

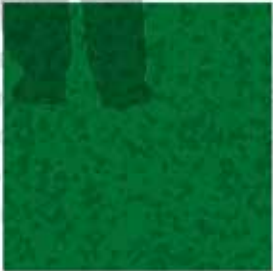


AQUADULCE  
 ALAÑÍS ALBAIDA DE I.  
 ALJARAFE ALCALÁ DEL RÍO  
 ALGOLEA DEL RÍO ALCÁMITAS ALMADÉN

DE LA PLATA ALMENSILLA ARANAL AZNALCÁZAR  
 AZNALCÓLLAR BADOLOSOSA BENACAZÓN BOLLULLOS DE LA  
 MITACIÓN BORMILLOS BRENES BURGUILLOS CAMAS CANTILLANA  
 CAÑADA ROSAL CARMONA CARRIÓN DE LOS CÉSPEDES CASARICHE  
 CASTILBLANCO DE LOS ARROYOS CASTILLEJA DE GUZMÁN  
 CASTILLEJA DE LA CHESTA CASTILLEJA DEL CAMPO CAZALLA DE LA SIERRA



Guía de  
*Buenas Prácticas*  
 para la Intervención  
 Psicosocial y  
 Educativa  
 con Familias  
 Multiproblemáticas



EL MADROÑO EL PEDREGOSO EL REAL DE LA JARA EL RONQUILLO EL RUBIO EL SAUCEJO EL VISO DEL ALCOR  
 ESPARTINAS ESTEPA FUENTES DE ANDALUCÍA GELVES GERENA GIENENA GINES GUADALCAMA  
 HERRERA HUÉLVAR DE ALBARRACÍN LA ALCABA LA CAMPANA LA LUISIANA LA LUZ  
 LA PUEBLA DE LOS INFANTES LA RINCONADA LA RODA DE ANDALUCÍA  
 SAN JUAN LAS NAVAS DE LOS RIOS SAN PEDRO DE LA TORRE DEL RÍO LOS CORRALES LOS  
 DEL ALJARAFE MARCHENA MONTECAPI EL RÍO DE LA JARA MONTELLANO MORÓN  
 PALOMARES DE LOS RIOS PEÑAFLORES PERALFLORES PÉRAFLOR PÉRAFLOR LAS PRUNAS  
 PUERTO SAN LUCAR LA MAYOR SAN PEDRO DE LAS NAVAS SAN PEDRO DE LAS NAVAS  
 CONDESA VILLANUEVA DEL ARZOBISPO VILLANUEVA DEL RÍO DE LA JARA VILLANUEVA DEL RÍO  
 ALBAIDA DEL ALJARAFE ALCALÁ DEL RÍO ALMENSILLA DEL RÍO ALCÁMITAS ALMADÉN  
 AZNALCÓLLAR BADOLOSOSA BENACAZÓN BOLLULLOS DE LA MITACIÓN BORMILLOS BRENES  
 CARMONA CARRIÓN DE LOS CÉSPEDES CASARICHE CASTILBLANCO DE LOS ARROYOS DE  
 CAMPO CAZALLA DE LA SIERRA CONSTANTINA CORMA DEL RÍO CORMA DEL RÍO EL CASTILLO DE LAS GUARDAS EL CORONIL EL CARROBO EL MADROÑO EL  
 PEDREGOSO EL REAL DE LA JARA EL RONQUILLO EL RUBIO EL SAUCEJO EL VISO DEL ALCOR ESPARTINAS ESTEPA FUENTES DE ANDALUCÍA GELVES  
 GERENA GIENENA GINES GUADALCAMA GIENENA HERRERA HUÉLVAR DE ALBARRACÍN LA ALCABA LA CAMPANA LA LUISIANA LA PUEBLA DE CAZALLA LA PUEBLA DE LOS INFANTES  
 LANTERUELA LAS CASITAS DE SAN JUAN LAS NAVAS DE LA COMARECA LAS NAVAS DE LOS RIOS LANTERUELA LAS NAVAS DE LA COMARECA  
 MOLARES MAIREMA DEL ALCOR MAIREMA DEL ALJARAFE MARTELA MORÓN DE LA FRONTERA OLIVARES OSUNA PALOMARES DE LOS RIOS  
 PILAS PRUNA SALTERAS SAN JUAN DE AZNALFARACHE SAN PEDRO DE LAS NAVAS SAN PEDRO DE LAS NAVAS  
 PUERTO SANLUCAR LA MAYOR SAN PEDRO DE LAS NAVAS SANTIPONCE TOCINA

AGUADULCE

ALANÍS ALBAIDA D E L

ALJARAFE ALCALÁ DEL RÍO

ALCOLEA DEL RÍO ALGÁMITAS ALMADÉN

DE LA PLATA ALMENSILLA ARAHAL AZNALCÁZAR

AZNALCÓLLAR BADOLATOSA BENACAZÓN BOLLULLOS DE LA

MITACIÓN BORMUJOS BRENES BURGUILLOS CAMAS CANTILLANA

CAÑADA ROSAL CARMONA CARRIÓN DE LOS CÉSPEDES CASARICHE

CASTILBLANCO DE LOS ARROYOS CASTILLEJA DE GUZMÁN

CASTILLEJA DE LA CUESTA CASTILLEJA DEL CAMPO CAZALLA DE LA SIERRA

CONSTANTINA CORIA DEL RÍO CORIPE ÉCJA EL CASTILLO DE LAS GUARDAS EL CORONIL EL GARROBO

EL MADROÑO EL PEDROSO EL REAL DE LA JARA EL RONQUILLO EL RUBIO EL SAUCEJO EL VISO DEL ALCOR

ESPARTINAS ESTEPA FUENTES DE ANDALUCÍA GELVES GERENA GILENA GINÉS GUADALCANAL

GUILLENA

HERRERA HUÉVAR DEL ALJARAFE ISLA MAYOR LA ALGABA LA CAMPANA LA LUISIANA LA PUEBLA DE CAZALLA LA

PUEBLA DE LOS INFANTES LA PUEBLA DEL RÍO LA RINCONADA LA RODA DE ANDALUCÍA LANTEJUELA LAS CABEZAS DE SAN

JUAN LAS NAVAS DE LA CONCEPCIÓN LORA DE ESTEPA LORA DEL RÍO LOS CORRALES LOS MOLARES MAIRENA DEL ALCOR MAIRENA

DEL ALJARAFE MARCHENA MARINALEDA MARTÍN DE LA JARA MONTELLANO MORÓN DE LA FRONTERA OLIVARES OSUNA

PALOMARES DEL RÍO PARADAS PEDRERA PEÑAFLOR PILAS PRUNA SALTERAS SAN JUAN DE AZNALFARACHE SAN NICOLÁS DEL

PUERTO SANLUCAR LA MAYOR SANTIPONCE TOCINA TOMARES UMBRETE VALENCINA DE LA CONCEPCIÓN VILLAMANRIQUE DE LA

CONDESA VILLANUEVA DE SAN JUAN VILLANUEVA DEL ARISCAL VILLANUEVA DEL RÍO Y MINAS VILLAVERDE DEL RÍO AGUADULCE ALANÍS

ALBAIDA DEL ALJARAFE ALCALA DEL RIO ALCOLEA DEL RIO ALGAMITAS ALMADÉN DE LA PLATA ALMENSILLA ARAHAL AZNALCÁZAR

AZNALCOLLAR BADOLATOSA BENACAZON BOLLULLOS DE LA MITACION BORMUJOS BRENES BURGUILLOS CAMAS CANTILLANA CAÑADA ROSAL

CARMONA CARRION DE LOS CESPEDS CASARICHE CASTILBLANCO DE LOS ARROYOS CASTILLEJA DE GUZMAN CASTILLEJA DE LA CUESTA CASTILLEJA DEL

CAMPO CAZALLA DE LA SIERRA CONSTANTINA CORIA DEL RIO CORIPE ECJA EL CASTILLO DE LAS GUARDAS EL CORONIL EL GARROBO EL MADROÑO EL

PEDROSO EL REAL DE LA JARA EL RONQUILLO EL RUBIO EL SAUCEJO EL VISO DEL ALCOR ESPARTINAS ESTEPA FUENTES DE ANDALUCÍA GELVES

GERENA GILENA GINÉS GUADALCANAL GUILLENA HERRERA HUÉVAR DEL ALJARAFE ISLA MAYOR LA ALGABA LA CAMPANA LA

LUISIANA LA PUEBLA DE CAZALLA LA PUEBLA DE LOS INFANTES LA PUEBLA DEL RÍO LA RINCONADA LA RODA DE ANDALUCÍA

LANTEJUELA LAS CABEZAS DE SAN JUAN LAS NAVAS DE LA CONCEPCIÓN LORA DE ESTEPA LORA DEL RÍO LOS CORRALES LOS


MOLARES MAIRENA DEL ALCOR MAIRENA DEL ALJARAFE MARCHENA MARINALEDA MARTÍN DE LA JARA MONTELLANO

MORÓN DE LA FRONTERA OLIVARES OSUNA PALOMARES DEL RÍO PARADAS PEDRERA PEÑAFLOR

PILAS PRUNA SALTERAS SAN JUAN DE AZNALFARACHE SAN NICOLÁS DEL

PUERTO SANLUCAR LA MAYOR

SANTIPONCE TOCINA

The image features a light gray background with a central graphic of four silhouettes. Two adults stand on the left and right, their arms raised to form the roof of a house. Two children are sitting on the floor in front of them, completing the family silhouette. The text is centered within this graphic.

