un carácter integral.

En relación a la figura profesional, el personal técnico especializado que contrate la corporación local para desarrollar el programa, deberá ser titulado o graduado en educación social, psicología, psicopedagogía o trabajo social, así como los diplomados en magisterio que con anterioridad al año 2004 vienen desarrollando el programa.

El personal técnico especializado desarrollará, entre otras, las siguientes funciones:

- Intervención personalizada con familias con diferentes necesidades, especialmente con aquellas que se encuentran en una situación social más vulnerable.
- Intervención educativa en la comunidad, poniendo especial énfasis en la colaboración con otros programas comunitarios que primen la inserción social de los miembros de la familia en contextos de aprendizaje.
- Detección temprana de necesidades educativas en las familias, atendiendo a la especial relación de coordinación con las escuelas infantiles y los centros educativos del municipio.
- Diseño, puesta en marcha y evaluación de los proyectos individualizados de intervención social con las familias.

- Incorporación de perspectivas de género en el trabajo realizado con las familias.
- Emisión de informes sociofamiliares en los que se recogen datos de la intervención profesional llevada a cabo con la familia.
- Coordinación y colaboración con otros agentes sociales que se relacionan con las familias desde otros ámbitos.
- Promoción del acceso de las familias a las redes y recursos comunitarios.

LA FAMILIA NO COMPETENTE Y EN SITUACIÓN DE DIFICULTAD SOCIAL

Cuando hablamos de familia, no podemos tener una visión estática de la misma, es evidente que ésta cambia y evoluciona a través del tiempo. Lo primero a tener en cuenta desde un punto de vista sistémico, es que la familia es un sistema dinámico y abierto, compuesto por subsistemas en constante interacción con su medio y entre sí. El sistema familiar es más que la suma de sus miembros individuales y, a su vez, las familias son subsistemas de unidades más amplias como la familia extensa, el vecindario, la sociedad, etc.

Las familias con las que se trabaja desde los servicios sociales municipales y especialmente desde los Programas de Educación Familiar, son familias, que por lo general, tienen mermada su competencia en todos o en alguno de los aspectos de su dinámica familiar. Son familias muy complejas y en muchos casos multiproblemáticas, en las que se superponen o confluyen crisis sucesivas, que las lleva a vivir con frecuencia situaciones de conflicto y de vulnerabilidad.

Los menores son los miembros más vulnerables a las circunstancias de dificultad por las que atraviesa la familia. La presencia de menores marca habitualmente la intervención familiar, ya que si existe riesgo para el normal desarrollo y crecimiento psicofísico de los menores, por descuido y/o abandono en su cuidado, en la educación, etc., la familia es habitualmente incluida en el programa.

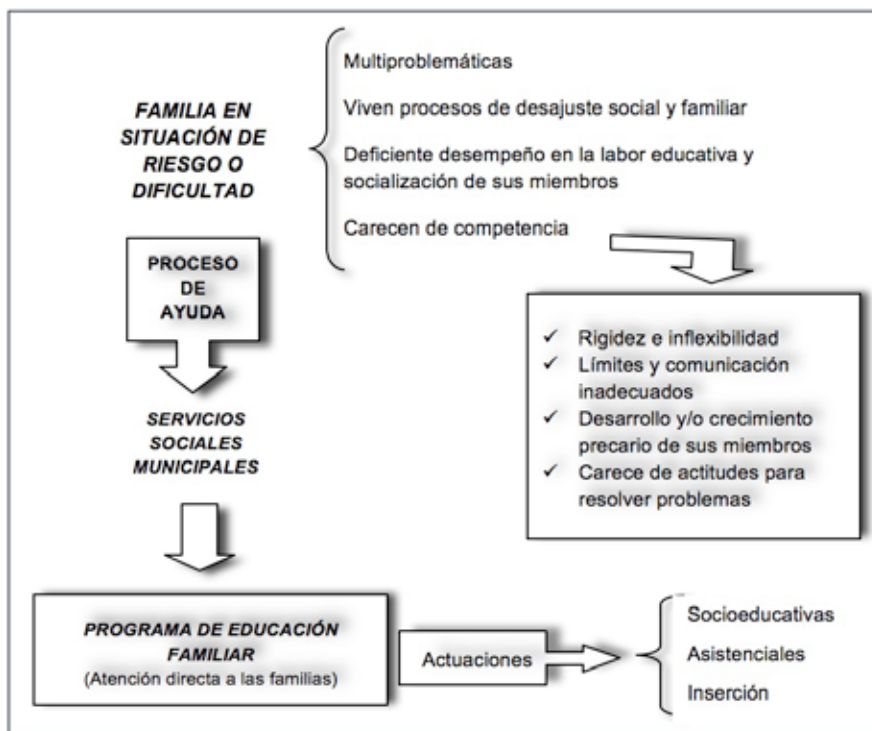


Gráfico 1: Abordaje de la familia en situación de riesgo o de dificultad

Os habéis planteado alguna vez ¿Qué es lo que define a una familia no competente en sus funciones y dinámica?, ¿Cómo se estructura?, ¿Cuáles son los elementos que la identifican?, ¿Cómo es la organización familiar que favorece a unas familias su adaptación a los cambios y su flexibilidad en el funcionamiento, y otras por el contrario, tienen dificultades para adaptarse a los nuevos retos que les impone el medio?, ¿Todas las familias quieren y aceptan ser ayudadas por los profesionales de los servicios y acceden a colaborar con ellos en un proceso de cambio?

La familia competente se caracteriza porque su equilibrio fluctúa entre la estabilidad y la flexibilidad, sus miembros participan del sentimiento de pertenencia, y sus

interacciones se mueven entre la proximidad y la distancia (establecen límites adecuados), permitiendo el crecimiento e individualización de sus miembros. Estas familias tienen capacidad para resolver los problemas que se les van planteando, y la comunicación la realizan con mensajes claros, predominando la consonancia como forma de expresión.

Por el contrario, **la familia no competente** es más rígida e inflexible y no maneja adecuadamente los límites intra y extrafamiliares, la autonomía de sus miembros es precaria e impide a estos crecer y desarrollarse. Estas familias carecen de las capacidades necesarias para resolver sus problemas, porque su dinámica e interacción está alterada, pero también porque la comunicación entre sus

miembros es confusa, los mensajes son contradictorios, y el estilo comunicativo se caracteriza por utilizar, con cierta frecuencia:

- La censura y/o la sumisión.
- La intelectualización, que se corresponde con aquella comunicación en la que el individuo se comporta e interactúa como si no tuviera emociones.
- La indiferencia, como una forma de comunicación en la que la persona no participa de la vida familiar y no es capaz de dar apoyo ni afecto a sus miembros.

Es necesario tener en cuenta que la ausencia de problemas no marca la funcionalidad de una familia. En las familias no competentes, con frecuencia uno de sus miembros es señalado como la fuente del problema, pero éste no se mantiene únicamente por la historia individual de uno de ellos, la organización y la dinámica familiar tienen un peso decisivo en el mantenimiento del mismo.

