



Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

## **MATERIAL DEL ALUMNADO**

### **Módulo 2: Intervención con Menores y Familias**



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Nuevas formas de familia .....	3
1.1. Reflejo de la familia actual en la mediación e intervención social.....	6
2. Mediación y resolución de conflictos .....	10
2.1. Diversos conceptos de mediación .....	10
2.2. Diversos conceptos de mediación .....	14
2.3. Fases del proceso de la mediación familiar. Las siguientes suelen ser las fases del proceso de mediación: .....	18
2.4. Modelos de mediación familiar y fases .....	24
2.5.- Técnicas en Mediación Familiar .....	33
2.6. Resolución de conflictos .....	43
3. Teoría de los sistemas .....	52
3.1. Atributos de los sistemas .....	53
3.2. Sistema familiar y subsistemas.....	54
3.3. Funciones del sub-sistema parental.....	54
3.4. Teoría de la interacción familiar:.....	55
4. Parentalidad positiva.....	59
4.1. Necesidades de apoyo social de las familias.....	61
4.2. Objetivos a alcanzar a través de las medidas de apoyo a la parentalidad positiva	64
5. Programas de intervención psicosocial con familias y menores en riesgo .....	70
5.1. Efectividad del trabajo en red .....	71



**Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia**

5.2. Mecanismos de coordinación con .....los diversos servicios que intervienen en la problemática familiar ..... 73

5.3. La intervención social con la familia ..... 78

6. BIBLIOGRAFÍA ..... 95



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

La compleja transformación de la sociedad española por causas diversas como la inmigración, el envejecimiento de la población, los avances tecnológicos, el divorcio, etc., han facilitado la incorporación de nuevas estrategias de resolución de conflictos para ser afrontados desde una perspectiva más positiva: Como una oportunidad de aprendizaje, como un reto y un desafío intelectual y emocional que refleje experiencias positivas y se convierta en el motor de desarrollo, que permitan la construcción desde una teoría que motive al cambio. Entre estos métodos se encuentra la mediación en sus diversas modalidades, ya sea familiar, educativa, social e intercultural entre otras.

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.

### 1. Nuevas formas de familia

Dice Rudi Dallos “Las familias no existen en el vacío social y la estructura de cualquiera de ellas está parcialmente determinada por la cultura específica en que se mueve “. A lo largo de la historia, y en la medida en que el sistema social ha requerido satisfacer necesidades del sistema, los valores han discurrido por distintos senderos, donde se proveía de criterios que contribuían a concebir la familia de formas distintas. De esta forma la tradicional familia del siglo XIX fue primero desprendiéndose de la red de parentesco y posteriormente reduciendo su tamaño doméstico hasta configurar lo que a mediados del siglo XX fue llamado familia nuclear, con un reducido número de hijos.

## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

### Dentro de las causas de estos cambios familiares se encuentran:

- El paso de una sociedad agraria a una sociedad industrial
- Cambios reproductivos
- Trabajo remunerado de la mujer
- Cambios en los valores sociales
- Las nuevas tecnologías
- El derecho a la autorrealización y a la felicidad
- Igualdad de derechos entre hombres y mujeres
- Igualdad de derechos entre hombres y mujeres en el matrimonio
- Igualdad de derechos entre todos los hijos
- Posibilidad de ruptura del vínculo matrimonial, etc.

Así, la familia durante la primera mitad del siglo XX se erige como unidad de convivencia, residencia, de socialización y facilitadora del equilibrio de sus miembros. A partir de los años setenta con la aparición del Estado de Bienestar se definen nuevas colectividades dentro de la sociedad: joven, menor, mujer, persona, familias monoparentales, familias recompuestas, familias agregadas, los solos y las solas y una diversidad de familias cada una con su propia historia y evolución coexistiendo en un permanente conflicto entre la aspiración a la libertad, el ansia de emancipación, el deseo del resguardo afectivo, el individualismo y el amor, el perdón y la desconfianza, la luchas de poder y estatus, etc.

Desde la mitad del siglo XX, **los cambios en el sistema familiar también se derivan de las siguientes condiciones:**

- La creciente desinstitucionalización de la familia: originada por el retraso en la edad en que se contrae matrimonio, entendiendo este como el momento en el que se estabiliza legalmente una unión, lo que a la vez conlleva un aumento de parejas que cohabitan y que de facto constituyen células familiares

## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Reducción del núcleo familiar por diversos motivos: Por un lado, el retraso en formar una pareja estable y tener el primer hijo, por otro la reducción del número de miembros en la familia y el aumento en la expectativa de vida (mayor número de personas mayores que viven solas) y el aumento de jóvenes y adultos que viven solos.
- La fragilización de la familia que aumenta la tasa de separaciones y divorcios dando origen a nuevas tipologías familiares tanto en las monoparentales como en las reconstituidas.
- La familia no es ajena a los factores políticos, económicos y de globalización entre otros.
- Los cambios de valores en la nueva cultura post moderna (la igualdad, solidaridad, la libertad, etc.)

El Sistema de Derecho Civil Español establece que:

Solo a través de las ideas vigentes en cada momento histórico y de las necesidades económicas a las que sirve, puede definirse lo que hay que entender por familia en cada momento de la evolución... actualmente, la familia se contempla como Familia Linaje, que comprende las personas ligadas entre sí por el vínculo de parentesco del que la ley extrae alguna consecuencia jurídica y la Familia Nuclear en la que se incluye la pareja y los hijos con las relaciones interindividuales que entre los elementos del conjunto se pueden dar: de la pareja, de cada uno de los progenitores con sus hijos y de cada uno de los hijos entre sí. (Gullón).

La familia tradicional es una institución social pero la pareja moderna también lo es, ya que lo permanente son las funciones sociales por desempeñar tales como la crianza, la pertenencia, la intimidad, el autodesarrollo, etc.

Dentro de los estilos de familias encontramos también la cohabitación que en España se da especialmente entre separados y divorciados, aunque también está en aumento en el colectivo de jóvenes. Este estilo de vida familiar aún es variable en su constitución y es



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

necesario analizar en estas parejas para la intervención factores como: tiempo de convivencia, si está abierta a la procreación, si se manifiesta proyecto de vida conjunta, si hay proyectos económicos juntos, etc.

Muchas de las funciones de la familia en el pasado ya están siendo desempeñadas en la actualidad por otros actores sociales (La seguridad social por ejemplo resuelve asuntos relacionados con la vejez y la salud, las prestaciones sociales por jubilación que han facilitado la autonomía económica de los mayores respecto a sus hijos, etc.). Así, la competencia social de la familia ya no se centra en la satisfacción de las necesidades básicas de cobijo y alimentación, que en alguna medida han sido dadas a la comunidad, su principal función se centra en satisfacer las expectativas personales, fomentar las motivaciones, los valores y la protección de los individuos y del cultivo de relaciones emocionales.

### 1.1. Reflejo de la familia actual en la mediación e intervención social.

El mundo de la familia establece sistemas de interacción con todos los sistemas internos y externos. La tendencia al equilibrio es una constante permanente, tanto en la relación entre sus miembros como entre la familia y otras organizaciones, de las que se provee de recursos y alas que aporta los elementos centrales. La interacción de la familia con el mundo se traduce en una permanente búsqueda de equilibrio. El conflicto surge de la pérdida de equilibrio en la organización interna o en la interacción entre esta y otras organizaciones sociales. Así, la familia debe adquirir diversas estrategias que le permitan abordar conflictos evolutivos, estructurales, sociales, etc. ya dentro de sus propios sistemas o con el acopio de recursos sociales que le faciliten superar el conflicto.

Uno de los ámbitos de interacción más importantes de la mediación es sin lugar a duda, el familiar. Las razones son varias, la primera es la diversidad de momentos en que la mediación puede ser útil para resolver conflictos de los sistemas familiares, desde la



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

solución de problemas entre los diversos subsistemas de una familia extensa, hasta la redefinición de la familia nuclear causada por la separación.