Guía de

# *Buenas Prácticas*

para la Intervención  
Psicosocial y Educativa  
con Familias  
Multiproblemáticas

Edita            Diputación Provincial de Sevilla  
                  Área de Empleado/a Público (Formación Continua)

Coordina       Concepción Peralta Rodríguez (Formación Continua)

Autoras        María José Rosillo Torralba  
                  María Teresa Carrillo Ruiz

Depósito legal:

Gracias a las alumnas y los alumnos del Curso  
'INTERVENCION CON FAMILIAS MULTIPROBLEMATICAS. ESTUDIO DE CASOS',  
que con su participación activa le han dado vida a esta Guía.

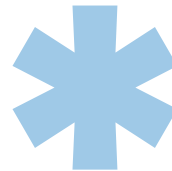
ANA M<sup>a</sup> ALCALDE CORDON  
MARIA DEL CARMEN AMADO CABRERA  
M<sup>a</sup> ANGELES ARIAS ROMERO  
RAQUEL BOSQUE GARCIA  
M<sup>a</sup> NIEVES CANTIZANO LOPEZ  
ADOLFO DUARTE ROMERO  
M<sup>a</sup> ANGELES FERNANDEZ GONZALEZ  
MARIA FIGUERAS JIMENEZ  
MARIA JOSE GOMEZ HERNANDEZ  
LOPE JESUS JAIME GARCIA  
BIBIANA JIMENEZ DELGADO  
M<sup>a</sup> DEL ROSARIO JIMENEZ GOMEZ

MAGDALENA MARIN LARA  
M. LOURDES MARTIN BERNALDEZ  
AVELINA PADILLA JIMENEZ  
JOSE MANUEL PEREZ RODRIGUEZ  
MARIA DEL MAR REINA CABANILLA  
M<sup>a</sup> JESUS ROBLEDA CABALLERO  
MARIA CARMEN RUIZ VERGARA  
ROCIO SAENZ CABRERO  
PEDRO MANUEL SANCHEZ FERNANDEZ  
AURORA SANCHEZ MARTIN  
FATIMA ZAPICO MONTIEL

# S

## SUMARIO

Presentación .....	6
1. Introducción .....	9
2. Objetivos .....	11
3. Criterios de buenas prácticas .....	13
4. Conceptos básicos.....	17
5. Ejemplos de buenas prácticas en la intervención con familias multiproblemáticas .....	31
6. Conclusiones .....	57
Bibliografía útil recomendada .....	61



# P

## PRESENTACIÓN

Los técnicos de los servicios sociales municipales (psicólogos, trabajadores sociales, educadores sociales) son quizá el colectivo profesional que responde con mayor entusiasmo a la oferta formativa que cada año hace la Diputación de Sevilla a través de su Plan Agrupado de Formación Continua.

Entre las demandas de formación formuladas por estos profesionales de manera más estable y recurrente en los últimos tiempos, destaca la de profundizar en las técnicas y recursos para la intervención psicosocial y educativa con familias multiproblemáticas.

Estas familias constituyen en no pocas ocasiones un reto profesional de indudable envergadura tanto por su complejidad como por lo incierto de su pronóstico. Su número, además, crece en los últimos años en la medida en que a las problemáticas anteriores y cronificadas, se añade la pobreza económica como factor determinante de exclusión social. Por otra parte, la necesidad de optimizar el uso de los recursos públicos en una época de ajustes presupuestarios se hace más que nunca evidente.



Por todo ello, los técnicos de servicios sociales demandan disponer de un espacio para el encuentro con otros compañeros y el intercambio de información, propuestas, dudas, buenas prácticas... sobre la intervención con familias multiproblemáticas.

La Sección de Formación Continua de la Diputación de Sevilla ha pretendido este año 2012 dar respuesta a esa necesidad sentida, proponiendo para ello una acción formativa en modalidad semipresencial, con una duración de 50 horas y poniendo al frente de la misma a dos profesionales de reconocida experiencia y solvencia en la materia objeto de estudio.

La respuesta de los técnicos de los servicios sociales de la provincia a esta iniciativa ha sido inmejorable. Durante meses -de junio a noviembre de 2012- la participación de los alumnos a través de la plataforma de teleformación ha sido constante y rica en aportaciones.

El resultado de todo ese trabajo es esta Guía que ahora se presenta y que constituye, más allá del reflejo del buen hacer de todos los implicados en su elaboración, la manifestación más evidente del compromiso de la Diputación de Sevilla con la formación permanente de los empleados públicos y con la búsqueda de formas de intervención novedosas y rentables.

**Fernando Rodríguez Villalobos**  
*Presidente de la Diputación  
Provincial de Sevilla*







# 1

## 1\_ INTRODUCCIÓN

Hoy, más que en otras épocas, cuando la crisis está instalada en todos los ámbitos de la sociedad, las familias se ven afectadas por multitud de problemas: los valores familiares y sociales han cambiado; muchas personas en edad laboral pierden su empleo y dejan de tener una fuente de ingresos estable; muchas otras, trabajan en condiciones de subempleo o economía sumergida; el maltrato a la mujer y la violencia de género es sangrante; la vivienda es un bien difícil de mantener; los medios de comunicación, el cine, las redes informáticas, transmiten cada vez más violencia, por lo que niños y jóvenes viven imbuidos por la agresividad y se acostumbran a establecer relaciones de poder faltas de afecto.

Estos problemas van socavando las funciones de la familia, convirtiendo lo que debía ser un lugar de protección y educación, en un ámbito de “pobreza” afectiva y social, del que muchos miembros de las familias desean escapar. Las funciones de la familia se dejan de cumplir en muchas ocasiones, a causa de estas amenazas externas que acompañan al desempleo, la pérdida del hogar, la exclusión social, la violencia doméstica, la enfermedad sin atención médica, la desestructuración familiar.

Los profesionales de ayuda que forman parte de los Servicios Sociales Comunitarios, los Equipos de Tratamiento Familiar y la Policía Local, atienden cada vez más a familias disfuncionales y multiproblemáticas, algunas de las cuales incluso se hacen dependientes de estos servicios, porque en distintos momentos alguno de sus miembros presenta problemas que terminan por afectar al sistema familiar.

Los equipos municipales dedican multitud de recursos, humanos y materiales, a la intervención familiar en sus distintos ámbitos: menores en desprotección, inmigrantes en situación irregular, jóvenes en situación de riesgo social, vivienda en condiciones insalubres, personas en situación de dependencia... Optimizar esos recursos y mejorar la calidad de la intervención se convierten en objetivos prioritarios ante la multiplicidad de necesidades que presenta la ciudadanía.

El motivo de una nueva Guía de Buenas Prácticas en el sector de la intervención familiar es precisamente éste: partir de la práctica diaria de los profesionales de ayuda de los equipos referidos, para darle un valor añadido de calidad y eficacia a la labor que realizan con las familias que atienden.

Por eso, en esta Guía se revisan los modelos actuales de familia y sus características, el sistema familiar y sus funciones, para luego analizar los protocolos de intervención familiar al uso en los equipos de trabajo, y a la luz de los criterios de buenas prácticas, sugerir cambios y mejoras en la gestión y aplicación de los recursos de intervención social.



# 2

## 2\_ OBJETIVOS

Esta Guía es el producto que sintetiza el curso de Formación Continua ‘INTERVENCION CON FAMILIAS MULTIPROBLEMATICAS. ESTUDIO DE CASOS’, organizado por la Diputación Provincial de Sevilla para el periodo académico 2012. El curso tenía como objetivo principal analizar la práctica profesional en intervención familiar que cada uno de los/as participantes traía como bagaje previo, para después poder optimizar sus herramientas de trabajo y/o adquirir otras nuevas, esperando mejorar los protocolos de intervención familiar.

La presente Guía pretende ofrecer a todos los profesionales de ayuda que intervengan con familias multiproblemáticas y/o disfuncionales, una herramienta de orientación práctica para ganar calidad en su labor, aprovechar mejor las posibilidades de coordinación y trabajo interdisciplinar, crecer en su desarrollo profesional y profundizar en su formación, para darle creatividad a nuevas formas de atención a las familias.



# 3

## 3\_ CRITERIOS DE BUENAS PRÁCTICAS

Existen muchas guías de buenas prácticas en los diferentes ámbitos profesionales, que hacen referencia a experiencias positivas y exitosas en el marco de los programas y proyectos de desarrollo social, educativo, cultural. Según estas publicaciones, hablar de buenas prácticas supone relacionar la calidad con la eficacia y la eficiencia, además de la obtención de resultados favorables en relación a los objetivos propuestos.

Consideramos que son razones que justifican la elaboración de una guía de buenas prácticas para los profesionales que intervienen en los procesos de familia, las siguientes:

- Necesidad de mejorar la calidad de la respuesta que desde el ámbito de los servicios sociales se da a los conflictos familiares y a las personas que se ven afectadas por ellos.
- Necesidad de coordinar la actuación de equipos interdisciplinarios en los procesos de intervención con la familia.
- La conveniencia de completar, mediante el compromiso profesional, aquellos aspectos no regulados por las normas deontológicas que se consideran importantes para una

mejor solución de este tipo de intervenciones.

- Se considera que debe ser un documento abierto que permita ir incorporando en momentos sucesivos aquellas iniciativas que se valoren como buenas prácticas.