Demanda o petición de ayuda/ contexto de intervención

El abordaje de las familias en riesgo y/o no competentes, constituye un desafío para los profesionales de los servicios sociales. Para iniciar el **proceso de ayuda** no se puede obviar la manera en que la **demanda** o petición de ayuda se presenta en el servicio y el **contexto** desde el cual se va a intervenir.

La demanda, es el pretexto por el cual la familia entra en contacto con los servicios sociales (los niños y los adolescentes suelen ser el motivo más frecuente de petición de ayuda), esta conducta es significativa si es realizada por la familia, porque implica su capacidad para buscar apoyo.

Las familias en situación de riesgo, no siempre reconocen la existencia de problemas de índole personal o social, muchas veces se adaptaron a la situación y por eso no

hacen una demanda de atención a los servicios sociales.

En un primer momento y en relación a la **demanda** hay que **determinar** ¿Por qué la familia establece contacto con el servicio?, ¿Qué quiere de los profesionales?, ¿Por qué pide ayuda ahora?, ¿Cuál es el problema y/o necesidad?, ¿Qué tipo de relación nos propone?

El **contexto** que presenta más ventajas para el profesional que va a trabajar con la familia, es aquel que está ligado a la **voluntariedad** de la familia en la petición de ayuda y a la motivación que tiene para el cambio. En este contexto la relación entre el profesional y la familia se basa en el apoyo y la colaboración/cooperación mutua. También puede ocurrir que la demanda se plantee a diversas instituciones con las que la familia mantiene contacto (centro escolar, servicios sociales, psiquiatría, juzgado...).

Un **contexto** frecuente desde el que se interviene en servicios sociales, es el de **control**, entendido como aquel contexto en el cual la demanda no proviene directamente de la familia, sino que proviene de otra entidad (juzgado, colegio, policía, vecinos, etc.) En este contexto es frecuente que la familia no quiera o incluso rechace la ayuda ya que no acude voluntariamente al servicio, lo hace porque "debe o tiene que hacerlo".

Cuando desde los servicios se fuerza a la familia, en mayor o menor grado, para que acepte su inclusión en un programa, por ejemplo, cuando es probable que los menores puedan ser retirados del hogar, la familia puede presentar resistencias a la intervención, ya que no siente la necesidad de ayuda que el servicio le ofrece, pero no se puede negar a la misma. En estas circunstancias, la relación profesional-familia no es la más adecuada para introducir elementos de cambio, precisamente porque no hay voluntariedad ni disposición para cambiar, y porque la familia no siente los objetivos como necesarios ni propios, ya que son los definidos por la ins-

titución y/o servicio. Siempre que la familia acepte la intervención, se pueden negociar los objetivos, los procedimientos de intervención y el tipo de relación entre la familia y el profesional, sin prejuicio de mantener aquellos objetivos y condiciones que vienen impuestas por la institución responsable.

No todas las familias ven la necesidad de mejorar su dinámica e interacción, la duda que surge en estos casos es ¿se debe trabajar con ellas? Sí, se tiene que intervenir siempre y cuando la derivación nos llega de otros servicios situados a un nivel jerárquico superior, como los equipos del menor, o bien cuando desde los servicios sociales municipales se decide su incorporación a un programa de atención familiar como paso previo a la percepción de alguna prestación económica o social. En estas circunstancias los resultados no suelen ser todo lo esperanzadores que se desea. Algunas de las dificultades, entre otras, en el trabajo con estas familias son, la incapacidad que tienen para aceptar la res-

ponsabilidad de sus actos, la negación del problema, la falta de motivación para cambiar, la incapacidad para desarrollar y mantener un compromiso para resolver la situación de dificultad y la imposibilidad de ver a los profesionales como potenciales agentes de ayuda. En estos contextos la intervención con las familias es difícil, pero puede ser viable si el proyecto se articula con objetivos precisos y graduales.

En ocasiones, la intervención profesional se mueve entre la confusión y la incongruencia de las intervenciones por la presencia simultánea de elementos de control y de ayuda. Esta indefinición obstaculiza la operatividad del trabajo cooperativo entre la familia y el profesional. Es aconsejable separar los contextos de intervención ya que un mismo profesional no los debe asumir simultáneamente.

El siguiente esquema facilita la comprensión de las formas en que la demanda se puede presentar:

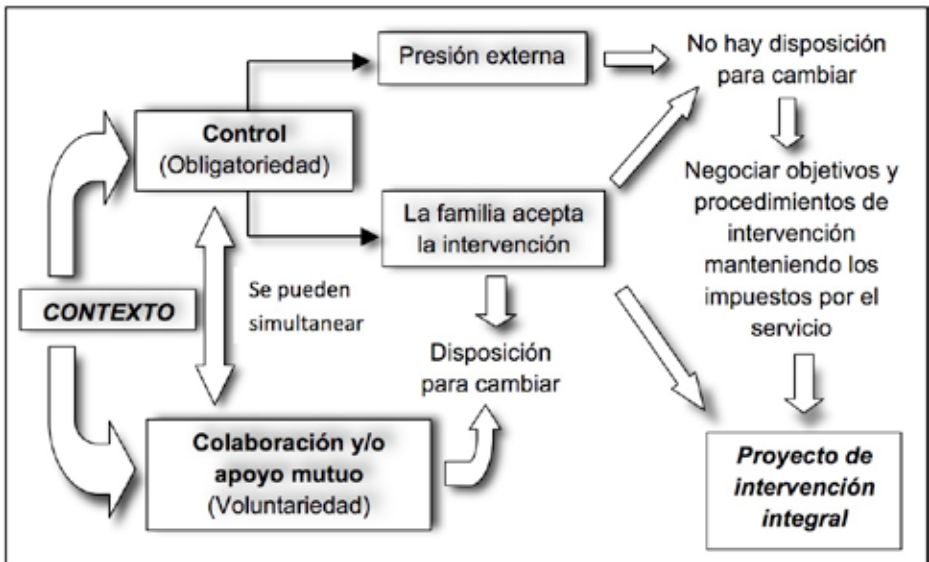


Gráfico 2: Contexto en el que se presenta la demanda al servicio

RELACIONES Y FUNCIONAMIENTO EN LA FAMILIA NO COMPETENTE

Los miembros de la familia no competente y/o multiproblemática, tienen un estilo de interaccionar y de relacionarse que las define, y en ellas convergen, con frecuencia, una serie de problemas y/o historias de desadaptación como puede ser alcoholismo, abandono, depresión, delincuencia, drogadicción, fracaso escolar, etc., que pueden superponerse y/o alternarse. Las crisis en estas familias son tan frecuentes que da la sensación de que “siempre está pasando algo”.

Dar apoyo a estas familias e iniciar con ellas un proceso de ayuda requiere conocer los modos en que sus miembros se organizan, interactúan y se relacionan entre sí, su dinámica de funcionamiento, la estructura de los subsistemas, el establecimiento de los límites, etc.

En general, se puede decir, que las funciones parentales y la conyugalidad están deterioradas en estas familias. La **función parental** está deteriorada tanto en su vertiente afectiva como en la función de socialización de sus miembros. En lo relativo a la afectividad, los padres no dan a sus hijos la seguridad de que son queridos y valorados, esta circunstancia puede alterar su inserción y adaptación social ya que les falta protección respecto a su entorno, además los menores carecen de normatividad y no le son transmitidos valores, lo que les puede situar en una posición de conflicto con su entorno.