Los supuestos sobre los que se basa la mediación familiar incluyen cualquier cambio que requiera un reajuste en la interacción familiar por ello, mediar es un instrumento de la familia para la resolución de conflictos donde se incorpora un tercero imparcial cuyo objetivo es llegar a resolver las diferencias que les mantienen en conflicto.

Aunque la historia de los procedimientos de mediación aplicados a la familia es corta, se empieza a aplicar en diversos campos como:

- **Mediación en la empresa familiar:** Muchos conflictos acontecidos en la familia afloran en la dinámica empresarial. Las transmisiones patrimoniales de las familias empresarias en ocasiones producen grandes conflictos entre generaciones.
- **Mediación en los procesos de emancipación:** Trabajo sobre situaciones donde se han acomodado de forma conflictiva la relación de los miembros de diferentes generaciones o donde ha variado el estatus de algún miembro, o las funciones para el desempeño de un rol
- **Mediación en el derecho a saber:** Por ejemplo, en personas que no conocen a sus progenitores, o cuando se oculta una realidad de la que la persona tiene derecho a conocer (por ejemplo, el pronóstico de una enfermedad)
- **Mediación Internacional**
- **Mediación en el cuidado de los mayores**
- **Mediación en las relaciones fraternales:** descompensaciones habidas o vividas como consecuencia de la percepción relacional
- **Mediación en los procesos de separación o divorcio:** La mediación puede servir de instrumento para regular las relaciones de forma que de pie a un nuevo acomodamiento en la reestructuración familiar.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Los motivos que explican el uso de la mediación familiar en casos de separación o divorcio son los siguientes:

- El incremento del número de separaciones y divorcios
- La transformación de la percepción social del divorcio permite una concepción más realista de sus consecuencias y paulatinamente las personas divorciadas dejan de considerarse estigmatizadas
- El elevado coste de los procesos contenciosos tanto para las partes como para la administración de justicia
- La elevada tasa de incumplimiento de las sentencias y de los acuerdos
- La decisión de las partes de ser protagonistas y gestores de su separación
- La separación implica una crisis y exige una reorganización en todos los sistemas implicados cuyas características generales son vividas de forma personal y única por cada miembro, por ello solo ellos pueden descubrir los cambios requeridos en sus nuevas interacciones para facilitar la nueva organización parental requerida ante la realidad actual

Puntos a favor de la Mediación.

- **Comunicación:** La mediación es un proceso cooperativo que se caracteriza por una comunicación abierta y honesta sobre la información de importancia entre los participantes en lo relativo a sus hijos. Cada uno de ellos está interesado en informar y ser informado.
- **Percepción:** Un proceso cooperativo tiende a aumentar la sensibilidad hacia las semejanzas e intereses comunes, a la vez que minimiza las diferencias
- **Actitudes mutuas:** Un proceso cooperativo conduce a una actitud amistosa, confiada e incrementa la voluntad de responder en actitud de ayuda a las necesidades y requerimientos del otro.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- **Orientación hacia la tarea:** La mediación permite a los participantes enfocar el problema común de forma que puedan utilizar las actitudes especiales en cada uno de ellos y les permite sustituirse el uno al otro en el trabajo común (los hijos) a fin de evitar la duplicación de esfuerzos.
- **Colaboración:** Ayuda a los padres a echar un vistazo a algunas de sus propias actitudes y comportamientos que son perjudiciales para los niños o los adolescentes tales como:

Pensar en los niños como míos en lugar de nuestros
Mantener a los hijos alejados del otro padre para castigarlo
Usar a los niños para conseguir una mejor situación económica
Controlar el tiempo que los niños pasan con el otro padre o madre
Competir en relación a los niños
No verles regularmente, discutir o pelear delante de ellos
Pedirles que elijan o que digan con quién quieren vivir.



## 2. Mediación y resolución de conflictos

### 2.1. Diversos conceptos de mediación

Folberg y Taylor la definen así:

En el contexto de la separación / divorcio la mediación se define como un proceso no terapéutico por medio del cual, las partes con la asistencia de una persona neutral intentan aislar de forma sistemática los puntos de acuerdo y desacuerdo, exploran alternativas y consideran compromisos, con el propósito de alcanzar un acuerdo consensuado sobre los distintos aspectos de su separación o divorcio.

Pearson y Thoennes la definen como un proceso participatorio y consensual en el que un tercero anima a los que están en disputa a encontrar una base de acuerdo, ayudándoles





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

a identificar los temas, reducir los malos entendidos, desahogar las emociones, clarificar prioridades, encontrar puntos de acuerdo, explorar nuevas áreas de compromiso y por último, llegar a un acuerdo. La mediación refuerza los vínculos positivos y evitación de los reproches y de las culpabilidades.

Christopher W. Moore La define como la intervención de un asunto en disputa o negociación, de una tercera persona imparcial y neutral, que no tiene poder de decisión en el asunto de que se trate y cuyo objetivo es ayudar a los interesados a llegar a un acuerdo de forma voluntaria y mutuamente aceptable.

**Imparcialidad** y neutralidad son dos conceptos clave. La primera se refiere a la actitud de la persona mediadora en cuanto a que no tiene una opinión sesgada, es decir, no tiene preferencias a favor de ninguno de los implicados. **Neutralidad** se entiende en el sentido de que no va a obtener beneficios de ninguno de los implicados.

Según Evarts, Greenstone, Kirkpatrick y Leviton, la mediación se puede definir como la intervención de una tercera parte neutral que, interviniendo a petición de los interesados, les ayude a encontrar una solución que satisfaga sus necesidades.

El proceso de la mediación exige tres tareas:

- Controlar la discusión
- Establecer las distancias de la negociación entre las partes
- Que las partes puedan seleccionar su propia solución.

Butts define la mediación como la intervención de un tercero imparcial en un conflicto, con el propósito de ayudar a las partes a resolver su problema en un ambiente seguro. El Mediador mejora el proceso de comunicación ayudando a las partes a definir claramente su problema, a comprender los intereses del otro y los suyos, a generar opciones para



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

solucionar la disputa. El mediador no impone una solución al problema, son las partes las que mantienen su responsabilidad en la búsqueda de alternativas de solución.

Six, J.F. “La mediación es la acción realizada por un tercero entre dos personas o grupos de personas, que consienten libremente y participan y a quienes corresponderá la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer entre ellos unas relaciones nuevas o evitar o sanar unas relaciones perturbadas”

Daniel Bustelo: “La mediación es un proceso entre personas o empresas o sectores en conflicto, proporcionándoles ayuda a ellos mismos para que negocien directamente y le den una solución al conflicto en forma tal de que las partes se sientan mutuamente satisfechas y si es el caso, puedan seguir llevando relaciones comerciales, sociales o de parentalidad compartida según los casos.

Gimenez, C. define la mediación Intercultural como:

Modalidad de intervención de terceras partes en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa orientada hacia la consecución del reconocimiento del otro y el acercamiento de las partes, la comunicación o la comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferentes.

Hernandez Hernandez:

Es un proceso de cambio en un contexto de conflicto o de prevención de este que persigue las transformaciones en los marcos relacionales de personas, grupos e instituciones con diferencias etnoculturales significativas, donde interviene una tercera persona a propuesta de las partes, que, guiando el proceso, permite a estas crear y generar nuevas formas de comunicación y de convivencia intercultural que beneficie a todos.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Elkin, describe la mediación familiar en materia de divorcio como un "proceso interprofesional dentro del cual las partes implicadas en un divorcio solicitan voluntariamente la ayuda confidencial de una tercera persona, neutral y cualificada, para resolver sus conflictos de una forma recíprocamente aceptable"

Milne define la mediación familiar como "una forma de resolver conflictos por medio de un mediador, tercera parte neutral, el rol del cual consiste en ser tercero en la comunicación, guiar a la pareja en la definición de los temas y actuar como agente de resolución de los conflictos, ayudando a los que disputan a llevar su propia negociación a buen término".