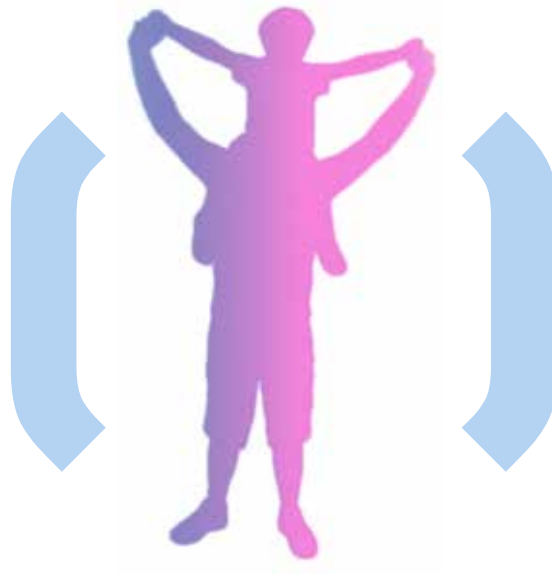
Pero para valorar una experiencia como buena práctica en el ámbito de lo social, es necesario que reúna además ciertos requisitos, o dicho de otro modo, que cumpla una serie de criterios. A continuación, exponemos los más aceptados por la comunidad científica internacional:

- 1\_ Producir un impacto positivo, medible y prolongado en el tiempo.
- 2\_ Producir cambios en el marco legislativo.
- 3\_ Promover la participación de las propias personas afectadas.
- 4\_ Fomentar habilidades y capacidades de los participantes en la intervención.
- 5\_ Incorporar la innovación de enfoques en intervención frente a la exclusión social.
- 6\_ Estimular la optimización en el aprovechamiento de los recursos.
- 7\_ Plantear un enfoque multidimensional y/o interdisciplinar.
- 8\_ Diseñar respuestas específicas para necesidades particulares.
- 9\_ Evaluar el impacto de su intervención sobre los beneficiarios a largo plazo y disponer de mecanismos que garantizan la sostenibilidad de la misma.
- 10\_ La acción, iniciativa o proyecto o algunos de sus elementos, es transferible a experiencias similares y sirven como modelo para otras organizaciones.

Estos diez criterios los hemos sintetizado en cuatro, a la luz de los cuales vamos a analizar posteriormente los ejemplos de buenas prácticas del 6º capítulo, para darle agilidad a dicho análisis y una orientación más pertinente al complejo trabajo de los profesionales de ayuda.

Éstos son:

- A\_ **IMPACTO POSITIVO:** entendido como mejora tangible en las condiciones de vida de la familia con la que se interviene como sistema, y de cada uno de sus miembros como elementos del mismo. Este impacto positivo implica además una participación activa de la familia en su propia recuperación y su compromiso de asumir todos los extremos de la intervención propuesta.
- B\_ **INNOVACIÓN:** hace referencia a cualquier enfoque que introduzca cambios creativos con respecto a la participación de diversos profesionales, coordinación con otros organismos, enfoques de género e inclusión social, metodología de la intervención, protocolos de actuación.
- C\_ **PLANIFICACIÓN:** concretada en la consecución de los objetivos, a través de tareas concretas, con una temporalización específica y unos instrumentos concretos, coordinando entre al menos dos entidades de diferente naturaleza jurídica (Educación, Salud, Municipio, Sistema Judicial, ONGs), en un trabajo interdisciplinar.
- D\_ **TRANSFERIBILIDAD:** este criterio tiene que ver con la sostenibilidad de los logros alcanzados en el tiempo, de tal forma que se confirme la autonomía e independencia de la familia de los profesionales de ayuda, así como su capacidad instalada para poner en funcionamiento sus propios recursos y solucionar sus problemas. Además, supone que el proceso de intervención desarrollado puede servir como modelo en otros casos y otras instituciones.





# 4

## 4\_ CONCEPTOS BÁSICOS

La intervención familiar implica diversos rubros (protección de menores, vivienda, centro educativo, salud, participación comunitaria, personas en situación de dependencia, jóvenes en situación de riesgo social, empleo, violencia de género, mediación intercultural...); pero no todos ellos son objeto de esta Guía, al tiempo que sí habrán de tenerse en cuenta a la hora de valorar a la familia que demanda ayuda.

El contenido conceptual básico relacionado con la intervención en familias multiproblemáticas, se relaciona con cinco bloques que desarrollamos a continuación, y que fundamentan teóricamente la presente Guía:

### **Modelos actuales de familia y funciones familiares**

Los modelos de familia en la actualidad son tan diversos como las propias familias; podríamos decir incluso que cada familia puede constituir un modelo único, puesto que las relaciones entre sus miembros son particulares en cada caso y el sistema que forman es singular. Sin embargo, vemos conveniente delimitar algunos modelos específicos, con

el fin de orientar después la valoración diagnóstica de los problemas que afectan a las familias que necesitan ayuda profesional. Así señalamos como modelos actuales de familia:

- La familia nuclear clásica
- La familia homoparental
- La familia adoptiva
- La familia transcultural
- La familia con padres y madres divorciados o separados
- La familia reconstituida a partir de anteriores matrimonios
- La familia de acogida
- La familia monoparental
- La familia sin hijos
- La familia transgeneracional
- La familia transexual

Además del modelo de familia con el que nos encontramos en la demanda de ayuda, tendremos que identificar sus características, considerando las funciones básicas de la unidad familiar:

- *Función nutricia*: satisfacción de las necesidades básicas; proporcionar descanso; alimentación y pautas alimenticias; proporcionar afecto, protección, seguridad, apoyo; atender los cuidados sanitarios; generar y proporcionar hábitos de higiene personal y ambiental.
- *Función socializadora*: ofrece pautas para adaptarse socialmente; transmite formas y modos de reaccionar y enfrentarse a las situaciones difíciles y

estresantes; principal fuente de apoyo social y mediadora en la búsqueda de este apoyo para el menor; posibilita una identidad cultural, la integración del menor en sus contextos más próximos y en la propia sociedad.

- *Función educativa:* es una fuente de información y transmisión de valores; ofrece modelos de imitación e identificación; es un agente de control de las conductas y acciones del menor, estableciendo normas y límites; genera hábitos y atiende las necesidades cognitivas y educativas del menor, marcando objetivos y expectativas de logro.

Podemos establecer un primer punto de referencia considerando la diferencia entre familia funcional y familia disfuncional:

*La familia funcional se caracteriza por su capacidad para afrontar los cambios derivados tanto de su propio desarrollo como de las diversas circunstancias que le pueden generar dificultades y/o problemas*

*La disfunción se produce por la incapacidad para resolver un problema generado al interior del sistema familiar o en su entorno relacional cercano*

## Familias multiproblemáticas: características, factores de riesgo, factores de protección

Las familias, según el sistema que constituyen y cómo se organizan para cumplir sus funciones, son capaces o no de afrontar los problemas que van encontrando en su crecimiento y desarrollo.

Podemos definir como familia multiproblemática (FMP) aquella que presenta al menos cinco de las siguientes características:

- Presencia de problemas múltiples, generando crisis recurrentes.
- Más de un miembro portador de la sintomatología problemática.
- Vive una cadena de factores de riesgo.
- Presenta dificultades de carácter material o físico.
- Mantiene relaciones conflictivas al interior de la unidad familiar.
- Acusa una organización caótica y una marcada disfuncionalidad.
- Entra en situación de pobreza.
- Establece relaciones conflictivas con el entorno.
- Permanece aislada de las redes de apoyo familiares y sociales.

Según estas características, consideramos los factores de riesgo y factores de protección de la familia, que nos orientarán después en la fase diagnóstica de las necesidades de intervención:

FACTORES DE RIESGO	FACTORES DE PROTECCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastornos generalizados del desarrollo</li> <li>• Maltrato infantil</li> <li>• Dificultades de comunicación</li> <li>• Embarazo precoz</li> <li>• Maltrato de ancianos</li> <li>• Descontrol e inmadurez emocional</li> <li>• Uso excesivo de sustancias</li> <li>• Exposición a agresión violencia y trauma</li> <li>• Desorganización o conflicto familiar</li> <li>• Nivel social bajo</li> <li>• Enfermedad física</li> <li>• Enfermedad mental de padres</li> <li>• Abuso de sustancia en padres</li> <li>• Complicaciones perinatales</li> <li>• Pérdida personal y duelo</li> <li>• Destrezas y hábitos laborales pobres</li> <li>• Discapacidades sensoriales o físicas</li> <li>• Incompetencia social</li> <li>• Sucesos vitales estresantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para enfrentar situaciones adversas</li> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Estimulación cognitiva temprana</li> <li>• Actividad física</li> <li>• Sentimiento de seguridad</li> <li>• Sentimiento de control</li> <li>• Crianza adecuada</li> <li>• Desarrollo educativo-cultural</li> <li>• Apego materno positivo</li> <li>• Interacción padres-hijos positiva</li> <li>• Destrezas para solucionar problemas</li> <li>• Conductas pro sociales</li> <li>• Autoestima positiva</li> <li>• Habilidades sociales y para resolución de conflictos</li> <li>• Crecimiento socioemocional</li> <li>• Apoyo social de familia y amigos</li> <li>• Hábitos de estabilidad laboral</li> </ul>

Todos estos factores constituyen a su vez criterios de valoración observables en las FMP:

- *Organización*: se produce ausencia de roles definidos, así como de normas y valores, rigidez o dejadez, individualismo, dependencia de la familia extensa, desorganización.
- *Comunicación*: se manifiesta escasez de lenguaje oral, con predominio del gestual. Lenguaje autoritario e imperativo.
- *Estructura de poder*: organización patriarcal, uso de la fuerza, poder vertical, coaliciones y competencia de poder entre sus miembros, jerarquías rígidas o ausencia de ellas.
- *Afectividad*: se producen situaciones de sobreprotección o abandono, desconfianza, malos tratos o negligencia, inmadurez emocional, embarazos precoces, violencia doméstica.
- *Funciones parentales*: no se cumplen las funciones afectivas y socializadoras, se presenta indiferencia ante las conductas desviadas, ausencia de pautas educativas, asunción por parte de los hijos de roles de adulto.
- *Relaciones*: conflictividad conyugal y unión de cara al exterior, relaciones de dependencia, de conveniencia.
- *Capacidad resolutive*: fatalismo, no previsión de futuro, soluciones a corto plazo, resignación, fantasía, evasión, negación.
- *Sucesos traumáticos*: promiscuidad, abusos sexuales, abandono paterno/ materno, embarazos no deseados, drogodependencias y alcoholismo, suicidios, muertes violentas, malos tratos, fugas del hogar, intervención policial o de otros servicios especializados.