Las emociones en las familias no competentes se experimentan y expresan con gran intensidad y escaso control, incluso se pueden simultanear y alternar con signos contrapuestos. El clima emocional puede llegar a ser sofocante, intolerable, ... y con frecuencia tienen lugar “tormentas” afectivas, con un carácter muy intenso pero también muy efímero.

La **disarmonía conyugal** es una constante en las parejas, los cónyuges se utilizan mu-

tuamente pero son incapaces de darse afecto y reconocimiento, sus intercambios comunicativos y afectivos no son equilibrados ni igualitarios porque no se complementan. La pareja comparte pocas emociones, y los desencuentros emocionales se caracterizan por la explosión simultánea de sentimientos de signo opuesto, por lo que evolucionan fácilmente hacia la confrontación y el conflicto.

Los **límites** definen los subsistemas familiares. La familia competente tiene la capacidad de adaptarse continuamente a hechos y situaciones nuevas, sus límites son claros, semipermeables y definidos con precisión, de forma que todos sus miembros desarrollan plenamente sus funciones e interaccionan entre ellos y con el medio ambiente. En las familias no competentes, suele haber una indefinición en los límites entre los miembros de la familia, la tendencia es a la inestabilidad psicosocial porque la organización familiar no es la más adecuada y la capacidad de adaptación al medio es escasa.

La **jerarquía** refleja cómo está distribuido el poder y la autoridad en la familia. Los miembros del grupo familiar se organizan siguiendo unas pautas jerárquicas, de modo que unos tienen más poder ejecutivo y decisorio que otros, los padres tienen más poder que los hijos, aunque a medida que estos se hacen adultos, se mueven en un plano de mayor igualdad. Una situación frecuente de inversión de la jerarquía, se produce cuando, por ejemplo, una madre refiere que “no puede” con su hijo menor ya que éste está “subido a sus hombros”, lo que puede estar ocurriendo es que esta madre le puede haber dado mucho poder a ese menor y por eso está “muy crecido” ocupando una posición de poder que no le corresponde.

En la pareja el poder debe ser compartido, cada uno tiene que sentir que el otro es competente y la confianza tiene que ser mutua. En las familias no competentes, el poder puede ser rígido e inflexible, a veces los padres luchan por el poder porque las posiciones jerárquicas no son claras, y en este proceso

pueden involucrar a uno o varios de los hijos formando alianzas o coaliciones para adquirir más fuerza.

La adecuada distribución de **roles** contribuye a la estabilidad del sistema familiar. Hay que conocer el papel que cada miembro de la familia, en especial los padres, tienen en relación a la afectividad, a las responsabilidades, etc., Hay que preguntarse ¿Quién apoya emocionalmente?, ¿Quién castiga?, ¿Quién refuerza a los hijos?, ¿Quién hace qué?.

En las familias no competentes, es difícil ubicar a cada uno de sus miembros con criterios de rol y estatus. Los roles suelen estar polarizados (dominancia-sometimiento) y la delegación de responsabilidades en uno de los miembros de la pareja suele ser rígida, o bien por el contrario, no está claro quién es quién, ni el lugar que ocupan.

Si no hay una adecuada distribución de los roles y de la jerarquía, pueden aparecer

configuraciones familiares como la del hijo parentalizado y la del padre periférico.

El **hijo parentalizado** responde a la configuración en la cual un hijo, habitualmente el mayor, asume y desempeña funciones parentales (protección de los hermanos, ayuda en labores de casa, etc.), quedando de este modo excluido del subsistema fraterno y adquiriendo responsabilidades que corresponden a las figuras adultas de la familia.

La **figura paterna periférica**, se corresponde con el papel secundario de uno de los padres (con más frecuencia el padre) desde el punto de vista afectivo y/o económico aunque su presencia es estable en la familia. En estos casos, la figura de la madre suele ser demasiado central y muestra una actitud ambivalente hacia su pareja, al situarlo en algunos momentos en una posición muy negativa mientras que en otros lo defiende con gran tenacidad.

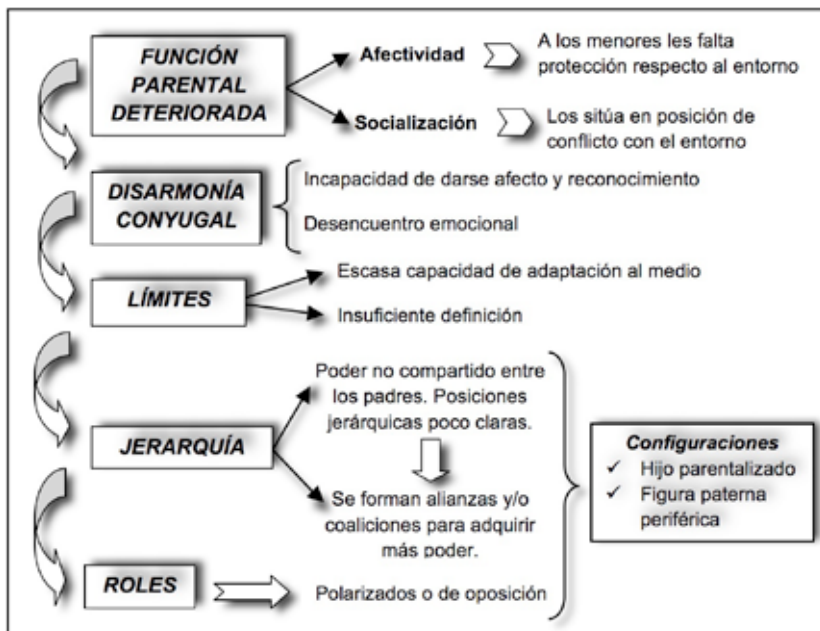


Gráfico 3: La dinámica interaccional en la familia no competente

El **contexto socioeconómico y cultural** tiene también gran importancia en estas familias. Las entradas económicas están a menudo integradas por subsidios de distinto orden y la suma global es incierta y difícil de definir. La inadecuada organización económica, la precariedad y el estado de abandono de la vivienda, la incorrecta delimitación de los espacios, etc son características constantes y es reflejo de la desorganización familiar.

Las familias usuarias de servicios sociales, y en particular de los Programas de Educación Familiar, se caracterizan por el deterioro en su funcionamiento, por la dificultad para realizar de manera satisfactoria tareas organizativas (apoyo económico, crecimiento y cuidado de los hijos, protección de los miembros más débiles, etc.) y expresivas (gestión

de tensiones, estabilidad afectiva, etc.). En general, se puede decir que carecen de competencia para organizarse e interactuar y por este motivo suelen estar asistidas y controladas por instituciones y servicios.

Dinámica interaccional entre la familia y los servicios que prestan la atención

Los servicios y los propios profesionales tienen, en muchas ocasiones, actitudes críticas negativas hacia las familias no competentes, incluso hay momentos en que las culpan de su situación, ven a los niños exclusivamente como víctimas, y entienden a la familia únicamente como parte del problema y no como parte de la solución.