Una síntesis de las definiciones que algunos autores consagrados hacen de la mediación familia incluiría los siguientes elementos

1. La intervención en un tema, conflicto o negociación de dos o más partes a partir de la demanda de las partes implicadas
2. De un mediador o mediadora que se constituye en tercera parte y que debe tener las siguientes características:
  - ser profesional, neutral, cualificado, imparcial, sin ningún poder de decisión, aceptable por las dos partes y que pueda garantizar la confidencialidad de lo tratado.
  - su tarea consiste en: o ayudar a la pareja a comunicarse mejor y, si es necesario, "resolver" sus diferencias para que ellos mismos lleguen a decisiones constructivas o a acuerdos que sean:



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia



### 2.2. Diversos conceptos de mediación

La entrevista de mediación familiar implica una respuesta al conflicto no temerosa, defensiva o centrada en sí mismo, sino abierta, confiada y atenta a ayudar a los otros desde la conciencia de que todos los humanos formamos parte de una red, de un mismo sistema y ellos pueden guiar el proceso de divorcio

**La mediación basada en una concepción transformadora del conflicto tiene varias características y objetivos:**

1. El foco principal de la atención del mediador no será el “descubrir” y “rescatar” aportaciones de las partes que permitan una base de “entente” y un acuerdo final, sino el de examinar toda la producción de las partes (explicaciones, declaraciones, retos, preguntas, narrativas...) para **reconocer y destacar las oportunidades de transformación que contienen.**

Folberg habla de **“micro asesoramientos”** y pone como metáfora la atención a las pinceladas interesantes del pintor antes que al efecto global que éstas producen en el lienzo.

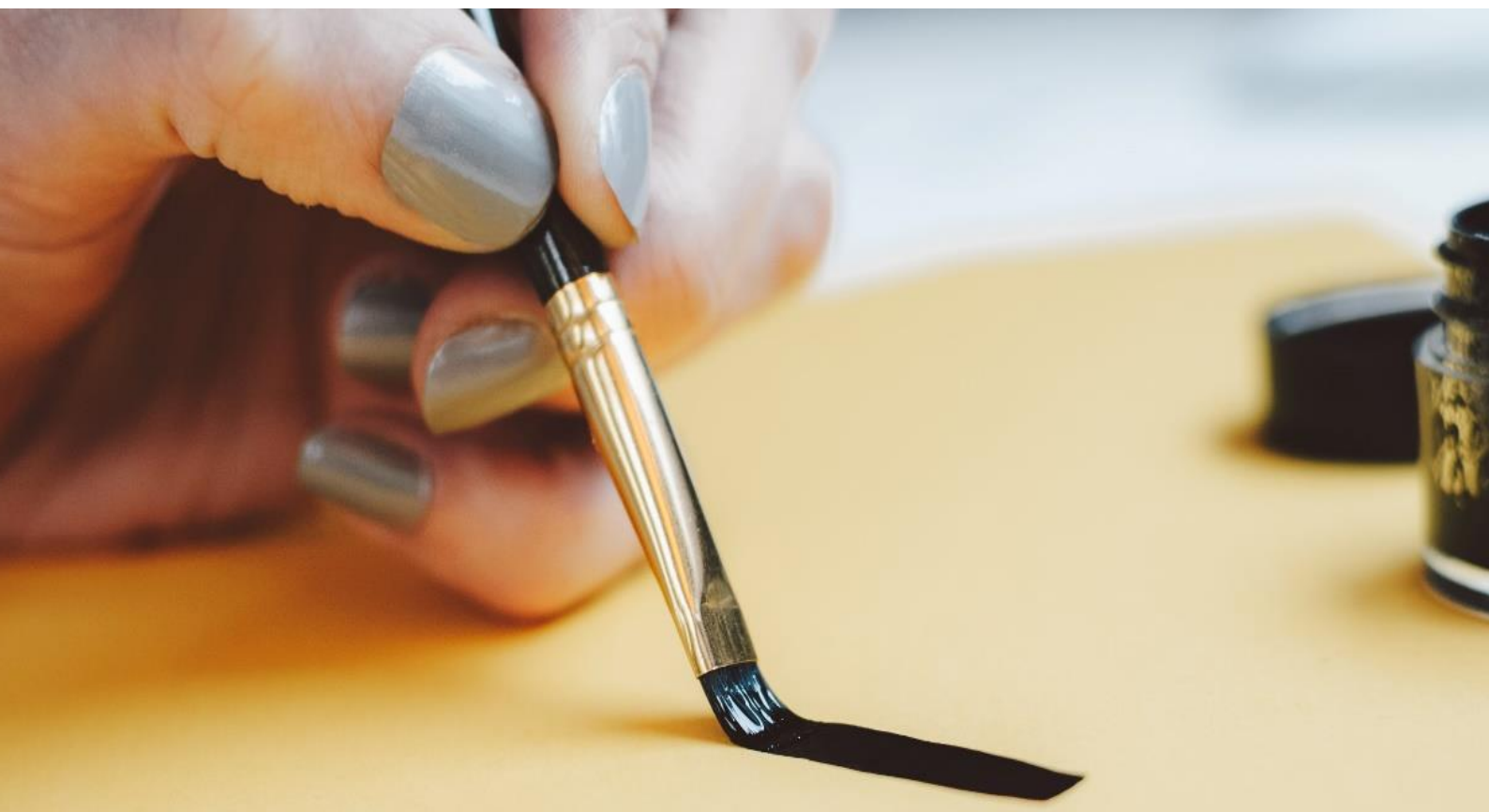


## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Cada una de las aportaciones de los mediados es analizada por sí misma para descubrir espacios en los cuales ambas partes pueden adquirir potencia personal (empowerment) y capacidad de comprender la perspectiva del contrario (recognition).

2. Con el objetivo de dotar a las partes de mayor potencia personal, los mediadores **ayudan a las partes a clarificar todas las posibles elecciones y los animan a deliberar.** Todas las decisiones de las partes son tratadas como básicas, tanto las que se refieren a la forma de llevar a cabo el proceso de mediación, como las que hacen referencia a temas de identidad personal o a sus relaciones.

A diferencia del modelo clásico de mediación, el mediador de orientación transformadora intenta conscientemente evitar el deslizamiento de las partes hacia propuestas resolutorias prematuras, pactos finales que puedan zanjar el tema sin que hayan podido llegar al fondo de este. En ningún caso el mediador se permite opinar, valorar o proponer. Más bien intenta ralentizar el proceso para asegurarse de que han salido a la superficie todas las opciones, todas las opiniones y deseos de las partes con relación al tema tratado.





3. **El mediador o mediadora anima a las partes a tomar en consideración el punto de vista de la otra parte.** Está atenta o atento para aprovechar todas las oportunidades que las partes hacen aparecer para analizar su historia en común, para poder aprender de ella e intentar comprender el punto de vista de todas las personas implicadas en la misma incluidos aquellos que no acuden como los hijos especialmente los menores de edad

La persona mediadora pregunta, aclara (“¿he entendido bien que tu deseas...?”), traduce (“cuando dices que él te odiaba entiendo que quieres decir que estabas convencida de que te odiaba, ¿no?”) o reconduce (“a ver, sobre este punto ya acordasteis que fue un error de ambos: centrémonos en...”), las declaraciones de las partes para que puedan ser analizadas y comprobadas. En ocasiones, después de escuchar los relatos de las partes, rehace sus aportaciones en un relato sintetizador que contenga partes molares, básicas, de los relatos de los mediados, constructo que ofrece para su retoque, apropiación y eventual aceptación.

Los acontecimientos de la vida pasada, los malentendidos, las informaciones que nunca salieron antes (“siempre supe que tuviste una aventura con...”), los sentimientos jamás confesados (“nunca te interesó mi embarazo”), los miedos, las interpretaciones... todo ello puede ser expuesto, contrastado y analizado a lo largo de la sesión. Más vale tarde que nunca.