## El sistema familiar y la historia de la vida de la familia

La organización del sistema familiar y las relaciones que se establecen entre sus miembros, determinan el desarrollo de los propios recursos de la familia para afrontar los problemas y asumir los incidentes críticos de la historia familiar como momentos de crecimiento.

Las familias multiproblemáticas presentan características como sistema en las que coinciden cronológicamente los acontecimientos problemáticos asociados a graves dificultades personales, con los cambios en el ciclo vital familiar. En su ciclo de vida específico, las etapas se aglutinan y aceleran, modificando así su estructura (por eventos estresantes y traumáticos), contribuyendo a una inestabilidad que las debilita y hace imposible responder a las necesidades de desarrollo individual de sus miembros.

Un sistema familiar disfuncional así no está en la capacidad de realizar de manera satisfactoria sus tareas organizativas y funcionales (nutrición, cuidado y protección de sus miembros, socialización y educación de los menores, participación en relaciones positivas con las redes de apoyo familiares y sociales).

Es fundamental, en el proceso de atención a la demanda de ayuda, reconstruir la historia de vida familiar y de cada uno de sus miembros; inicialmente, este proceso puede parecer lento y complejo, pero se hace necesario y será muy útil, de cara a establecer los detalles de la intervención, en cada una de sus fases, para garantizar la eficacia de la misma y una temporalización adecuada a cada caso, evitando así que se eternice en el tiempo y que se requieran continuas reorganizaciones de la intervención.

La historia de vida familiar expresa el proceso vital de la misma y de cada uno de sus

miembros, señalando los acontecimientos más significativos compartidos en familia, los vivenciados en el entorno relacional y los del contexto social e histórico que han afectado al ciclo vital familiar. Los incidentes críticos que marcan cada etapa pueden ser de toda la familia o de algunos de sus miembros, teniendo en cuenta que la ausencia de alguno de ellos (y, por tanto, un proceso de duelo) es también un acontecimiento significativo.

Este instrumento aporta además, al análisis de la situación familiar, datos relevantes como son: los eventos compartidos en familia, los sentimientos de cada uno de sus miembros, los recursos personales y conjuntos del grupo familiar, sus modos de funcionar y de relacionarse. A partir de aquí, la planificación de la intervención será más realista y pertinente.

## La intervención

El proceso de intervención comienza al recibir la demanda de ayuda de la familia, sea voluntaria o derivada desde otra institución (centro educativo, servicio de salud, policía local...), valorándola y determinando qué tipo de intervención se le adecúa. Para tomar esta decisión, es necesario que la familia reconozca que tiene un problema que requiere ayuda externa, muestre disposición abierta a colaborar en el proceso de intervención y se vea claro un mayor deterioro familiar si la intervención no se produce.

Las finalidades que se persiguen con el proceso buscan, en primer lugar, atender las necesidades de ayuda de la familia y conducirla a encontrar solución a sus problemas, ofreciéndole orientaciones básicas para mejorar su organización interna y directrices para el adecuado desarrollo de las funciones familiares, así como el apoyo requerido para su integración social plena.



La valoración y planificación de la intervención tendrá que establecerse a partir del análisis de los siguientes indicadores:

- 1\_ Estructura familiar.
- 2\_ Situación socioeconómica de la unidad familiar: ingresos, nivel cultural de los miembros de la familia.
- 3\_ Entorno físico familiar: vivienda, barrio, hábitat.
- 4\_ Dinámica familiar general: relaciones entre miembros del sistema, problemas familiares, relación con otros familiares, inserción social.
- 5\_ Factores de riesgo / factores de protección.
- 6\_ Proceso educativo de los menores.
- 7\_ Inserción laboral de los adultos.
- 8\_ Grado de implicación de los adultos en el cumplimiento de las funciones parentales.
- 9\_ Expectativas de cambio y mejora.
- 10\_ Red de apoyos externos.

El proceso de intervención familiar requiere una planificación adecuada a cada caso, aunque los protocolos de actuación sean comunes. Para ello, establecemos un esquema básico de las fases de la intervención, que habrá que adaptar a cada familia:

La demanda de ayuda a la familia, provenga de la misma o sea por derivación, puede ser recibida por distintos profesionales. Para emitir un informe global de la situación familiar (que habrá de ser interdisciplinar para garantizar así una mejor intervención), es necesaria la recopilación de informes por áreas: psicológico, social, educativo, familiar.



A continuación explicamos brevemente estas fases, aclarando que cada equipo de profesionales seguirá distintos protocolos propios de su área para cubrirlas:

**Observación:** Proceso de identificación de la información sobre la familia que demanda ayuda, delimitando sus necesidades de atención. Es el momento de iniciar una vinculación positiva con la familia a través de las reuniones conjuntas con los equipos profesionales.

**Análisis:** Hacemos hincapié en los elementos positivos de la familia que nos servirán de refuerzo posterior. Es la fase idónea para la reconstrucción de la historia de vida familiar. Desde ella podemos evaluar el grado de conciencia del problema de la familia respecto a su situación de vulnerabilidad. Es el momento de la detección de factores de riesgo y factores de protección.



**Diagnóstico:** Identificadas las carencias detectadas, así como las posibles alternativas de resolución, ya sean procedentes del propio entorno familiar, o que deban ser aplicadas desde fuera, definimos un modelo de necesidades de solución.

**Coordinación de recursos:** Es la fase del establecimiento de objetivos prioritarios, de recursos aplicados, de instrumentos utilizados y de profesionales intervinientes, con las coordinaciones correspondientes, con el fin de establecer la red de apoyo a la familia.

**Intervención interdisciplinar:** Ponemos en marcha la calendarización y tareas de cada profesional establecidas en las fases anteriores, según el proyecto o plan de intervención diseñado. A continuación, reseñamos una matriz básica de proyecto de intervención:

FASES Y TEMPORALIZACIÓN	OBJETIVOS	ACTUACIONES TÉCNICAS	PROFESIONALES RESPONSABLES	RESULTADOS ESPERADOS	EVALUACIÓN (% LOGRO)	RECURSOS/ INSTRUMENTOS

**Evaluación de la intervención:** Conforme se van cubriendo fases del proyecto de intervención, será necesario evaluar el cumplimiento de tareas por parte de los profesionales y el grado de compromiso familiar en el proceso, así como la consecución de los objetivos propuestos. Si se requiere, se modificará o reorientará el resto del proceso de intervención, en función de los cambios que se vayan produciendo.

**Seguimiento y cierre del caso:** Es importante hacer un seguimiento de los cambios y mejora en la situación familiar, el índice de logro de los resultados esperados, así como de resultados no previstos pero sí producidos, capacidades instaladas en la

familia para afrontar sus problemas. El caso se podrá cerrar al lograr la emancipación de la familia para su desarrollo evolutivo como sistema organizado, sin necesidad de ayudas externas.

### Factores de buenas prácticas en intervención familiar

La familia posee en sí misma los recursos para evolucionar desde circunstancias de crisis en el marco de su proceso de desarrollo hacia estadios evolutivos más progresivos. El agente social debe, por tanto, facilitar o activar el acceso a una nueva fase de su ciclo evolutivo y proveer las instancias hacia el crecimiento de cada uno de sus miembros. Las palabras activar y movilizar un proceso, difieren de hacerse cargo del mismo, sustituyendo roles y funciones.

Las buenas prácticas en este sentido, buscarán en todo momento potenciar los recursos del sistema familiar para organizarse de forma autónoma, afrontar y superar cada etapa de su ciclo vital, con sus situaciones de tensión y estrés. Así, se pueden resumir en tres los principales criterios de calidad de las buenas prácticas: adecuación de la práctica a los usuarios y su situación; eficacia y eficiencia técnica; concordancia de la práctica con los valores deontológicos profesionales.