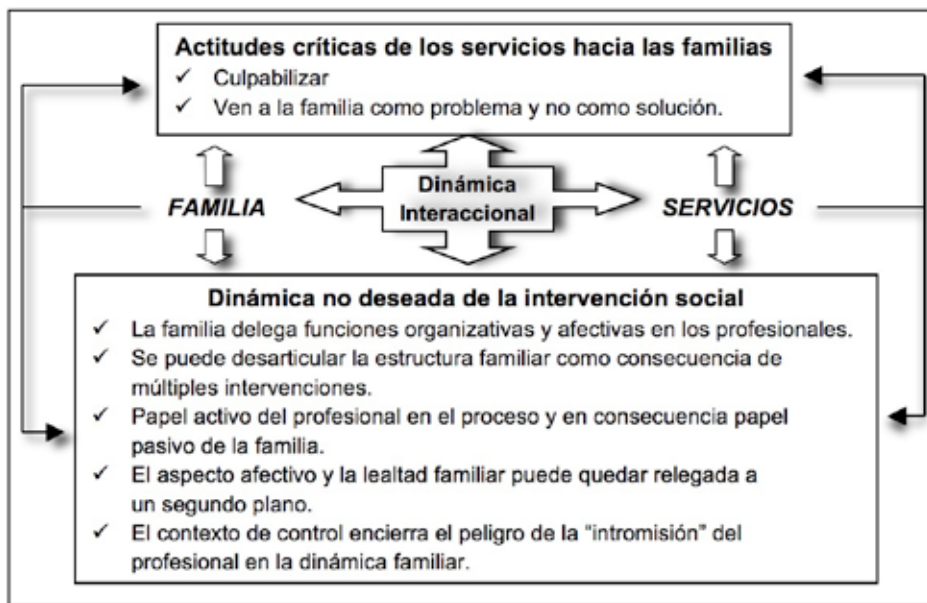


Gráfico 4: Dinámica interaccional entre la familia y los servicios que prestan la atención

Se pueden nombrar las siguientes peculiaridades que caracterizan la **dinámica e interacción** que se establece entre las **familias y los servicios** que las atienden:

- Las familias pueden delegar en los profesionales de los servicios las funciones organizativas y afectivas que ellas no son capaces de realizar de manera satis-

factoria, contribuyendo de este modo a disminuir progresivamente su responsabilización.

- Cuando la familia comienza a ser atendida por la red institucional, parece caótica e inestable, pero esta circunstancia puede ser el resultado de múltiples y diversas intervenciones desde los servicios intervinientes, que pueden llegar a desarticular la dinámica familiar generando dependencia de los mismos.
- La intervención de un profesional, en ocasiones le da a éste un papel activo en la dinámica cotidiana de la familia y en la toma de decisiones, restando de este modo competencia a los padres y en consecuencia, los menores no ven a sus padres como figuras de referencia porque ven mermada su autoridad.
- Los profesionales con frecuencia, en su intervención, se centran en los aspectos más visibles del infortunio individual y familiar y se "olvidan" o dejan relegado a un segundo plano el afecto recíproco y la lealtad que une a los miembros de la familia.
- Cuando el contexto desde el que se interviene con la familia tiene un marcado carácter de control, es fácil que inconscientemente y con la mejor intención, el profesional haga una "intromisión" en la familia, que trae como consecuencia el debilitamiento de los vínculos afectivos y de los procesos de responsabilización parental.

Trabajar con estas familias no es tarea fácil, son muchas las **dudas y miedos** que estas situaciones generan **en los profesionales** que tienen que establecer una relación de ayuda con ellas. El profesional en su intervención, se plantea cuestiones como ¿Qué es lo que puedo hacer? ¿Me implico más o simplemente doy respuesta a la demanda explícita que me plantean? ¿A quién escucho o hago caso con toda la información que tengo y que muchas veces no solo no es coincidente, sino que por el contrario, es contradictoria?

El profesional que atiende a estas familias puede tener sentimientos de impotencia, actitudes defensivas, y tendencia a priorizar aquellas intervenciones que se centran en los aspectos carenciales en vez de hacerlo en la competencia familiar. El "burnout" es muchas veces el resultado, disminuyendo la motivación, el interés y la ilusión por el trabajo cotidiano.

Un aspecto importante a tener en cuenta con estas familias, es el **concepto de resiliencia** que se puede definir⁵ como

"La capacidad del ser humano de sobreponerse a sus dificultades y al mismo tiempo a aprender de sus errores. Es decir, la capacidad de atravesar situaciones de crisis o de adversidad, superarlas y salir fortalecido de ellas transformándolas positivamente. Es conocer y enfatizar los recursos de las personas y grupos sociales para "salir adelante".

Albert Camus resume y refleja muy bien el significado de este término en la siguiente frase

"En medio del invierno aprendí que había dentro de mí un invencible verano".

Al hablar de resiliencia se pone el acento en:

- La interpretación de las experiencias estresantes o adversas como una parte más de la existencia, es decir, la persona resiliente llena de sentido estas experiencias. La red social es fundamental para superar las adversidades ya que proporciona apoyo y cuidados afectivos.
- La "mirada positiva", se tiende a enfatizar en las fortalezas, habilidades e intereses de la persona, es decir, construir sobre su potencial, su competencia.

5 López Espigares, T. (2005, primer cuatrimestre). Resiliencia: Un concepto a descubrir por el Trabajo Social, Revista de Trabajo Social y Acción Social, 34, 107.

- La iniciativa activa, la perseverancia y creer que “el cambio es posible”. La adversidad y los retos se ven como oportunidades e incentivos para aprender y cambiar y no como una amenaza a la propia seguridad, se trata de cambiar el foco de atención de los problemas a las posibilidades para el crecimiento, lo que implica aprovechar las oportunidades que se van presentando.
- Dominar lo posible, aceptar lo que no puede ser cambiado y aprender a vivir con cierto grado de incertidumbre, o lo que es lo mismo “haz lo que puedas, con lo que tienes, en el tiempo que tienes y en el lugar en el que estás”. El control hace referencia a aquellas personas que tienen la convicción de que son ellos y no la causalidad, o los demás, quienes deciden o pautan el curso de los acontecimientos. Si la persona tiene la sensación de que puede controlar los acontecimientos e influir sobre las propias experiencias, será capaz de interpretarlas si éstas son adversas.

LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON LA FAMILIA

El cuento persa⁶ “Quién dice A debe también decir B” describe y ejemplifica la dificultad inherente al cambio en el proceso de intervención con las familias, e incide en la importancia de evidenciar y reforzar los avances, por pequeños que sean, en relación al esfuerzo y capacidad de superación de los miembros de la familia implicados en el proceso.

Durante una clase, el maestro tenía grandes problemas con un alumno. “¡Di A!”, le decía el maestro. Pero el niño movía la cabeza negativamente y cerraba los labios con fuerza. El maestro hizo acopio de toda su paciencia y comenzó nuevamente: “Anda, sé bueno y di “A”, que

no cuesta nada”. Pero el niño le respondió con una mirada sarcástica. Tras repetidos intentos, perdió la paciencia y comenzó a gritarle “Di “A”, di “A”. La respuesta del niño fue sólo: “mmm-mrnm”. El maestro hizo venir al padre y juntos imploraron al niño que dijese “A”.