**La entrevista basada en la modalidad informativa tiene como** objetivo primordial de la facilitar a su clientela información objetiva sobre temas legales, educativos, psicológicos, de negociación, etc. para que las partes que acuden a la mediación, con el bagaje que les aporta una información que los dos adquieren simultáneamente, negocien sus propios acuerdos.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

**La entrevista basada en la modalidad racional-analítica:** en este modelo, el proceso mediador, muy pautado y basado en protocolos de negociación asistida, va conduciendo a los clientes del punto A en que se encuentra su negociación al punto D de plasmación de un acuerdo suficientemente satisfactorio. El mismo modelo es aplicado tanto a temas de custodia de hijos como a negociaciones sobre la distribución de bienes o la utilización de la vivienda conyugal, etc.

**La entrevista de modalidad terapéutica:** el tema emocional de los clientes no es soslayado a lo largo de las sesiones de mediación: se abordan las emociones y sentimientos (positivos, negativos, complejos...) como parte de la intervención mediadora con el objetivo de que no sean un obstáculo para llegar a acuerdos o, simplemente, como parte integrante del proceso mediador.

**La entrevista de modalidad normativa-evaluativa:** el rol del mediador en este modelo es claramente directivo. El mediador es consciente de que su control del proceso está influyendo claramente en el contenido de la mediación. Los mediadores que utilizan este modelo se sienten legitimados para seguirlo porque creen que sólo con este rol pueden ayudar a que se logre el “mejor beneficio” de sus clientes (clientes que en ocasiones no están presentes físicamente, pero sí lo están como “miembros ausentes”).

Creen también que esta posición les permite en cada momento priorizar principios o derechos de rango similar (imparcialidad y eficacia o cumplimiento de los objetivos de la mediación). También siguen esta modalidad porque, en su opinión, les ayuda a cumplir el requisito ético de intentar un equilibrio de poder entre las partes o porque, simplemente, les permite responder a la demanda de los clientes.

## 2.3. Fases del proceso de la mediación familiar. Las siguientes suelen ser las fases del proceso de mediación:

### Fase 1 Enmarcar la intervención

Uno de los requisitos básicos para que pueda darse la mediación familiar es que se sienten a negociar las dos partes implicadas en el conflicto. No siempre es fácil lograr desde el Servicio que la demanda inicial de una de las partes en conflicto se convierta en demanda de las dos partes.

Una vez la pareja está sentada a la mesa de negociaciones, es preciso informarle adecuadamente de todo lo que vendrá a continuación: en qué consiste la mediación, el tiempo que se prevé que durará y cómo se utilizará la información que se genere.

También debe conocer a fondo, en el caso de mediaciones familiares en separación y divorcio, el procedimiento y las consecuencias de un proceso judicial contencioso, para que pueda elegir con pleno conocimiento y libertad lo que más le conviene hacer.

Esta fase puede hacerse de manera individual para cada una de las partes o de manera conjunta.

**Fase 2. Recoger y ordenar la información:** Con frecuencia, las partes aportan una gran cantidad de información de forma desordenada y poco jerarquizada ya que cada uno tiene prioridades diferentes o caminos opuestos para lograr acuerdos.

El mediador deberá ayudar a las partes a seleccionar temas, darles la importancia que realmente tengan y establecer un orden de tratamiento.

**Fase 3. Concretar los problemas:** A lo largo de esta etapa, el mediador ayudará a las partes a identificar cuáles son exactamente los puntos de disputa y los aspectos o temas que ya han sido objeto de consenso y que pueden darse por resueltos.

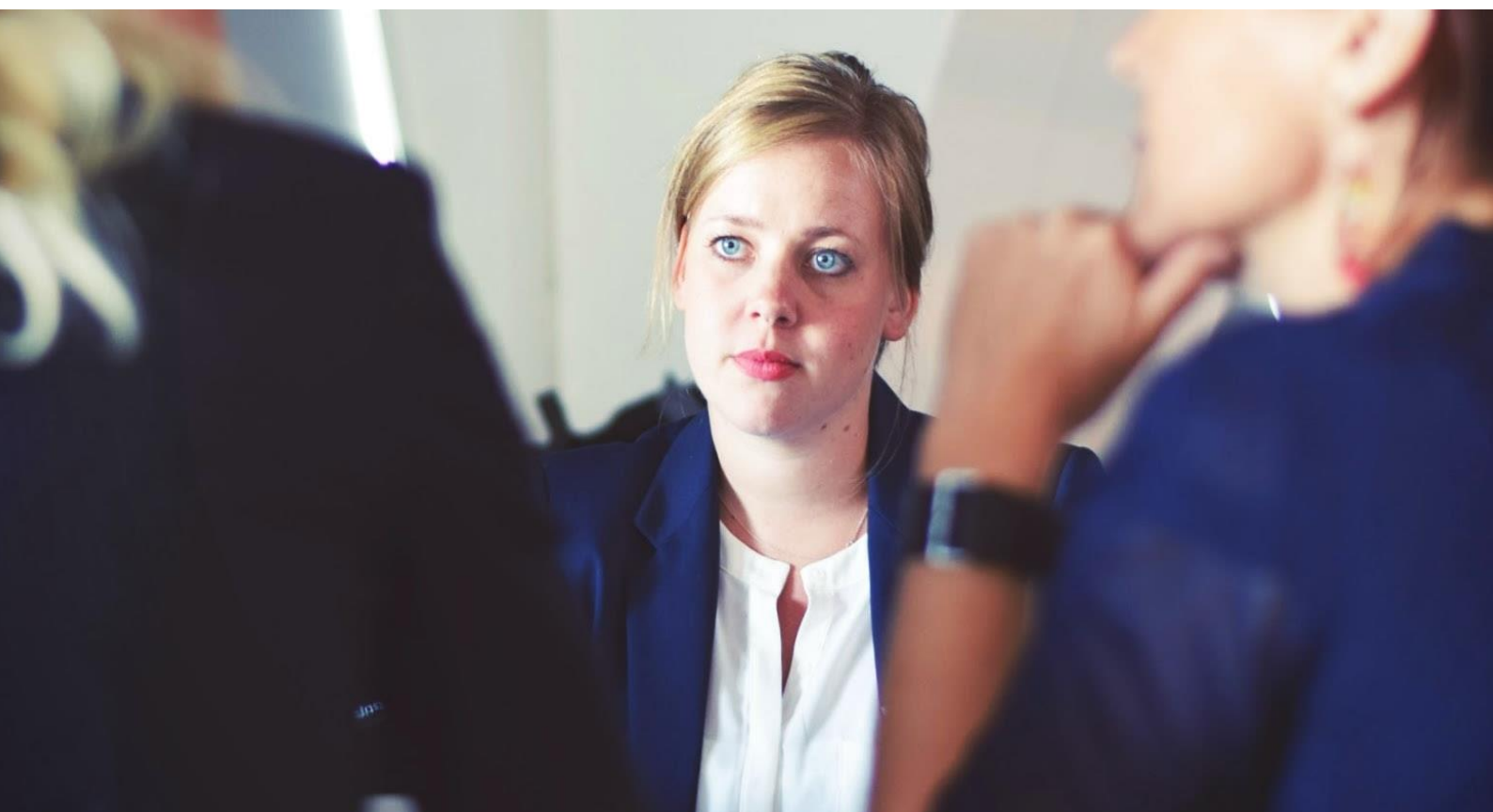


## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

La mediación clásica resolución animaría a las partes a olvidar temas pendientes del pasado y a abordar la de temas de presente o futuro. Pero cada día hay menos unanimidad en esta postura. En ocasiones puede ser muy útil permitir que se expresen resentimientos o emociones que están impidiendo ponerse a trabajar y que pueden permitir aprender del pasado para encarar mejor el futuro. Hay que tener en cuenta que el mirar el pasado en mediación se realiza de manera puntual ya para rescatar recursos que antaño les fueron útiles para afrontar impases o para desbloquear una emoción o pensamiento que interfiere en la mediación.

La personalidad y habilidades del mediador serán esenciales en esta fase del trabajo. La utilización adecuada del sentido del humor, la evitación de toda forma de ironía, la calidez personal y la empatía por parte del profesional permitirán superar esta fase y entrar de lleno en la elaboración de acuerdos.