Y en relación con estos criterios, recogemos aquí un conjunto de condiciones necesarias para el desempeño profesional de calidad en el ámbito de la buena práctica de los profesionales de ayuda:

CONSTRUCCIÓN DEL CONTEXTO PROFESIONAL
Conocimiento disciplinar
Conocimiento de las características y necesidades de las familias con las que se trabaja
Acercamiento al contexto sociocultural de las familias
Dominio del contexto legal
Rol profesional claramente definido
PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN Y EVALUACIÓN
Modelos y enfoques profesionales pertinentes
Instrumentos y protocolos validados
Programas de intervención organizados
Diseños de evaluación, sistematización y difusión de resultados
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA ACCIÓN
Identificar necesidades, planificar, tomar decisiones y llevar a cabo estrategias de acción
Trabajar en la organización, en la cultura de la evaluación, de la formación continua, la innovación y de los procesos de cambio institucional
Moverse desde la organización hacia la coordinación con otros ámbitos con los que se trabaja
APTITUDES Y ACTITUDES PERSONALES
Respeto
Delicadeza / Disponibilidad
Comprensión / Empatía
Comunicación / Apoyo
Cordialidad
Flexibilidad / Creatividad
Negociación / Mediación
Control del estrés / Tolerancia

Brevemente, señalamos a continuación los factores que promueven las buenas prácticas en intervención familiar y aquellos otros que las dificultan:



# 5\_ EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA INTERVENCIÓN CON FAMILIAS MULTIPROBLEMÁTICAS

Las aportaciones que presentamos en este apartado como ejemplos de buenas prácticas en la intervención con FMP, son fruto del estudio de casos y del análisis del ejercicio profesional de los equipos de de Servicios Sociales, de Tratamiento Familiar y de Policía Local de los participantes en el Curso. A continuación incluimos la relación de ellos, y sus lugares de trabajo, en reconocimiento a su labor y al esfuerzo de formación continua realizado durante el curso:

- Ana M<sup>a</sup> Alcalde Cordón - Aznalcóllar
- María del Carmen Amado Cabrera - Camas
- Mari Ángeles Arias Romero - Mairena del Alcor
- Raquel Bosque García - Olivares
- Mari Nieves Cantizano López - Fuentes de Andalucía
- Adolfo Duarte Romero - Camas
- Mari Ángeles Fernández González - Camas
- María Figueras Jiménez - Aznalcóllar

- M<sup>a</sup> José Gómez Hernández - San Juan de Aznalfarache
- Lope Jesús Jaime García - Mairena del Alcor
- Bibiana Jiménez Delgado - Casariche
- Rosario Jiménez Gómez - Mairena del Alcor
- Magdalena Marín Lara - El Real de la Jara
- Lourdes Martín Bernáldez - San Juan de Aznalfarache
- Avelina Padilla Jiménez - San Juan de Aznalfarache
- José Manuel Pérez Rodríguez - San Juan de Aznalfarache
- M<sup>a</sup> del Mar Reina Cabanilla - Camas
- M<sup>a</sup> Jesús Robledo Caballero - Guillena
- Mari Carmen Ruiz Vergara - Mairena del Alcor
- Rocío Sáenz Cabrero - Espartinas
- Pedro Manuel Sánchez Fernández - Alcalá del Río
- Aurora Sánchez Martín - Lora del Río
- Fátima Zapico Montiel - Gilena

Los casos estudiados y analizados bajo la lupa de los criterios de buenas prácticas que aparecen a continuación siguen, para su comprensión y análisis, el siguiente esquema:

- 1\_ Presentación del caso (breve descripción de la situación de la familia atendida).
- 2\_ Análisis de la intervención según los criterios de buenas prácticas.



## CASO

## 1

Mujer de 27 años de edad y de nacionalidad portuguesa; tiene tres hijos de 11, 8 y 3 años, los dos primeros de su ex marido, portugués y que reside actualmente en su país, y el más pequeño de una pareja española. En la actualidad reside aún en la vivienda del familiar de su segunda pareja (ya separado de ella) y éste la está manteniendo bajo mínimos, por lo que no abona los suministros básicos de la vivienda. Su ex pareja le exige que abandone la casa familiar, por lo que en breve se quedará sin residencia y cobertura sanitaria, y sin ningún tipo de ingresos ni ayudas, debido a su falta de documentación y situación irregular. No cuenta con ningún familiar ni conocidos en España. Acude a Servicios Sociales demandando ayuda económica.

Análisis de la intervención según los siguientes criterios de buenas prácticas:

- Potenciación de la economía familiar.
- Recursos económicos y necesidades básicas cubiertas de todos los miembros de la unidad familiar.
- Inclusión de la madre de los menores en la vida laboral.
- Fomento de la integración social de la familia.
- Derivación de la unidad familiar a un Centro de Acogida de forma temporal hasta mejorar su situación.
- Orientación e información de medidas anticonceptivas como método de salud y prevención de embarazos no deseados.

## **INNOVACIÓN:**

- Realización de un Plan de Intervención adaptado a la familia.
- Intervención de otros profesionales: asesor jurídico especializado en inmigración y abogada y psicóloga del P.I.M.
- Establecimiento de contratos / acuerdos con la familia.
- Utilización de instrumentos informatizados de recogida de información: Programa S.I.U.S.S.
- Utilización de Genograma familiar para aclarar parentescos y relaciones entre los miembros.
- Hacer de enlace con las compañías de suministros básicos para establecer acuerdos.
- Derivación a Andalucía Orienta.
- Realización de hojas de derivación específicas a organismos no gubernamentales y a otras instituciones o servicios.

## **PLANIFICACIÓN:**

- Reuniones periódicas de coordinación entre los profesionales de los Servicios Sociales que intervienen en el caso.
- Trabajo en equipo para atender a las diversas problemáticas que existan.
- Coordinación con distintos organismos e instituciones: centros educativos, centro de salud, etc.
- Coordinación con servicios especializados: P.I.M. y asesor jurídico de inmigración.

## **TRANSFERIBILIDAD:**

- Desarrollo de habilidades sociales y parentales.

- Fortalecimiento de la autonomía de la madre.
- Fortalecimiento de los vínculos entre los padres y los menores.
- Potenciación del desarrollo de capacidades y facultades de los adultos para afrontar por sí mismos futuros problemas.
- Capacitación de la madre para planificar y realizar las tareas domésticas, administrar adecuadamente el presupuesto familiar y garantizar unas condiciones higiénico - sanitarias adecuadas en la vivienda.
- Adquisición de los miembros de la familia de hábitos saludables de alimentación e higiene.
- Impulso de habilidades de comunicación entre los diferentes miembros de la familia.



## CASO

## 2

Familia monoparental compuesta por la madre y sus dos hijas de 12 y 10 años de edad. La hija mayor diagnosticada con un trastorno de alimentación y en seguimiento en USMI. Los padres de las menores se separaron de forma traumática por violencia de género. Problemas de comportamiento en el Centro Educativo de la menor. Continuos cambios de domicilio de la familia. Acude la madre de las menores a SS.CC. demandando apoyo psicológico para ella y sus hijas.

Análisis de la intervención según los siguientes criterios de buenas prácticas:

### **IMPACTO POSITIVO:**

- Seguimiento del desarrollo de las habilidades básicas parentales.
- Minimización de los factores de riesgo.
- Seguimiento del tratamiento de la menor en la USMI.
- Mejora de las habilidades sociales y educativas.
- Seguimiento escolar de las menores.
- Tratamiento psicológico en los miembros de la familia que lo necesiten.
- Favorecimiento de la integración de las menores en el medio.
- Trabajo con las relaciones intrafamiliares para mejorar la convivencia

### **INNOVACIÓN:**

- Mejora de la estabilidad emocional de los miembros de la familia, gracias a la intervención conjunta con la USMI.
- Normalización de la escolarización y organización de pautas educativas en coordinación con el centro educativo.

### **TRANSFERIBILIDAD:**

- Este criterio queda patente en la adquisición de habilidades por parte de la madre de las menores para asumir las diferentes vicisitudes que sus hijas se van encontrando en su vida diaria.



**CASO 3**

Familia reconstituida, formada por hombre de 70 años, antiguo trabajador del campo, analfabeto; tiene 7 hijos, mantiene relaciones puntuales con alguno de ellos; divorciado por dos veces. Su pareja, de 49 años, analfabeta, empleada de hogar y trabajadora del campo, y dos hijos de ésta de relaciones anteriores, de 11 y 16 años de edad respectivamente; es la segunda de cuatro hermanos. Su familia de origen se caracteriza porque tanto sus hermanos como su madre padecen alguna minusvalía, física o cognitiva. La relación que mantiene con ellos es ambigua y escasa. Acuden a Servicios Sociales a finales del año 2006, poco después de trasladarse a vivir a nuestra localidad. Solicitan inicialmente ayuda económica, ya que los ingresos familiares provienen de la pensión de jubilación de él y de trabajos esporádicos como empleada de hogar de ella. Conviven en una vivienda de alquiler, por la que abonan 320 euros al mes.

Posteriormente y con la entrada en la adolescencia del mayor, la madre solicita el ingreso en un Centro de su hijo mayor (por su comportamiento agresivo en casa hacia ellos y su hermano pequeño). Sin embargo, las informaciones que recibimos desde el instituto y las actividades extraescolares que realiza, lo definen como a un chico tímido, colaborador que acata todas las normas, motivo por el que se deriva de SIVO al Programa de Familia.

Análisis de la intervención según los siguientes criterios de buenas prácticas:

**IMPACTO POSITIVO:**

- Debido a la escasa red de apoyo que tenía familia, las actividades y tareas para conseguir ampliarla, se han centrado principalmente en la participación de los distintos miembros de la unidad de convivencia en actividades comunitarias.

- La mejora de la dinámica y comunicación familiar, ha hecho que el marido apoye a su mujer a realizar tareas domésticas mientras ésta acudía al trabajo, como por ejemplo: cocinando, limpiando, realizando recados, etc.