El niño al fin se rindió, y para sorpresa de todos dijo clara y nítida mente “A”. El maestro, sorprendido por el éxito pedagógico, exclamó: “¡Qué fantástico; ahora di “B”. El pequeño protestó violentamente y, golpeando enérgicamente con su puñito en la mesa, dijo: “¡No quiero decir ninguna letra más; Ya sabía yo que si decía la letra “A”, ustedes querían que dijese “B”, y entonces tendré que aprenderme el alfabeto completo, luego tendré que aprender a leer, aprender a escribir y aprender a sumar y restar. Como sabía esto, me negaba a decir “A”.

Para que la intervención sea efectiva, es indispensable marcar objetivos cuantificables, manejables y operativos, que permitan a posteriori visualizar los logros alcanzados. La familia tiene que ser consciente de que se trata de un proceso de larga duración, por lo que la colaboración familiar es esencial a lo largo del mismo.

La intervención busca enriquecer la dinámica familiar y posibilitar la autonomía respecto de las instituciones y/o servicios externos implicados en el proceso. Se favorece el cambio cuando se tiene en cuenta no solo la organización familiar sino también el contexto en el que la familia se mueve. Un tratamiento integrador tiene en cuenta la red social de la familia como un elemento clave e indispensable para el apoyo. En un primer momento, suele surgir el apoyo informal, que proviene de la familia extensa, de los amigos, de los vecinos, etc., la familia se dota, de este modo, de una red de relaciones que le aporta ayuda afectiva, instrumental y material.

6 Peseschkian, Nossrat (1998). El mercader y el papagayo. Historias orientales como herramientas en psicoterapia. Barcelona: Herder, 91.

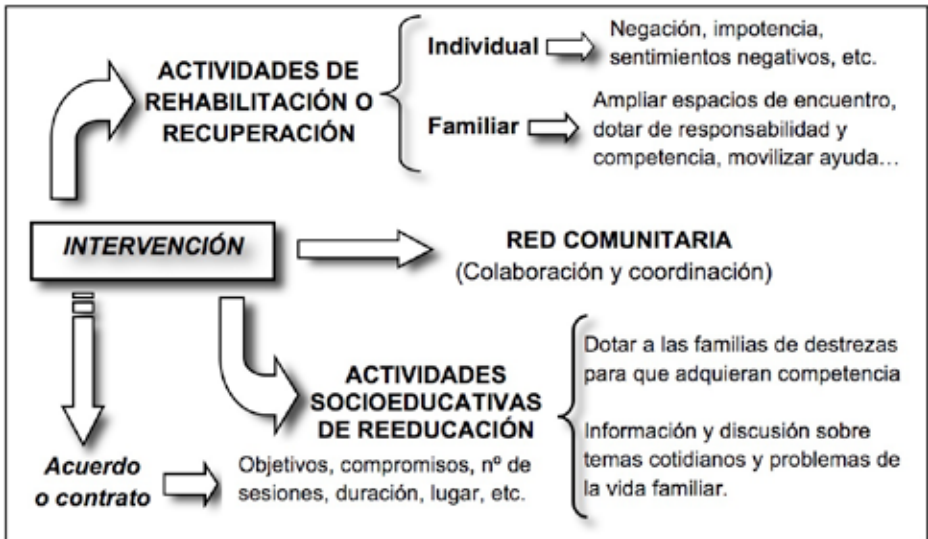


Gráfico 5: Intervención social con la familia

La intervención social se tiene que apoyar en las fortalezas/capacidades de la familia y en los procesos de responsabilización de sus miembros, en especial de las figuras parentales. La actuación profesional ayuda a la familia a explorar su propio funcionamiento, a adquirir habilidades prácticas, y a movilizar y desarrollar sus propios recursos.

La intervención se centra tanto en los problemas ya existentes como en la prevención de los que puedan aparecer, y supone realizar:

- Actuaciones socioeducativas de reeducación.
- Actividades personalizadas de rehabilitación o recuperación con la familia en general y con cada uno de sus miembros en particular.
- Coordinación con la red comunitaria.

Intervenciones socioeducativas de reeducación familiar

Son intervenciones que buscan esencialmente prevenir problemas o dificultades en la familia y/o en sus miembros individual-

mente, fortaleciendo y promocionando las relaciones en su medio.

Las intervenciones socioeducativas proporcionan información sobre temas cotidianos que atañen a la vida familiar, al funcionamiento conductual y emocional, y a la resolución de conflictos. Estas intervenciones tienen la intención de fomentar la discusión y la enseñanza sobre valores, patrones de comportamiento y sus consecuencias, etc., y pretenden dotar a la familia de las destrezas necesarias para que adquieran competencia.

La relación familia-escuela está muy ligada a estas intervenciones de tipo socioeducativo porque siempre contemplan como objetivo el proceso de escolarización de los menores. Entre las funciones de la familia está la de favorecer la incorporación de los menores al medio escolar y responder a las demandas que el sistema educativo les va exigiendo. Para que la escolarización y el rendimiento de los menores sea óptimo, es necesaria una adecuada comunicación, afectividad y relaciones interpersonales en el seno familiar.

Las intervenciones socioeducativas no solo abarcan el ámbito escolar, se pueden extender a los servicios sociales municipales, los servicios sanitarios y la comunidad en general.

Intervenciones de rehabilitación o recuperación familiar

Inciden en los problemas o dificultades que están presentes en la familia. La intervención se realiza a dos niveles, el individual y el familiar.

A nivel individual, se abordan aquellas áreas que bloquean el crecimiento personal del individuo como la negación, la minimización y proyección de la culpa a terceros, la impotencia, y los sentimientos negativos (ansiedad, hostilidad, tristeza...), siempre y cuando su intensidad interfiera seriamente en la dinámica personal y familiar. Estas vivencias no favorecen el cambio, ni el desempeño de roles, ni el establecimiento de límites intrafamiliares adecuados.

A nivel familiar las actuaciones estarán encaminadas a:

- Estimular ideas y percepciones nuevas que introduzcan variedad y riqueza en el espacio cognitivo.
- Dotar a los miembros de la familia, de responsabilidad y control sobre sus vidas y sobre lo que pueden hacer respecto a su situación.
- Introducir desde el primer momento comentarios sobre su papel activo en los avances y subrayar sus "lados fuertes", tanto los que ellos se atribuyen como los que nosotros detectamos que tienen. Se debe devolver comentarios positivos a la familia sobre sus cualidades, sus formas de actuar, de pensar...lo que no quiere decir "dar jabón", simplemente se trata de elogiar y legitimar aquello de lo que son capaces.
- Incidir en su capacidad de recuperación y competencia haciéndola protagonista activa de su propio proceso.

- Ampliar el espacio de encuentro en el que se comparten afectos y emociones.
- Establecer límites intrafamiliares adecuados y el desempeño de roles a través de tareas directas e indirectas.
- Desarrollar ritos familiares de unión, que reúna a los distintos miembros de la familia en la realización de actividades conjuntas.
- Explorar las reglas e interacciones familiares que indican fortalezas e integrarlas en la dinámica cotidiana.
- Dar apoyo a las necesidades de la familia, pero cuestionando las pautas de actuación que las mantiene estáticas y dependientes de los servicios y de sus técnicos. El profesional ayuda a la familia a explorar modos más adaptativos de funcionamiento.