**Fase 4. Desarrollar las opciones posibles:** Las partes seguramente conocen un repertorio de opciones posibles para superar el conflicto. Seguramente han compartido ideas, deseos y luchas alrededor de tales temas. Sin embargo, la presencia activa de un





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

tercero, el mediador, que pueda escuchar, sintetizar o redefinir los temas, puede ayudar a que las partes los consideren nuevamente desde una óptica diferente.

Es importante que las partes en conflicto sepan que siempre es posible idear nuevas soluciones a antiguos problemas, siempre y cuando estén más centrados en los intereses reales que en las posturas personales.

En todas las fases se tiene en cuenta el interés de los menores y de personas dependientes del sistema familiar.

Es importante que al desarrollar las opciones los mediadores realicen pruebas de realidad, es decir que las soluciones sean viables en el contexto y el momento de la mediación.

### Fase 5. "estira y afloja"

La mayor parte de los modelos de negociación llega a una fase de negociación sobre los límites de las propias opciones.

**Otros modelos de negociación -conocidos como "gana-gana"** aportan técnicas basadas en una filosofía que substituye el "estira y afloja" por la búsqueda de los intereses comunes y los acuerdos basados en la satisfacción de las necesidades de ambos y de los hijos e hijas.

En las fases anteriores se tiene en cuenta:

1. Crear un contexto adecuado para mediar
2. Transmitir los presupuestos del programa:
  - Recursos familiares: Redefinir cualquier incapacidad que ellos transmitan
  - Principio de acuerdos mínimos: Grandes acuerdos se asientan en los pequeños

## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Ruptura conyugal y vínculo familiar: Los padres o madres no se separan, las parejas se separan
- Los hijos y decisiones Parentales: Al hijo o hija se le escucha, pero los padres o madres deciden
- El mejor interés de los hijos e hijas: Que es el mejor interés de los dos padres, los dos deben ganar y sentir que ganan.
- Los hijos e hijas no son sujetos pasivos en el conflicto. Dicen y hacen cosas
- El rechazo no es un problema individual. El rechazo no es maltrato es ambivalencia. el niño o niña maltratada es emotiva.
- Todas las partes son protagonistas del problema y del cambio
- El rechazo es un tema más del conflicto
- Legitimidad de los padres y madres: Mínimo reconocimiento de las habilidades parentales
- El objetivo no es cumplir el régimen de visitas ni una mediación legal.

**3. Asesoramiento sobre el proceso psicosocial:** La ruptura está mezclada, es legal y personal y a veces es bueno diferenciar por ejemplo la separación de la separación legal. Separarse dura mucho tiempo, las parejas siguen unidas a través del conflicto, se analizan los daños que ha producido todo este proceso.

**4. Ampliación de los temas de mediación:** Depende del modelo del mediador: Se va más allá de los temas judiciales y se trabaja cualquier tema que necesita una decisión o un acuerdo así sea de algo pequeño, pero los dos quieren y deben querer hablar de ese tema.

**5. Promoción de la Voluntariedad**

## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

6. Acercamiento evolutivo al conflicto: Hay personas que se sienten prisioneras del conflicto y de una imagen. Dar importancia al cambio y hay momentos para todos y para todo. Momentos claves de crisis.
7. Redefinición Familiar del Conflicto: Pasar el conflicto de términos legales a términos familiares (cuidados, amor, emoción)
8. Abordaje de las posiciones legales a las reales: lo que cada uno quiere, no lo que imagina.
9. Legitimización como persona adulta
10. Aplacamiento de agravios: A veces las personas necesitan que les reivindiquen una falsedad (yo no puedo hablar contigo hasta que no aceptes y digas que no soy un alcohólico) muchas veces lo necesitan hasta por escrito
11. Promoción del desagravio: A veces hay que pedir perdón
12. Definición de Alternativa del Conflicto
13. Disolución de la disputa legal: En el sentido de que esta disputa ya no tiene sentido.

### 2.3.1. Fases del modelo narrativo en la práctica de la mediación

1. **Escucha de las historias referidas por las partes:** El foco en el modelo narrativo es el significado que las partes dan a los hechos y a su concatenación. Aquí nos interesa descubrir valores, juicios sobre clase, género, raza o cultura en los que las partes se basan para dar sentido a sus narraciones.
2. **Interrogación deconstructiva:** El segundo paso pretende aflojar la vinculación de las partes a sus posiciones por medio de un interrogatorio que haga aflorar narrativas diferenciadas de la específica del conflicto y que permitan elaborar nuevas historias, más



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

amplias y menos enfrentadas relacionalmente. La utilización de técnicas tales como la conversación externalizada pueden ayudar a puntuar el conflicto como “ajeno” y por tanto a evitar, al menos en parte, que se acusen mutuamente de ser responsables del problema que les enfrenta, también utilizan las metáforas y cuentos en la deconstrucción de narrativas.

**3. Búsqueda de aportaciones peculiares:** El anterior proceso de deconstrucción de la narrativa del conflicto puede hacer aflorar, con la ayuda del mediador o mediadora, pequeños retazos de historias de anteriores relaciones, acciones o intenciones de las partes que sirvan para construir una nueva historia, recordemos que todos tenemos buenas herramientas, aunque a veces sea difícil verlas sin ayuda de un tercero imparcial.

**4. Construcción de una nueva trama:** Con las piezas relacionales desordenadas y tal vez carentes de significado obtenidas en la fase anterior, se puede ir construyendo una historia que sirva como contra trama de su inicial narración, excesivamente saturada de conflicto.





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

La nueva historia podrá incorporar áreas de acuerdo y cooperación que han emergido a lo largo de las sesiones de mediación. Es como elaborar un nuevo puzle cuyo significado es consonante con los valores, emociones, etc. de las partes.

**5 Generar opciones:** A medida que la nueva historia cobra cuerpo y va logrando la adhesión de ambas partes, los conflictos, puntuados de forma diferente, pueden encontrar mejor solución y afectar menos negativamente a su nueva relación.

**6. Acuerdos escritos (o no escritos):** La documentación que recoge los acuerdos a los que han llegado las partes difiere en este modelo del utilizado clásicamente por los mediadores. En los pactos finales, no sólo se recogen los acuerdos a los que las partes han llegado sino también, de la forma que sea posible, los avances relacionales entre las partes.

**7. Revisión de la nueva historia:** La fase de revisión del cumplimiento de los acuerdos que acostumbra a tener la mediación clásica, adquiere en este modelo características especiales. No sólo se revisará si los acuerdos, uno por uno, se han cumplido o no, sino que se intentará valorar si la historia alternativa al conflicto que las partes construyeron en sus sesiones de mediación ha evolucionado en la práctica, si ha incorporado nuevas experiencias vitales, nuevas perspectivas que les permitan escapar de una narración excesivamente anclada en el conflicto.

## 2.4. Modelos de mediación familiar y fases

### 2.4.1. El Modelo Tradicional -Lineal (Harvard)

#### Fundamentación:

**Comunicación:** es entendida como proceso lineal, en el cual las dos partes, se comunican expresando cada uno sus mensajes y la otra parte lo escucha o no. El objetivo del



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

mediador en este caso será facilitar la comunicación, para llegar a una comunicación bilateral efectiva. Se fija únicamente, la atención en lo verbal.

**Causalidad lineal:** se considera que el conflicto es originado por una sola causa, sin prestar atención a otros aspectos.

**A- contextual:** No se tiene en cuenta el contexto en donde se desarrolla el conflicto. A- histórico: se eliminan los errores del pasado para conseguir una comprensión en el presente y acuerdos en el futuro.

No se consideran necesarios analizar o tratar los aspectos relacionales del conflicto

### Método:

La aireación del conflicto por las partes: se trata de hacer una labor de puesta en común de emociones y sentimientos en el comienzo del proceso, a modo de cascada, para que estos sentimientos no entorpezcan el proceso más adelante.