### **INNOVACIÓN:**

- Ampliación de la red de apoyo formal y coordinación con los distintos técnicos, el usar una metodología participativa entre los distintos miembros de la unidad de convivencia, crear espacios de reflexión y de escucha, para así poder mejorar la comunicación entre el sistema parental y filial.

### **PLANIFICACIÓN:**

- Realización de coordinaciones con otras Instituciones (centro educativo, centro de salud, CIM, técnicos de actividades deportivas, Programa de Urgencia Municipal, Andalucía Orienta).

### **TRANSFERIBILIDAD:**

- El marido sigue apoyando en realizar las tareas domésticas diariamente.
- El hijo mayor colabora de forma voluntaria en actividades deportivas y en el taller socioeducativo.
- La madre sigue participando en las actividades que realiza el CIM, después de un año, de la misma manera que participa colaborando en algunas actividades del programa Ciudad ante las Drogas, que requieren la colaboración de los padres que acuden a Servicios Sociales.
- La relación entre el sistema filial y parental ha mejorado, disminuyendo los niveles de violencia.



**CASO 4**

Menores de 14 y 12 años respectivamente derivados a los SS.CC. desde el centro escolar porque no asisten al colegio regularmente y cuando lo hacen se les detectan conductas agresivas, desafiantes y escasas condiciones de higiene. Padre ausente por separación (vive en otra provincia, escaso o nulo contacto con los menores). Madre trabaja en mercadillos ambulantes. Ha habido quejas de los vecinos al Ayuntamiento, porque según ellos los niños pasan toda la tarde solos formando ruido, peleas y alboroto.

Resumen de la intervención:

- Entrevista con el colegio y tutores.
- Entrevista con la madre.
- Entrevista con familia extensa.
- Entrevista con los menores.
- Coordinación con el centro escolar (programas de apoyo).
- Actividades extraescolares deportivas.
- Establecimientos de acuerdos con la madre (reducción en dos días de su jornada laboral y el que acepte la ayuda de la abuela paterna de los menores para las tardes que ella tuviese que trabajar).

Análisis de la intervención según los siguientes criterios de buenas prácticas:

**IMPACTO POSITIVO:**

- Los menores mostraron una actitud más receptiva en el colegio con sus iguales y profesores. La madre notó cómo su “sobrecarga” disminuía con la

colaboración de la abuela paterna.

### **INNOVACIÓN:**

- La coordinación escuela-SS.CC. y familia tuvo un resultado muy positivo y visible en la intervención.

### **PLANIFICACIÓN:**

- Desde la recepción del caso, todas las fases de la intervención se planifican en reunión de equipo, y se pone en marcha el protocolo con los demás agentes implicados (educación, salud y familia).
- Las entrevistas con la madre, familia extensa y menores son preparadas por la psicóloga aunque en algunas esté presente el trabajador social, que a su vez realiza las coordinaciones con las demás instituciones.

### **TRANSFERIBILIDAD:**

- En este caso muchos de los elementos esenciales se repiten en otras situaciones diferentes. La intervención y la evaluación, así como el reparto de tareas, son elementos que se transfieren a casos con otras características, adaptándolos según las necesidades, así como el seguimiento del protocolo de absentismo escolar.





**CASO 5**

En el año 2009, la familia compuesta por madre e hija, de 1 año de edad, vivían de okupas con el padre de la menor. Tuvieron conflictos por malos tratos hacia la madre. Esta denuncia a su pareja y se dictamina orden de protección y alejamiento, se regula la custodia de la menor que es asignada a la madre con régimen de visitas para el padre los fines de semana alternos y una prestación de alimentos de 100 €, que pasará el padre para la manutención de la menor.

Desde Mayo de 2011, madre e hija se trasladan a nuestro Municipio, a la vivienda de su familia de origen donde encuentra un apoyo afectivo y económico importante, se ha dedicado a hacer artesanía y a venderla en los mercadillos, y se encuentra en desempleo. Actualmente, la familia está compuesta por la madre de 25 años y su hija de 3 años, que conviven con la abuela de 43 años y la bisabuela de 79 años, cuatro generaciones de mujeres.

Análisis de la intervención según los siguientes criterios de buenas prácticas:

**IMPACTO POSITIVO:**

- Búsqueda activa de empleo y orientación educativa de la madre, con la consecución de empleos temporales, aclaración de las diferentes vías formativas, manera de acceder a las mismas y a los materiales precisos.
- Confirmación de una adecuada organización del hogar, refiriéndonos al reparto de tareas, a las condiciones higiénicas y de habitabilidad de la vivienda. La vivienda cuenta con el mobiliario y los enseres oportunos.

- Mediante el seguimiento educativo de la menor corroboramos la asistencia diaria al centro escolar, el buen rendimiento escolar y una relación normalizada con los iguales.
- En cuanto al área sanitaria, comprobamos que la familia realiza un uso adecuado de las citas médicas, la vacunación de la menor es correcta y su alimentación e higiene son apropiadas.
- Entrevistas de la madre y la hija con la psicóloga no detectándose, por parte de ésta, la necesidad de tratamiento continuado.
- Establecimiento de las medidas cautelares con la menor por vía judicial: régimen de visitas, pensión de manutención, custodia.

### **INNOVACIÓN:**

- Elaboramos un proyecto de intervención personalizado, adecuado a la situación específica de la familia.
- A lo largo de nuestras entrevistas, ofrecemos la posibilidad de la inclusión en una escuela de familia, accediendo tanto la madre como la abuela a participar en ella; esto ha ayudado sobre todo en la unificación de criterios educativos con la menor, también en la participación social de ambas.

### **PLANIFICACIÓN:**

- La coordinación con otros profesionales ha sido constante: centro escolar, centro sanitario, Escuela de Familia, Centro de la Mujer y asesoría jurídica.

- La integración de la abuela en la Escuela de Familia implica una novedad en la planificación de la intervención.

### TRANSFERIBILIDAD:

- Además del logro de los resultados esperados, un resultado inesperado aunque favorecedor para la familia, ha sido la apertura de canales de comunicación intrafamiliares y la expresión de sentimientos y emociones tras los acontecimientos vividos.
- En la reconstrucción de la historia familiar, salieron a la luz las vivencias de cada una referentes a los hechos pasados sobre los que no se habían comunicado positivamente. Consideramos que esto ayuda a que permanezca en el tiempo una buena actitud para la convivencia familiar y una herramienta para afrontar futuras situaciones.



### CASO 6

En la tarde noche del día 14 de Agosto, un señor, padre de dos hijas, una de 8 años y otra de 14 de edad, denunció que su hija de 14 años se había marchado de casa junto a su novio mayor de edad. Al parecer ambos pernoctaban en la vivienda familiar del chico.

A primeras horas del día 15, el señor visitó nuevamente las Dependencias Policiales a fin de preguntar por alguna novedad sobre su hija, la cual había abandonado el domicilio familiar sin el consentimiento de sus padres. Igualmente manifestó que algunas amigas -que no querían problemas- le habían confirmado que su hija había pasado la noche en casa de los

padres de su novio. El Agente se personó en el domicilio indicado a preguntar a los padres del chico si conocían el paradero de la menor; del mismo modo informó a éstos de la gravedad de participar activamente en este tipo de ilícitos penales. La madre del joven aseguró al Agente no saber nada al respecto.

Horas más tardes, se recibe llamada del padre de la menor, informando de que su hija viajaba a bordo del vehículo de la familia de su novio. Interceptado el vehículo, se comprobó que efectivamente la chica viajaba en el interior del vehículo con las siguientes personas: su novio, los hermanos menores de éste y sus padres. La joven gritó a su padre que no volvería con él a casa y que la dejase tranquila. Para empeorar la situación los padres del novio y éste, intentaron reforzar la actitud de la joven, siendo rápidamente conminados por el Agente a callarse. El padre, titular de la patria potestad de su hija, indicó al Agente que por favor se hiciese lo posible por sacar a la chica del interior del vehículo y trasladarla a Jefatura. El Agente se vio obligado a sacar a la menor por la fuerza del interior del vehículo e introducirla en el patrullero policial. La joven y su padre fueron trasladados a Dependencias Policiales a confeccionar diligencias.

Nuevamente para salir del patrullero policial y en el interior del edificio oficial, la joven se mostró violenta, desconsiderada y con actitud desafiante; la escena hubo de ser corregida de inmediato por el Agente, que empleó un tono autoritario, haciéndole saber a la joven que ahora estaba en una Jefatura de Policía, donde no mandaba su padre, ni su madre, ni su novio, que estaba bajo las órdenes y el mandato del Agente actuante y que si continuaba en esa actitud pasaría a ingresar en Calabozos Municipales. Así las cosas, entre llantos y suplicas la chica intentó chantajear emocionalmente a su padre, que estuvo a punto de derrumbarse. El Agente indicó al señor si era capaz de soportar la situación, la cual debía de haber pasado años atrás en su casa y no en una Jefatura de Policía y por un Agente

uniformado. El señor se armó de valor y se mantuvo firme junto al Agente.

En la toma de declaración relató que era propietario de un negocio de carpintería que le ocupaba casi todo el día, que su esposa no trabajaba, existiendo un pacto entre ambos para que ella se ocupase de la vivienda familiar y educación de las hijas. Que la hija de 14 años llevaba al menos dos años tonteando con chicos mayores y siempre se enteraba cuando la situación se agravaba (al parecer su esposa se lo ocultaba); para evadirse de los problemas la señora tomaba antidepresivos y sedantes, pasando la mayoría del día acostada.