Todas estas intervenciones tienen como objetivo enriquecer el proceso familiar, promover la autonomía de la familia en relación a los servicios, dotar a la familia de competencia, favorecer los procesos de responsabilización de sus miembros y evitar en definitiva, la institucionalización de los menores en aquellos casos que se valoró una situación de riesgo.

Intervención en la red familiar

Las distintas instituciones y/o servicios son fuerzas interactivas en la red comunitaria que incluyen a una familia, y ésta es la piedra angular del trabajo en coordinación. El trabajo de los diversos profesionales que conforman la red institucional será muy efectivo si:

- Hay una adecuada cooperación y colaboración de todos los sistemas implicados en el proceso (educativo, sanitario, servicios sociales, etc.)
- Existe un consenso en los objetivos de trabajo y la coordinación necesaria para optimizar resultados, evitando el trabajo fragmentado de los distintos servicios que intervienen con la familia.
- El trabajo con la red institucional evita la repetición de actuaciones, que puede te-

ner como consecuencia la atribución de etiquetas a la familia “desmotivación respecto al cambio” y/o “actitud poco colaboradora”.

Un aspecto peculiar de la intervención social con familias en situación de riesgo, por la riqueza de la información que nos aporta, es la **intervención en el domicilio**. El hogar es el lugar fundamental de la vida de toda persona, las peculiaridades de cada vivienda influye en las costumbres, la intimidad y la rutina vital. La visita al domicilio supone el acercamiento al espacio íntimo de convivencia, al escenario donde fluyen los afectos, donde tienen lugar los problemas, las dificultades y los conflictos, pero también donde se pueden encontrar las soluciones. Conocer el domicilio ayuda a entender las situaciones y circunstancias por las que la familia está pasando, pero además, al acercarnos al domicilio conocemos el entorno (barrio, calle, localidad) y la vecindad proporcionándonos mucha información sobre el ambiente social.

La organización del hogar dice mucho de sus moradores, es una manifestación no verbal de la dinámica interna de la familia, todos y cada uno de los objetos de la vivienda (color de las paredes, disposición de los muebles, la limpieza...) adquieren valor de mensaje. La forma en que una familia vive, organiza el espacio, distribuye los enseres, dice mucho de sus modos y formas de relación. La visita al domicilio también nos ayuda a descubrir los roles, la jerarquía y los límites del sistema familiar.

La intervención en el domicilio requiere un cuidado especial, la tendencia de los técnicos es a errar más por exceso que por defecto en la intervención, y si su implicación en las actuaciones es muy directa y activa, la familia tiende a actuar por debajo de sus posibilidades y responsabilidades, porque delega gran parte de sus competencias en este profesional.

Un elemento esencial para comprometer a los miembros de la familia desde el primer

momento y favorecer su cooperación, es la elaboración del **acuerdo o contrato** en el que se define la relación entre el técnico y la familia, e incluye el proyecto de trabajo, cuyo resultado será evaluable al finalizar la intervención.

El acuerdo tiene que precisar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Identificar los problemas o necesidades de la familia sobre los que se puede esperar un cambio o mejoría con el apoyo de un técnico.
- Definir los objetivos del proyecto que tienen que ser reales y evaluables como resultado del proceso de intervención. Con la familia hay que consensuar los compromisos y las responsabilidades que van a asumir en relación a los cambios que es necesario introducir y a los logros deseados. Es muy importante que la definición de objetivos no sea una imposición del profesional, sino una parte del proceso hecha con y para la familia. Además cada objetivo tiene que estar formulado de manera que pueda ser medido y evaluado a lo largo de la intervención, a través de sus indicadores. El mejor nivel de consecución del objetivo no tiene porque ser el óptimo, será válido aquel que suponga un pequeño cambio en positivo para la familia.
- Los miembros de la familia que deben asistir o estar presentes en las entrevistas y en las tareas a realizar.
- La ubicación y el lugar de los encuentros (en el servicio o en el domicilio), el número, la duración y la periodicidad de los mismos.

El contrato tiene que ser flexible, y por lo tanto susceptible de adaptación y modificación en cualquiera de sus términos cuando las circunstancias así lo requieran.

Mención especial merece el momento de **finalizar la intervención** con la familia, bien porque se observan cambios que su-

ponen una mejoría en la situación, o porque se han conseguido los objetivos fijados en el proyecto de trabajo. Este último momento no se muestra ajeno a las emociones y sentimientos, ya que éstos aparecen tanto en el profesional como en la propia familia. Entre los sentimientos presentes en el profesional destacar la ambivalencia, las dudas, la angustia, la pérdida, etc., y en relación a la familia, la autonomía y satisfacción, la negación de que la intervención ha finalizado, la hostilidad y la regresión a conductas que ocurrían al inicio de la intervención. Estar atentos a estos sentimientos y saber reconocerlos es un paso importante en el crecimiento y maduración de ambas partes.

RED DE RECURSOS SOCIALES ORIENTADOS AL APOYO DE LA FAMILIA EN SU ENTORNO

En este apartado se dedica especial atención a los centros de atención de día y servicios complementarios, al Programa de Integración Familiar y a las ayudas de prevención y apoyo a familias en situaciones carenciales graves para la preservación de los menores en su medio.

Los centros de atención de día y servicios complementarios⁷

Los *centros de atención de día* son equipamientos que proporciona atención de día a menores que se encuentran en situación de riesgo, desamparo o conflicto social. Ofrecen servicios de apoyo socioeducativo y familiar, con el objeto de favorecer su proceso de normalización. Pueden funcionar como centros específicos de atención de día o como unidades de atención de día integradas en centros

residenciales. Las prestaciones de estos centros son diferentes según se trate de atención de día básica o de atención de día integral.

a) En la *atención de día básica* se ofrecen los siguientes servicios:

- Alojamiento diurno.
- Atención durante el curso lectivo.
- Horario de atención flexible.
- Alimentación: comida, merienda y en casos puntuales desayuno.
- Apoyo y seguimiento escolar, incluyendo materiales fungibles.
- Transporte de ida y vuelta al domicilio familiar.
- Participación en actividades extraescolares.
- Colaboración en la normalización de la dinámica familiar.

b) En la *atención de día integral* se ofrecen los siguientes servicios:

- Atención durante todo el año, incluyendo fines de semana y vacaciones.
- Horario como mínimo de 8 de la mañana a 8 de la tarde.
- Alimentación; desayuno, comida, merienda y cena.
- Higiene y educación en hábitos de salud, incluyendo materiales.
- Animación del tiempo libre y materiales necesarios para las actividades.
- Transporte de ida y vuelta al domicilio familiar.
- Ropa y calzado.
- Servicio de tutorías: orientación psicoeducativa.

Dirigidos especialmente a la infancia se encuentran:

- Las escuelas infantiles.
- Los puntos de atención a la infancia (PAI).
- Los espacios infantiles.