La neutralidad entendida como: a. Imparcialidad: evitando valoraciones y creencias previas o durante el proceso. b. Equidistancia: el mediador no puede tomar partido por ninguna de las partes.

Ir del caos al orden: se considera que uno de los objetivos fundamentales del mediador será poner en orden el proceso, para que se lleguen a procesos claros y comúnmente entendidos por todos.

### Meta:

Llegar a un acuerdo.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Disminuir las diferencias entre las partes: se considera que los conflictos surgen por diferencias de individuos, por lo que se entiende que anulando o disminuyendo las diferencias desaparece el conflicto o se alivia.

Aumentar las semejanzas, los valores, los intereses: ya que se entiende, que si las partes llegan a compartir valores e intereses desaparecerán los conflictos.

Este modelo ha sido criticado, ya que se ha considerado que originan no-acuerdos, porque las partes se comprometen en no volver a repetir el hecho que ha producido el conflicto y no se modifica las pautas interaccionales, lo que puede producir que vuelvan a concurrir las causas del conflicto.

Estas reflexiones, han concluido que se consideren necesarios modelos que incluyan los aspectos relacionales.

En síntesis, el Modelo Tradicional se centra en el acuerdo, perdiendo los aspectos relacionados que pueden ser los motivadores de pautas relacionales positivas entre las partes.

### 2.4.2 El Modelo Transformativo de Bush y Folger:

#### Fundamentación

**Comunicación:** se fija especialmente en lo relacional, influenciado por los nuevos modelos comunicacionales.

**Causalidad circular:** se entiende que el origen es producido por múltiples causas y es alimentado continuamente.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

### Método:

Trabaja para lograr el “empowerment”: se pretende que el protagonismo de la acción la tengan las diferentes partes para que de esta forma se responsabilicen del proceso. Este proceso implica el co-protagonismo del otro en las diferentes acciones, en donde el mediador alimentará las relaciones con preguntas circulares, que devuelvan las respuestas con nuevas preguntas.

### Meta:

Modificar la relación entre las partes.

No se centra en la resolución de conflictos sino en la transformación relacional de las partes.

En conclusión, sería la oposición al Modelo Tradicional, ya que no se centra en el acuerdo sino en las relaciones.

### 2.4.3 El Modelo Circular- Narrativo (Sara Cobb):

#### Fundamentación

**Comunicación Circular:** Se concibe la comunicación como un todo; esto es, un proceso bidireccional donde las partes comunicantes, están en constante intercambio, y, en tanto se comunican, se retroalimentan. Hablar de la comunicación como un todo implica que las partes están obligadas a comunicarse. En este sentido hemos de hablar de dos tipos de componentes de la comunicación, la verbal mediación queda supeditado hasta estar claramente definido el contexto. Sin embargo, este contexto comunitario primero, deberá ir adaptándose según el proceso, y por ende, puede variar.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

**Meta:** Fomentar la reflexión y no la aireación de las historias. Cambiar el significado del conflicto. Transformar la historia que traen a la sesión. Buscar un acuerdo, aunque ésta no sea la meta fundamental.

A la hora de hablar de los modelos, no debemos presentarlos como algo inconexo sino sería más correcto elegir en qué casos es más útil uno u otro o una mezcla de ellos. Por ejemplo, el Modelo Tradicional, se ha distinguido como apropiado para la resolución de conflictos en el campo de las empresas, al igual que el Modelo Transformativo ha resultado muy útil para aquellos conflictos en los que las interacciones relacionales estén muy involucradas, por ejemplo, el medio familiar. Y, por último, el modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb, gira en torno a las relaciones, lo que le otorga una gran aplicabilidad, véase entre otros, el ámbito educativo, sanitario o comunitario.

### Principios de la mediación:

- Voluntariedad de las partes
- No obligatoriedad
- Ayuda a las partes
- Coparticipación
- Creación de confianza
- Neutralidad
- Inexistencia de ganadores/perdedores

### Fases de la mediación:

- Contención de la crisis
- Búsqueda de información
- Propuesta de alternativas
- Negociación o Acuerdos

### El proceso de Mediación:

- Entrevista inicial partes por separado
- Identificación de la situación problema de cada una de las partes
- Valoración de las potencialidades de las partes involucradas
- Selección de estrategias de encuentro de las partes
- Hablar de la misma situación-problema
- Aceptación de la otra parte
- Reconocimiento de la otra parte
- Toma de conciencia de la situación problema y de cómo afecta a cada parte
- Nivelación de acuerdos y mejoras en las relaciones o comunicación entre las partes
- Decidir los acuerdos y asumirlos
- Comprometer a las partes
- Seguimiento de acuerdos y compromisos
- No hay posiciones universales, todo está sujeto a crítica.
- Hay que aprender a aceptar el conflicto y la posibilidad de que se hieran los sentimientos.
- Hay cierta perversidad en la historia que nos han enseñado, nuestras identidades se han construido en oposición a la de otros. o Nada está cerrado, cualquier cuestión siempre puede reabrirse.

#### 2.4.4. Modelo grupal narrativo de mediación

Este modelo abarca el conflicto desde dos tópicos:

**Sistémico:** El conflicto es una manifestación de un modo de interactuar, un drama interpersonal codirigido, coactuado por lo menos por dos personas. Modelo interactivo



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

**Lingüístico:** el conflicto es una nueva manera de pensar o de hablar con respecto a un proceso interpersonal, es una forma de relato, una narrativa. Percepción diferente de la realidad donde cada uno tiene su verdad.

El conflicto se hace entre varias personas y se manifiesta a través del lenguaje.

### Fases del proceso:

- Co-construcción de la alianza
- Elicitación de las narrativas dominantes
- Deconstrucción de las narrativas dominantes
- Fomento de la emergencia de la narrativa subdominantes - Validación de las narrativas alterna
- Prácticas de las narrativas alternas
- Fomento de la flexibilidad
- Reencuadre El mediador ayuda a que los participantes en una negociación puedan mirar las cosas desde otro ángulo, con otros “anteojos”, desde otro marco organizador de la realidad
- Reencuadre de los hechos
- En el modelo de negociación de la Universidad de Harvard, una forma de reencuadrar es ayudar a que las partes pasen de las posiciones a los intereses. Ver la botella medio llena o vacía es una forma de reencuadre de la experiencia.
- Reencuadre del contexto de la situación
- El tiempo, la edad, la proximidad o lejanía, la deformación profesional, el sistema de creencias, la adscripción sociocultural... facilitan que la valoración de los hechos tenga un significado concreto Conocer todas estas variables es el primer paso para poder relativizarlas en la valoración global de los hechos.
- Reencuadre de las personas involucradas en la situación



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Con mucha frecuencia, lo que nos resulta más intolerable de la actuación de las personas es su supuesta intencionalidad (“esto lo dice para molestarme”). Si somos capaces de legitimar la actuación de nuestro adversario, si podemos no prejuiciar o relativizar su supuesta intencionalidad, se produce el reencuadre.

Este modelo considera que la primera sesión de mediación debe realizarse en forma individual para cada miembro y así explorar su construcción de la realidad, iniciar hipótesis de apertura hacia el otro y disminuir el nivel de conflicto, inicio del cambio del discurso en el lenguaje de los miembros del sistema reenfocando percepciones y utilizando diversas micro técnicas que faciliten este objetivo. En estas entrevistas se mantiene la confidencialidad (la idea no es que se digan todo, sino que se comuniquen lo necesario) y ningún miembro está obligado a decir algo que no desee, el mediador puede explicar si es un punto que interfiere abiertamente en la mediación en el proceso más no lo comunica él, solo la persona y se puede parar la mediación si el cliente desea guardar para sí esa información.

La confidencialidad es tomada como regla para ayudar a los clientes, por ello, se encuentran informaciones que escalan el conflicto y que pertenecen al espacio autónomo del individuo y por el contrario otras informaciones que generan cambio y abren posibilidades.