Por todo ello, el señor ante la incapacidad para reconducir la situación de su hija de 14 años de edad, firmó un documento donde solicitaba que la educación de su hija pasase a manos de estamentos legales. Una vez se finalizaron las diligencias, se llamó telefónicamente al Juzgado de Guardias e Incidencias, ordenando el ingreso inmediato de la joven en un centro de acogida, del que se estuvo fugando varias veces, hasta que fue trasladada a otra provincia.

Análisis de la intervención según los siguientes criterios de buenas prácticas:

#### **IMPACTO POSITIVO:**

- Durante la intervención policial el padre de la menor y ésta, comprobaron que el principio de autoridad perdido por el padre y olvidado por la menor, seguía existiendo y además era recuperable.
- El padre, condujo e intensificó la educación de la otra hija, una vez comprobó que su esposa había perdido el rol de madre y de educadora al sufrir una posible enfermedad mental que le imposibilitaba tomar decisiones cruciales para el equilibrio lógico de toda familia.

## **INNOVACIÓN:**

- Como quiera que se trataba de un día de fiesta importante en el calendario y además en Agosto (mes vacacional por excelencia), el Agente de la Policía Local -por ausencia total de otras instituciones que apoyasen durante la primera toma de contacto-, se vio obligado a tomar medidas extremas de reconducción inmediata con las actitudes de anomía mostrada por la menor. Seguidamente y coordinado con el Juzgado de Guardias e Incidencias, éste decretó el internamiento por desamparo provisional, Ley 1/96.

## **PLANIFICACIÓN:**

- Tras estabilizar la situación familiar, una vez se hubo retirado a la menor de 14 años, se dispusieron los siguientes trámites: envió del atestado al Juzgado de Menores de Sevilla y al Sr. Fiscal de Protección Ley 21/87; envió de informe pormenorizado al Servicio de Asuntos Sociales de la localidad y al Cuartel de la Guardia Civil de la localidad.
- Igualmente y por parte del Agente interviniente, se establecieron entrevistas periódicas con el padre y denunciante por la presunta violencia filio-parental.

## **TRANSFERIBILIDAD:**

- Evaluando los resultados desde el punto de vista policial, se puede decir que se resolvió rápido y ajustado a la normativa legal, ya que con la menor se logró llevar a efecto lo dispuesto por la persona que era responsable de la patria potestad.

- Otros agentes tuvieron un paradigma de intervención donde fijarse para acometer con éxito futuros casos. Volviendo al ordenamiento legal, y a la instrucción policial, que no fue cuestionada por ningún estamento superior (Fiscalía, Juzgados, etc.), se puede considerar su sostenibilidad legal.



## CASO 7

La familia extensa paterna del menor es usuaria de los Servicios Sociales y dependiente de los recursos y prestaciones sociales y económicas desde el año 1990. Esta familia es caótica y patológica, lo que requiere de la intervención principalmente desde el ámbito sanitario (salud mental).

El padre del menor empieza una relación con la progenitora después de la ruptura sentimental y relación de pareja con la hermana de ésta, con la que tiene una hija de 14 años en la actualidad.

La relación entre ambos tiene una duración de cinco años, fruto de la cual nace el menor. Esta relación se termina por problemas de convivencia y violencia de género, sin denuncia previa. El padre comienza una nueva relación con otra mujer, que termina en denuncia por agresión, y entra en prisión, donde se encuentra en la actualidad.

En una de las visitas a prisión, la madre conoce a su actual pareja, también privado de

libertad por violencia de género. Una vez sale de prisión, empieza la convivencia entre ambos, y poco después ella queda embarazada y da a luz a una niña. Esta pareja tiene dos hijos de su anterior relación, de 18 y 13 años, siendo éste último miembro de la unidad familiar ocasionalmente.

Actualmente, el menor tiene problemas de conducta en el centro escolar, lo que llega a poner en marcha el diseño-elaboración y ejecución de un protocolo de actuación y coordinación interinstitucional.

Análisis de la intervención según los siguientes criterios de buenas prácticas:

#### **IMPACTO POSITIVO:**

- En este caso, la mejora en la dinámica familiar mediante la intervención sistémica ejecutada desde el equipo técnico de atención familiar (SS.CC.) y el cumplimiento del convenio regulador procurado desde el punto de igualdad municipal (PIM), repercutió notablemente en las pautas y estilos educativos familiares.
- Por otro lado, la atención desde el sistema sanitario (salud mental) y el sistema educativo consiguió su objetivo, centrado en el cambio comportamental y proyección educativa del menor, con la colaboración absoluta de la madre durante todo el proceso.

#### **PLANIFICACIÓN:**

- Las actuaciones realizadas son enmarcadas dentro de la legalidad vigente y el procedimiento de cada caso. Por este motivo, mediante las diferentes





comisiones técnicas municipales (absentismo escolar, violencia de género, etc.) se adquiere información relevante de los casos que permite la adaptación del proceso al marco legal y jurídico.

- Además, se contempla la posibilidad de contacto con otros organismos e instituciones si fuese necesario después de la evaluación preliminar/operativa del caso, e incluso durante la valoración permanente/continua.

### **TRANSFERIBILIDAD:**

- Manifestada en cambios duraderos, tanto en marcos legislativos como en marcos institucionales y sistemas de administración y gestión.
- Elaboración de un protocolo de actuación y coordinación interinstitucional entre centros escolares de infantil y primaria y los Servicios Sociales Comunitarios, los cuales contactarán con el centro de salud, el Punto de Igualdad Municipal, y otras organizaciones, programas y recursos competentes en cada caso.
- Además, el centro escolar a partir de esta iniciativa, diseñó un protocolo de actuación y soportes documentales anexos para el tratamiento del alumnado con problemas y/o trastornos de conducta.
- Ambos protocolos se incluyeron y siguen vigentes en el Plan de Centro.



## CASO 8

Mujer que acude al Centro de Servicios Sociales Comunitarios de la localidad acompañada por un familiar. Procede de otra localidad y se ha trasladado porque sufría violencia de género por parte de su pareja y padre de sus dos hijos. Vive de alquiler y no cuenta con ingresos económicos. Desde el Centro escolar le han informado que debe ponerse en contacto con servicios sociales porque su hijo está teniendo problemas con los compañeros y profesores.

Análisis de la intervención según los siguientes criterios de buenas prácticas:

### IMPACTO POSITIVO:

- Una vez repartidas las tareas entre los profesionales del equipo, se ha conseguido realizar la historia familiar, pudiendo obtener un análisis consecuente con los objetivos previstos.
- Por su parte, la usuaria ha acudido al Centro de Información a la Mujer, y con ayuda de la asesora jurídica ha logrado reunir su documentación para denunciar y solucionar todos los trámites jurídicos, obteniendo una prestación social que ayude a sufragar parte de sus gastos.
- Los menores están acudiendo al centro escolar con regularidad, gracias al apoyo socioeducativo llevan las tareas hechas.
- Respecto a la organización y adecuación del hogar, la madre está siguiendo los consejos y pautas establecidas por el educador social.
- A través del apoyo del psicólogo del equipo, tanto la madre como el menor están acudiendo a las citas con salud mental.

- Se han establecido canales de trabajo con el centro escolar (director y orientador) para el seguimiento y planificación de estrategias conjuntas de intervención con el menor y la familia.
- Firma de acuerdo con la familia para la consecución de objetivos previstos.

### **PLANIFICACIÓN:**

- Establecido un proyecto de intervención conjunta entre equipo de servicios sociales y los agentes implicados (salud, centro escolar, centro de información a la mujer).

### **TRANSFERIBILIDAD:**

- Se han conseguido establecer canales abiertos de comunicación y transferencia de información con los centros escolares, el centro de salud y el CIM, mejorando cuantitativa y cualitativamente la fluidez del trabajo con la familia.
- La implantación de un “Acuerdo de trabajo” firmado por ambas partes (familia y equipo de familia) es un aspecto positivo para la intervención, replicable en otros casos.



## CASO

## 9

Familia compuesta por el padre, la madre y tres hijos, dos varones de 11 y 8 años, y una hija de 3 años. Acaban de trasladarse desde la localidad vecina, de donde procede la madre, por la compra de una vivienda nueva en nuestro municipio, de donde procede el padre. El motivo de consulta es que el segundo hijo está presentando problemas de comportamiento a raíz del traslado. A través de las intervenciones se detectan las siguientes problemáticas:

- Empiezan a tener graves problemas económicos derivados de que no consiguen vender la casa de la otra localidad, y de que el padre queda en paro, con lo que no pueden hacer frente al pago de las hipotecas y terminan en desahucio.
- Para hacer frente a la situación deciden acoger en su casa a un tío del padre, pensionista y en situación de dependencia, que les ayuda a pagar el alquiler de la vivienda, pero con el que se plantean problemas de relación, al constituir un elemento ajeno a la familia.
- Problemas de relación dentro de la pareja.
- Inestabilidad emocional en la madre (está en seguimiento por parte de Salud Mental, tras dos intentos de suicidio).
- Problemas de comportamiento en la hija pequeña y de enuresis en el mayor, motivo por el cual ya habían consultado en Salud Mental.
- Deficientes habilidades educativas en los padres.
- Pobre rendimiento escolar en todos los menores.
- Ausencia de una red social de apoyo a la familia.