⁷ Decreto 329/2005, del 28 de julio, por el que se regulan los centros de menores y los centros de atención a la infancia (DOG nº 156, del 16 de agosto de 2005). En este Decreto se establecen los requisitos específicos que deben cumplir los centros de menores y de atención a la infancia, así como las prestaciones mínimas que deben ofertar a los usuarios/as.

Las escuelas infantiles son equipamientos diurnos de carácter educativo y asistencial, dirigidos a menores de 3 meses a 3 años de edad, que tienen por objeto su desarrollo armónico e integral, apoyando la función educativa de la propia familia y facilitando el acceso de los padres al mundo laboral.

Los puntos de atención a la infancia (PAI) son establecimientos de carácter diurno y titularidad municipal que tienen como finalidad prestar apoyo a los padres, tutores o guardadores de menores de 3 meses a 3 años de edad, cuando se encuentren en situaciones que les impidan su cuidado. Estos establecimientos están pensados para ayuntamientos con poblaciones inferiores a 5.000 habitantes.

Los espacios infantiles son establecimientos que prestan atención diurna no continuada a menores de 2 a 8 años de edad, con una permanencia de los menores inferior a 15 horas semanales.

Como *servicios complementarios* de atención a la infancia se ofrecen:

El *servicio de atención y cuidado dentro y fuera de la jornada ordinaria*. Es un servicio de atención no continuada que tiene como finalidad prestar apoyo a los padres, tutores o guardadores cuando lo precisen, y especialmente en la conciliación de la vida familiar y laboral. Pueden ser de servicio diurno o nocturno. Ambos se dirigen a menores de 0 a 8 años de edad y son prestados en escuelas infantiles, con la particularidad de que el servicio nocturno se puede prestar también en los puntos de atención a la infancia.

El *servicio de comedor*. Está dirigido a menores de 0 a 12 años, y puede prestarse en escuelas infantiles, puntos de atención a la infancia o espacios infantiles. Se orientan principalmente a facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral.

El Programa de Integración Familiar

Este programa lo lleva a cabo la Fundación Meniños, a través de los Equipos de Integración Familiar, y tiene como destinatarios a familias con menores en situación de riesgo. La intervención de los equipos se dirige a reducir los factores de riesgo y potenciar los factores de protección, y evitar la separación de los menores de sus familias.

Las funciones que desarrollan son:

- Asesoramiento y orientación familiar, informando y apoyando a la familia en la utilización de los recursos socio-sanitarios del entorno.
- Apoyo psicosocial, a través de actuaciones de inserción social de la familia en su comunidad de referencia y con familia extensa.
- Apoyo en la búsqueda de empleo para favorecer la adecuada inserción en el mundo laboral.
- Educación familiar, por medio del asesoramiento y transmisión de habilidades concretas de organización de la vida cotidiana y de cuidado y educación de los hijos, que permitan un funcionamiento autónomo.
- Terapia familiar, orientada a la modificación de la estructura familiar disfuncional, generando pautas de relación adaptativas entre los miembros del sistema familiar.
- Colaboración con los recursos sociales, educativos y sanitarios para la atención integral de los menores.

La Fundación Meniños desarrolla este programa a través de convenios con la Xunta de Galicia contando con un equipo de intervención familiar en cada provincia.

Las ayudas de prevención y apoyo a familias en situaciones carenciales graves para la preservación de los menores en su medio⁸

La finalidad de estas ayudas es proporcionar apoyo económico y profesional a las familias para garantizarles la atención adecuada a sus hijos y favorecer la permanencia de estos en su medio, evitando los riesgos de desestructuración familiar, así como facilitarles a las unidades familiares la adquisición de habilidades de atención, cuidado y educación de los menores, así como la capacidad de autoorganización del núcleo familiar.

Los beneficiarios de estas ayudas son las unidades familiares de hijos menores de edad que se encuentren en circunstancias de riesgo social, y precisen de apoyos económicos para satisfacer sus necesidades básicas (en lo relativo a alimentación, higiene, vestuario, atención médica, escolarización regularizada y cuidados de carácter integral), y evitar la desestructuración familiar.

Para acceder a ellas se exige que la unidad familiar tenga abierto un expediente por los servicios sociales municipales o de atención especializada, por posible situación de riesgo de menores o existencia de la misma, por lo menos con 6 meses de antelación a la convocatoria de estas ayudas.

La cuantía de las ayudas oscila entre un mínimo mensual de 100 € y un máximo de 500 € por cada unidad familiar, sin superar 150 € por cada menor.

En el compromiso escrito que se firma se incluye, entre otros aspectos:

- Contribuir a la normalización e integración social del núcleo familiar
- Atender correctamente a la educación de los menores a su cargo.
- Alcanzar cuanto antes la plena autonomía familiar.

BIBLIOGRAFÍA COMENTADA

**Besada Agra, L. (2005). A intervención coas familias en risco de exclusión social desde o programa de educación familiar, *Revista Galega de Ciencias Sociais*. 4, 41-53.

Analiza el complejo mundo de las familias en situación de riesgo social que son objeto del Programa de Educación Familiar, y cuya intervención se realiza en el contexto de los servicios sociales comunitarios. Por un lado, se analiza el desarrollo del programa en los ayuntamientos de Galicia, y de otra parte, se hace una aproximación desde las Corporaciones Locales de la provincia de A Coruña a su dinámica, al perfil de las familias usuarias, y a la figura del educador familiar.

**Cirillo, S. (1994). *El cambio en los contextos no terapéuticos*. Barcelona: Paidós.

Hay capítulos que están dedicados a analizar la intervención en un campo concreto (educación, personas mayores, toxicómanos, discapacidad, el enfermo psiquiátrico). Se aborda la intervención desde el trabajo cooperativo con la red y el enriquecimiento de estos intercambios para los profesionales implicados. Tiene gran interés todo lo relacionado con el contexto de control y la posibilidad de cambio para las familias consideradas de riesgo. Todo el libro contiene muchos ejemplos de casos con los que trabajaron los autores, y la descripción y explicación de la intervención realizada, facilitando la comprensión de los conceptos planteados con anterioridad.

***Colapinto, J. (1996, segundo semestre). La dilución del proceso familiar en los Servicios Sociales: implicaciones para el tratamiento de las familias negligentes, *Revista Redes; volumen 1; 2*, 9-33.

Aborda la intervención con las familias "negligentes", cuestionando el efecto diluidor de los servicios que las atienden.

⁸ La última convocatoria se recoge en la Orden de 5 de mayo de 2010 (DOG nº 89, de 12 de mayo de 2010).

El eje del artículo es el papel activo que desarrollan los agentes públicos en la intervención con las familias, debilitando de este modo su proceso familiar. Apuesta por un trabajo profesional que para ser más efectivo, se debe enfocar a realizar intervenciones destinadas por un lado a interrumpir los patrones de interacción existentes y por otro lado a favorecer las intervenciones nutrientes en la familia.

***Coletti, M., Linares, J. L. (Comp) (2001). *La intervención sistémica en los Servicios Sociales ante la familia multiproblemática*. Barcelona: Gedisa.