### Entrevista en Mediación: Etapas hacia el Acuerdo

- Establecer un acuerdo o proyecto: esto facilita organizar el proceso y ayuda a la selección de estrategias posibles
- Se establece el marco de trabajo (reglas...)
- Definir los problemas. Se puede o no jerarquizarlos
- Explorar la construcción de la realidad de cada actor implicado y visualizar los puntos de acuerdo existentes
- Exploración de los puntos de acuerdo



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Explorar puntos que cambiando condiciones podrían convertirse en acuerdos
- Exploración del trabajo de las condiciones que harían posible la amplificación de los puntos de acuerdo
- El mediador penetrará más en los puntos de acuerdo y reforzará también los desacuerdos ya que eso es parte del proceso y de la nueva realidad
- El mediador tendrá en cuenta el ciclo vital de la familia y del ser humano ya que cada etapa del desarrollo tiene sus propias necesidades, sus propias manifestaciones de conflicto y su particular manera de gestionar la vida
- Utilizará técnicas que favorezcan: el desarrollo del discurso, la puesta en evidencia de los temas predominantes llevará al sujeto a ampliar percepciones, hacia relatos alternativos, realizará tareas para la otra sesión especialmente a lo que se refiere a temas económicos.
- Tendrá en cuenta que la técnica está al servicio de la mediación
- El acuerdo y la redacción de este lo realizan las partes con asesoría del mediador, pero es realizado en sus términos y por ellos el mediador los guía más no lo redacta.





### 2.4.5. Principios básicos de la mediación

- **Principio de acuerdos informales:** La mediación familiar ayuda a las partes a llegar a acuerdos sin que los mismos deban ser confrontados judicialmente. La mediación lleva a la expareja que es la que realmente conoce su historia y necesidades a buscar alternativas ante el conflicto evitando sufrimiento y un coste elevado en el conflicto.
- **Principio del control del grupo y la confidencialidad:** El mediador, aunque dirige el proceso no tiene capacidad en la elección de opciones ni de arbitraje sobre ellas. El mediador se compromete a tratar toda la información que surja a lo largo de proceso de mediación de forma confidencial.
- **Principio de la imparcialidad del mediador:** El mediador no debe tomar partido, ni juzgar, ni atender tan sólo a una de las partes que intervienen en el proceso de mediación.
- **Principio de la equidad del mediador:** La equidad de los acuerdos emana de la voluntad de las partes, propietarios absolutos de los pactos a los que lleguen. No se considera equitativo o justo de forma general, es decir se tienen en cuenta múltiples factores y no solo lo socialmente establecido como justo. Lo equitativo para uno puede no serlo para otro.

## 2.5.- Técnicas en Mediación Familiar

### Escucha activa

**Escuchar bien** es un calibrador excelente para asegurar que lo que nos dicen y expresan nuestros usuarios y lo que percibimos sea realmente lo mismo no es un comportamiento paso poner la oreja, cuando escuchamos lo hacemos con todas nuestras dimensiones personales, estas son: - percibir: observar, lo que nos dice, como nos lo dice y en que contexto pensar. en el relato del usuario y evaluarlo con propiedad sentir: al interesarnos por lo que nos refiere y en como lo refiere - actuar: informar que estamos atentos, o que necesitamos más información biología: lenguaje no verbal corporal



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

### ¿Cómo hacerlo?

- Cediéndole todo el espacio que necesita en la conversación
- Hablando solo para mostrar nuestra atención pedir aclaración o expresar nuestra imposibilidad de seguir escuchando
- No juzgando lo que nos dice, recordar si juzgo se escala la agresión.
- Nuestra cara debe estar orientada hacia la persona que habla para percibir sus emociones
- Reaccionar con sintonía, dejar hablar, usar un lenguaje receptivo
- Respetar y evitar censurar.

### Nueve reglas para escuchar bien

1	Mentalizarse y tener presente las ventajas de escuchar
2	Expresar nuestra disposición a escuchar y prepararnos para hacerlo
3	Observar a nuestro consultante mientras nos habla para identificar lo que nos dice y sobre todo sus sentimientos y preocupaciones a través de sus gestos y comportamiento no verbal
4	Sincronizar nuestro comportamiento verbal y no verbal
5	No incurrir inoportunamente en obstáculos como juzgar, contraargumentar, aconsejar prematuramente, no interpretar, adivinar
6	Comprobar que el usuario no tiene nada más que decir
7	Tener un guion de la entrevista o de los temas que se desean tratar, no perderse y estar en disposición de escucha.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- |   |  |
|---|--|
| 8 | No apelar al tiempo cuando no tenemos tiempo para escuchar. es necesario priorizar los temas que se van a tratar. no es cuestión de cuánto tiempo tenemos sino de qué se hace con el tiempo que tenemos. |
| 9 | Permitir que afloren las emociones si deseamos conocerlas, pero fundamentalmente si sabemos recogerlas, reformularlas o canalizarlas.  |

### Empatía

Empatía es la capacidad de comprender los pensamientos, emociones, significados, necesidades, contradicciones, etc. del otro. Pero no basta con comprender al otro si uno no es capaz de transmitírselo Para Carrió hay dos momentos inseparables: Un primer instante en el que el entrevistador es capaz de interiorizar la situación emocional del usuario, y un segundo instante en el que el entrevistador da a entender al usuario esa comprensión

### Hipótesis

- Punto de partida para la mediación (suposición o guía)
- Basadas en la información que se tiene sobre el sistema
- Suposiciones que nos resultan útiles y nos guían en la mediación
- Conectan el síntoma con el sistema
- Ayudan a centrarse en las modalidades y no en el contenido
- Se basan en la lectura relacional del síntoma, su función o significado



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

### Preguntas circulares

Se entiende por circularidad la habilidad del mediador de realizar preguntas circulares. Se trata de indagar de qué modo ve un tercero una relación diádica. Es decir, cada integrante será invitado a decir cómo ve la relación entre las otras partes. La mediación se conduce buscando información relacional, es decir en términos de diferencias y cambios. Las preguntas circulares se plantean en función de hipótesis para verificarlas, aclararlas o descartarlas.

Las preguntas circulares son en sí mismas una forma de intervención, ya que generan una visión circular y relacional del problema.

Las preguntas circulares pueden ser:

**Preguntas sobre las secuencias de interacciones:** la danza alrededor del problema.

**Preguntas sobre conductas e interacciones específicas:** ¿Cuándo es un mal educado?, ¿Cuándo te muestra esta conducta? ¿Cuándo se enoja con?

**Preguntas sobre explicaciones o significados:** ¿Qué significa esto para tu amigo? ¿qué crees que significa esto para tu expareja?

**Preguntas sobre diferencias o cambios:** ¿Por qué es lo que ocurre ahora, distinto de lo que ocurría antes?, ¿Cómo crees tú que podríamos hacer para que la propuesta fuera aceptada por Y?

**Preguntas de comparación** (entre miembros del sistema o en distintos momentos del tiempo) **o de clasificación** (ver diferencias): ¿Pedro ha cambiado de opinión al respecto? ¿Qué opinaba antes, que opina ahora?

**Preguntas sobre diferencias entre personas:** ¿Quién se enfada más tu padre o tu madre? ¿Si solucionan esta disputa, a quién le alegraría más, a tu hijo o a tu madre?



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

**Preguntas sobre diferencias temporales:** ¿había más peleas el año pasado antes o después de la decisión de separarse?

**Preguntas trídicas:** Son preguntas dirigidas de una persona sobre otra persona o sobre la relación entre otras personas. Estas incrementan la capacidad del sistema de pensar de forma circular. Estas preguntas nos permiten conocer si en la resolución de la disputa hay terceros implicados y que el mediador desconoce. ¿Si este conflicto se soluciona, crees que alguien no estaría de acuerdo? ¿quién? Es decir, nos permiten conocer que otros factores relacionados con esta disputa son importantes para las partes. ¿si se acepta este régimen de visitas a alguien le puede parecer desfavorable? ¿Cómo crees que se siente tu madre cuando ocurre esto?