Análisis de la intervención según los siguientes criterios de buenas prácticas:

### **IMPACTO POSITIVO:**

- En este caso, este criterio podemos ejemplificarlo en la consecución del objetivo de tomar conciencia del problema por parte de los miembros de la familia y además, en el padre la asunción de un rol más activo y funcional.

### **INNOVACIÓN:**

- En este caso, uno de los objetivos prioritarios fue el refuerzo del rol parental en la figura paterna.
- Por otra parte, el tipo de entrevista utilizado se ha intentado que no fuera de tipo directivo sino basada en la narración y el diálogo.
- Y en cuanto a los instrumentos, destacar el uso de algunos elaborados de acuerdo al método y equipo de trabajo.

### **TRANSFERIBILIDAD:**

- La intervención según el protocolo de trabajo aplicado supone un modelo transferible al abordaje de los diferentes casos a tratar, adaptándolo a las particularidades de cada uno, usando técnicas narrativas extensibles a otras características familiares.



## CASO 10

La familia en cuestión procede de Bulgaria, está compuesta por 5 miembros de los cuales 3 son menores, reside en nuestro municipio desde Enero de 2011. El nivel de español de los padres es bastante bajo, aunque la madre presenta mayores problemas de comunicación que el padre.

Los pocos ingresos económicos con los que cuentan proceden de la venta de chatarra, de la que se encarga especialmente el cabeza de familia. Los hijos, de 13, 12 y 9 años de edad, están escolarizados. Según información facilitada por el técnico del programa de absentismo en el mes de Marzo, los menores asisten con regularidad a clase. Las hijas de 13 y 12 años asistían, además, a actividades extraescolares de apoyo lingüístico y los padres acudían a las tutorías. No obstante, destacan la mala higiene de toda la unidad familiar. El 15 de Junio, el Director del colegio informa al Educador de Servicios Sociales sobre el absentismo de los menores. Realizadas visitas a domicilio apreciamos que la vivienda se encuentra en muy malas condiciones higiénicas y de habitabilidad. Los electrodomésticos con los que cuentan se encuentran también en muy malas condiciones, ya que han sido recogidos de la chatarra lo que supone un alto riesgo de peligrosidad para la familia.

Análisis de la intervención según los siguientes criterios de buenas prácticas:

### **IMPACTO POSITIVO:**

- Los objetivos planteados dan lugar a la participación activa de los miembros de la familia y promueven habilidades y capacidades de los mismos.

### **INNOVACIÓN:**

- Este método de intervención favorece la máxima implicación de los agentes sociales. Plantea un enfoque multi e interdisciplinar y aprovecha los recursos existentes.

### **TRANSFERIBILIDAD:**

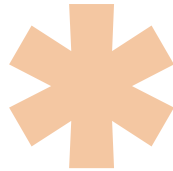
- La capacidad de transferencia de este método de intervención estriba en servir como modelo de intervención para otros casos. Este sistema de trabajo facilita diseñar respuestas e intervenciones específicas para necesidades particulares de cada familia.

Los ejemplos presentados en este capítulo no son especialmente novedosos; sin embargo, se pueden considerar como buenas prácticas según los criterios establecidos, incidiendo principalmente en las siguientes pautas:

- La intervención con FMP produce un impacto positivo siempre que se consiga establecer una alianza previa con algunos miembros de la familia, que facilite su compromiso de colaboración con las actuaciones técnicas.
- La introducción de técnicas narrativas, como la historia de vida familiar, favorece una completa y acertada valoración diagnóstica de las necesidades de atención de la familia, lo que permite una planificación del proyecto de intervención ajustada a los recursos del sistema familiar para resolver sus problemas.
- La mayor innovación presente en el trabajo de los profesionales de ayuda, consiste, sobre todo, en la actuación coordinada entre servicios, con carácter interdisciplinar,

implicando a la mayor parte de agentes sociales posible: centro educativo, centro de salud, escuelas de familia, CIM, Escuelas Deportivas, etc.

- En la planificación del proyecto de intervención es fundamental la temporalización de cada fase, así como el diseño y ejecución de todas ellas, desde la recepción del caso hasta su cierre, ambos extremos imprescindibles para el logro positivo de los resultados esperados.
- El trabajo de los profesionales de ayuda es transferible a otros servicios, como modelo de intervención que alcanza objetivos sostenibles en el tiempo y emancipa a la familia como sistema funcional, cuando la actuación técnica es de calidad, es decir, es eficaz y eficiente.





# 6

## 6\_ CONCLUSIONES

Al cierre de esta guía, podemos arribar a conclusiones claras y sugerentes para reconocer nuestras posibilidades de trabajar en intervención familiar bajo el paraguas de las buenas prácticas.

Siempre habrá familias con problemas que demandan ayuda y problemas en las familias que necesitan solución. Los profesionales de ayuda están ahí, en su lugar de trabajo, desempeñando su labor (en ocasiones con sobrecarga de tareas no relacionadas directamente con sus funciones). Estos profesionales manifiestan a veces indicadores de malestar en su trabajo con las familias, como son la frustración, la desmotivación, la excesiva responsabilización de los casos, el pesimismo, la inseguridad, la intransigencia... Sin embargo, cuando las administraciones municipales fomentan políticas de desarrollo profesional para sus técnicos, y éstos se abren al trabajo en equipo, la calidad de las buenas prácticas mejora.

Las buenas prácticas en la intervención psicosocial y educativa con las familias en riesgo se ven asimismo obstaculizadas por las propias familias, cuando éstas se niegan a comprometerse en su recuperación, delegan toda la responsabilidad de la solución de sus problemas en los

profesionales de ayuda, se cronifican como usuarias de los servicios municipales, o falsean datos en la demanda de ayuda. El antídoto a estas dificultades añadidas es una planificación completa, diseñada en equipo, coordinada con los diversos profesionales e instituciones, ordenada y sistematizada, pertinente a la realidad de cada caso.

La eficacia y la eficiencia del sistema que alberga a la organización municipal, están en estrecha relación con su marco competencial y organizacional. Este marco de referencia se considerará óptimo al elevar sus índices de calidad.

En el ámbito de la acción social, asistimos a una creciente demanda ciudadana de eficacia, confianza y transparencia en la gestión de los servicios sociales. Esta demanda es especialmente palpable en los programas de intervención social con la familia, la infancia y la adolescencia, y las personas en situación de dependencia, dado que la vulnerabilidad de estos colectivos implica un imperativo control ético y de mejora de calidad de los servicios.

La respuesta a las necesidades de mejora social y familiar en condiciones de buena práctica, se garantiza a través del desarrollo de estos criterios en los equipos profesionales de los servicios municipales:

- Preservación de los vínculos afectivos positivos y la funcionalidad en la familia.
- Revalorización de las competencias de la familia como sistema y de cada uno de sus miembros como parte del mismo.
- Actuación proactiva ante los problemas familiares, incluso en los casos recurrentes. Esta actitud predispone en positivo tanto a los profesionales como a la familia hacia la solución de sus dificultades.

- Fomento de la colaboración autónoma de las familias en las actuaciones planificadas, incluyendo actividades municipales.
- Intervención desde y hacia el ámbito comunitario; promover el desarrollo evolutivo de la unidad familiar conlleva el desarrollo comunitario local.
- Estimulación del desarrollo y crecimiento de los profesionales y los equipos de los servicios municipales.

*La vida no te quita cosas (...).  
De la cuna a la tumba es una escuela;  
por eso, lo que llamas problemas, son lecciones.*

**Facundo Cabral**

# B

## BIBLIOGRAFÍA ÚTIL RECOMENDADA

- **ÁREA DE SERVICIOS** . Escuela de padres. Ayuntamiento de Madrid, 2000.
- **COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN**. Documento de coordinación entre los centros de Servicios Sociales y el Servicio Especializado de Menores. 2011.
- **CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL**. Guía de buena práctica en la intervención social con la infancia, familias y adolescencia. Gobierno del Principado de Asturias, 2008.
- **CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL**. Evaluación del Riesgo Psicosocial en Familias Usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía. Junta de Andalucía, 2009.
- **DEPARTAMENTO DE ASUNTOS SOCIALES**. La intervención social en familias inmigradas. Manual para profesionales de Servicios Sociales. Gobierno de Navarra, 2008.
- **DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA Y FAMILIAS**. Programa de tratamiento a familias con menores. Manual de referencia de los Equipos de Tratamiento Familiar. Junta de Andalucía, 2007.
- **DURÁN, Agustín (dir.) y AA.VV.** Manual Didáctico para la Escuela de Padres. FEPAD. Valencia, 2002.

- ESCUDERO, Valentín. Guía Práctica para la intervención familiar. Junta de Castilla y León, 2010.
- FEMP. Buenas prácticas profesionales para el apoyo a la parentalidad positiva. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Madrid, 2011.
- GÓMEZ, Esteban, MUÑOZ, Magdalena y HAZ, Ana. “Familias multiproblemáticas y en riesgo social: características e intervención”. Psykhe, 2007, Vol. 16, nº 2, 43-54.
- ORTIZ, María Dolores. “Experiencias en la intervención psicológica con familias de personas dependientes”. Intervención Psicosocial, 2007, Vol. 16, nº 1, 93-105.
- RODRÍGUEZ, Magdalena. “La familia multiproblemática y el enfoque sistémico”. Portularia, 2003, nº 3, 89-115.



NOTAS

---