El libro se centra en análisis de la familia multiproblemática desde el modelo sistémico, aborda su concepto y configuración. Analiza el primer contacto del profesional con la familia, la demanda y la intervención que se realiza con ella, destacando en este punto la importancia de la escucha del relato y del trabajo con la red. Comenta los instrumentos de trabajo y las emociones y tensiones presentes en estas situaciones por parte de los profesionales. Analiza con precisión la complejidad de las organizaciones de servicios sociales y sus relaciones de poder. Los dos últimos capítulos del libro abordan la prevención y la terapia de la toxicodependencia en la ciudad de Palermo y la experiencia en la Ciutat Vella de Barcelona con familias multiproblemáticas. A lo largo de todo el libro, se van dando pautas para el abordaje de las familias multiproblemáticas y para la intervención. Es muy didáctico porque está lleno de ejemplos y descripciones de casos.

*** Fernández García, T., Ponce, L. (2011). *Trabajo Social con Familias*. Madrid: Ediciones Académicas.

Es un manual básico que comienza exponiendo la perspectiva histórica y sociológica de la familia, así como su paso por el ciclo vital, evidenciando las diferentes cir-

cunstancias que las pueden hacer caer en situaciones de vulnerabilidad y riesgo social. Describe las necesidades y problemas que precisan de apoyo institucional a través de los recursos económicos y sociales, pero también plantea las metodologías, modelos teóricos y técnicas aplicables por los profesionales involucrados en la intervención.

***González Calvo, V. (2003, primer trimestre). La visita domiciliaria, una oportunidad para el conocimiento de la dinámica relacional de la familia, *Revista de Servicios Sociales y política Social: Familia: Políticas y Servicios (III)*; 61, 63-86.

Este artículo parte de la idea de que la casa ocupa un lugar fundamental en la vida de toda persona. La visita a domicilio facilita el intercambio espontáneo de relatos y experiencias, permitiendo de un lado obtener, verificar y ampliar información y de otro estudiar y observar el ambiente social. Analiza los aspectos que se deben observar en la visita a domicilio, como son las relaciones, la dinámica interna de la familia, y la forma en la que los distintos contextos pueden condicionar la visita a domicilio.

**López, S., Escudero, V. (2003). *Familia, evaluación e intervención*. Madrid: CCS.

La primera parte del libro analiza conceptos y teorías sobre la familia, y la evolución familiar en base a las transiciones y las tareas evolutivas. La segunda parte se centra en la evaluación, analizando el modelo circunflejo de Olson y el de Beavers entre otros, y explica el genograma y el ecomapa como instrumentos para la evaluación de la estructura familiar. Analiza también un procedimiento desarrollado para evaluar la consecución de metas en el trabajo de intervención familiar (GAS), que parte de la utilización de escalas. Dedicó un capítulo a la intervención desde el punto de vista psicoeducativo, haciendo

especial hincapié en la intervención en el hogar desde la terapia familiar en el contexto de la salud y de la enfermedad. El libro finaliza con un capítulo destinado a los programas de intervención familiar, las consideraciones de partida, los supuestos, los principios, la operativización, etc.

***Trevithick, P. (2002). *Habilidades de comunicación en intervención social*. Madrid: Narcea.

Se trata de un manual básico pero muy interesante sobre la forma de afrontar los problemas y situaciones complejas. A lo largo del libro y a través de ejemplos, casos prácticos y transcripciones de entrevistas nos va acercando a las herramientas y habilidades necesarias para afrontar estas situaciones. Sus siete capítulos son muy didácticos y de fácil comprensión incluso para los más inexpertos en el tema.

**Melillo, A., Elbio, N., Suarez Ojeda, E. (Comp.) (2002). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*. Barcelona: Paidós.

El libro examina los factores que intervienen en la producción de la resiliencia individual-familiar y comunitaria, permitiendo con ello el diseño de métodos prácticos de promoción de dichos factores, para asegurar un desarrollo favorable. El enfoque de promoción de la resiliencia que hacen los autores se asocia a la prevención, y por eso tiene interés a la hora de actuar en el plano social. Desplaza el enfoque tradicional basado en las carencias y los factores de riesgo, para situar la intervención en los factores de protección, las fortalezas y la creatividad del individuo y de su entorno.

***Minuchin, P., Colapinto, J., Minuchin, S. (2000). *Pobreza, institución y familia*. Buenos Aires: Amorrortu.

El libro comienza con la exposición de principios teóricos y técnicas específicas para la intervención directa con familias

“pobres”. A lo largo de todo el libro se incide en la importancia del trabajo colaborativo entre las distintas instituciones o servicios que actúan con la familia. Aborda el trabajo desde la óptica de los tres sistemas presentes: el sistema institucional (con la red), el sistema familiar (organización y pautas de interacción repetitivas) y el sistema interventivo (aborda la intervención en el servicio y en el domicilio, así como la información a recabar). El eje conductor es el trabajo con las fortalezas familiares. Todo el libro está lleno de ejemplos prácticos y análisis de entrevistas que facilitan la comprensión de los aspectos teóricos.

*Walsh Froma (2008, noviembre). Pérdida traumática: Facilitando la resiliencia familiar. Ponencia presentada al *Congreso familia y crisis. Nuevas modalidades para el siglo XXI*. Castellón de la Plana.

Aborda la pérdida desde una perspectiva sistémica y desde las implicaciones que ésta conlleva, sobre todo las pérdidas complicadas. Relaciona la resiliencia con la pérdida y trata las claves para la misma (sistema de creencias, patrones organizativos y procesos de comunicación), la creación de significados, las perspectivas positivas, la flexibilidad para la adaptación y las conexiones. Finaliza con una guía práctica para fortalecer la resiliencia familiar.

Claves:

- *** Muy interesante
- ** Aconsejable
- * Interesante

REFERENCIAS NORMATIVAS Y ESTRATÉGICAS

Consellería de Familia e Promoción de Emprego, Muller e Xuventude (2000). Decreto 42/2000 polo que se refunde a normativa reguladora vixente en materia de familia, infancia y adolescencia, *DOG* nº 45, do 6 de marzo.

Consellería de Familia, Xuventude, Deporte e Voluntariado (2005). Decreto 329/2005, do 28 de xullo, polo que se regulan os centros de menores e os centros de atención á infancia, *DOG* nº 156, do 16 de agosto.

Consellería de Traballo e Benestar (2010). *Plan de Actuación Social de Galicia, 2010-2013. Horizonte 2015*, Santiago de Compostela: Xunta de Galicia.

Consellería de Traballo e Benestar (2010). Orde do 5 de maio de 2010 pola que se establecen e se convocan axudas de prevención e apoio a familias en situacións carenciais graves para a preservación dos menores no seu medio, *DOG* nº 89, do 12 de maio.

Dirección Xeral de Familia (2003). *I Plan Integral de Apoio ao Menor*, Santiago de Compostela: Xunta de Galicia.

Jefatura del Estado (1996). Ley Orgánica 1/1996, del 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de enjuiciamiento civil, *BOE* nº 15, de 17 de enero.

Presidencia da Xunta (2011). Ley 3/2011, do 30 de junio, de apoio a la familia y a la convivencia de Galicia, *DOG* nº 134, del 13 de julio.

Secretaría Xeral de Igualdade (2008). *IV Plan de Apoio ás Familias Galegas 2008-2011*, Santiago de Compostela: Xunta de Galicia.