¿Cómo crees que se explican tus suegros la existencia de este problema?

¿Por qué crees que X no quiere venir a la sesión?

**Pregunta acerca de leer la mente del otro:** ¿Cómo crees que se siente tu cuando te ocurre esto?, que diría Juan si quisiera hablar?

### Preguntas estratégicas o futuras

Este tipo de preguntas exploran: Cuáles son las respuestas hipotéticas ante el cambio, las ideas acerca de las relaciones en el futuro, los temores y muchas veces abren caminos a analizar opciones más viables hacia el cambio ¿Cómo crees que cambiarán vuestras relaciones si tu padre deja de beber? El cambio se produce en el proceso de mediación, por:

- Neutralidad: la capacidad del mediador de no tomar partido por ninguna de las partes y de no preferir evaluación alguna. Permite neutralizar cualquier tentativa del sistema de coalición.
- Es un efecto pragmático específico



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Permite que ningún participante sienta que tiene una alianza especial
- El mediador se alía con todos y con ninguno
- La neutralidad se mantiene manteniendo una visión circular
- Favorece la aparición de diversos puntos de vistas, de ideas
- Facilita la flexibilidad y apertura para cuestionar ideas muy firmes

### Reencuadrar-reenmarcar

Cambiar el propio marco conceptual o emocional, en el cual se experimenta una situación y situarla dentro de otra estructura. Lo que cambia es el sentido atribuido a la situación, y no los hechos concretos correspondientes a esta. Como lo expreso Epicteto: "No son las cosas mismas las que nos inquietan, sino las opiniones que tenemos sobre ellas".

Un acertado reencuadre situacional, precisa tomar en cuenta los puntos de vista, las expectativas, los motivos y las premisas, es decir, toda la trama conceptual, de aquellos cuyos problemas han de ser modificados

Con mucha frecuencia, lo que nos resulta más intolerable de la actuación de las personas es su supuesta intencionalidad ("esto lo dice para molestarme"). Si somos capaces de legitimar la actuación del otro, si podemos no prejuizar o relativizar su supuesta intencionalidad, se produce el reencuadre.

### Empoderamiento

El lenguaje es mucho más que un canal a través del cual nos comunicamos es nuestra principal manera de organizar mentalmente toda nuestra experiencia antes de comunicarla y en esto se esconde el poder del lenguaje. Cuando nuestro lenguaje permite la elaboración mental e interpersonal de todo el significado de lo dicho y de todas las verdaderas alternativas ante un acontecimiento externo, podemos crecer física, mental y socialmente.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Al hacer más completa, más actualizada o realista una representación lingüística social, también podemos hacer más completa, más actualizada o realista la representación interna, de esta forma se amplían los parámetros antiguos de la percepción para poder ver, oír sentir nuevas alternativas, tener más poder.

El mediador utiliza para este objetivo dos técnicas:

- **Rastreo:** pedir a través de preguntas aclaración, ampliación o clarificación de lo dicho. No puedo estudiar ¿Qué te lo impide? ¿Cuál es su manera de discutir cuando no están de acuerdo en algo?
- **Parfraseo:** El mediador repite en sus propias palabras empoderadas lo que cree que quiere decir la otra persona.

¿Quieres decir que hasta ahora te ha sido difícil estudiar?, Quieres decir que quieres ayuda con tu estudio de matemáticas?

### La reformulación

Reducir la dureza de lo expresado neutralizando la carga negativa de lo que se dijo y positivizándolo en la medida de lo posible. Tipos:

**Asertiva:** transformar en deseo lo que las personas transmiten como reproche.

**Emocional:** agregar el contenido de la emoción. Me dices que estás conforme con lo que hemos acordado, sin embargo, te veo un poco contrariada, ¿me podrías comentar qué sientes?

Si te he entendido, me has dicho que....., ¿esto es así? Es retomar los puntos que han manifestado para ampliar o poder seguir con el proceso



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

### La pregunta

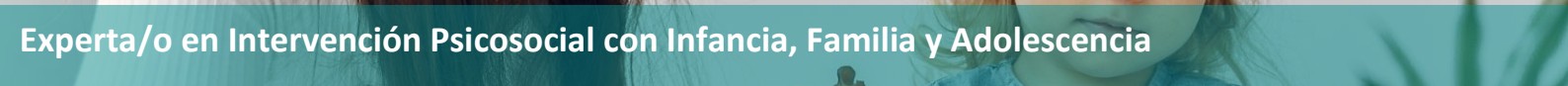
Hacerles las preguntas que ellos no se han podido hacer. Clasificación de tipos de preguntas:

- Abiertas vs cerradas o Abiertas: permiten cualquier tipo de respuesta. Más recomendables sobre todo al inicio del proceso. Ej. ¿Cómo te sientes? o Cerradas: la respuesta va a ser si o no. Ej. ¿Te sientes mal?
- Exploradoras vs reflexivas

**Exploradoras:** ¿Cómo? ¿Qué? Para obtener información mínima sobre la idea de cada parte sobre el conflicto.

¿Me parece que usted no concuerda con esto? ¿Estoy en lo cierto? Ej. ¿Qué es lo que esperas al acudir aquí?





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

**Reflexivas:** para moverles de su posición como adversarios. Piden una aclaración sobre algo que nos han dicho. Ej. ¿Puedes decir que es para ti ser un buen padre?

- Para resolver problemas: ¿cuáles son vuestros objetivos comunes para resolver esta situación?
- Preguntas para escuchar: ¿Cómo encaja esto con lo que habías dicho de? Pepe, ya María te ha pedido disculpas, ¿qué podemos hacer ahora para solucionar este problema?
- Preguntas enfocadas: ¿que tratamos de lograr asistiendo a mediación? ¿en qué cree que le beneficia asistir a esta mediación?, ¿cuáles considera que son las ventajas principales al asistir a esta mediación?
- Preguntas que generan afinidad: ¿En qué podemos colaborarle?, Hay algo más que deseen trabajar en este momento?

### Comunicación unilateral

Técnica que se utiliza para superar el impase que ocurre cuando hay actitudes problemáticas externas, gran desnivel de poder, esquemas (intereses) escondidos y, otros comportamientos muy difíciles. Ayuda a las partes a iniciar pasos para preservar o mejorar la relación con la otra parte.

### La legitimación

Forma parte de muchas otras técnicas. Es importante reconocer nuestros prejuicios, ideas y estereotipos para saber reconocerlos y manejarlos a fin de que no afecten a nuestra imparcialidad. ¿Cómo se legitima? Reformulando aquello que nos han transmitido.

## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Tipos de Legitimación:

- Genérica: Del mediador a las partes
- Específica: De las partes entre si

### Los semáforos

Señales que nos envían los mediados y que hacen incoherente su relato:

- Negaciones (No, ningún, nada)
- Generalizaciones (Todo, eternamente, siempre)
- Negaciones-generalizaciones (Nunca, jamás, nadie)
- Omisiones de personajes (Se, hay qué)
- Las ambigüedades (Algo, poco, mucho...)
- Preguntar para qué en vez de por qué
- Usar mejor el singular que el plural
- No dejar que usen sustantivaciones, nominalizaciones o cosificaciones.
- Usan el presente con significado de eternidad.
- Uso del ser y estar para modificar calificaciones personales.

### El embudo

- Fragmentar
- Desempantanar
- Desbloquear
- Ampliar el enfoque
- ¿Qué ha ocurrido?
- Conversación de sentimientos
- Protagonismo de las partes



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

### Abrir y cerrar temas

Recoger lo que nos han transmitido, desmenuzarlo y entresacar lo importante. o Resumirlo o Reformularlo

### Los resúmenes

- Es diferente de la reformulación.
- Siempre solicitar confirmación de nuestro o resumen para ver si es correcto o se nos ha pasado algo importante para las partes

### Confrontar

Es la acción de confrontar o cotejar los comportamientos de una persona con otra a fin de introducir cambios. Se realiza sobre aquellos aspectos que ofrecen discrepancias o incoherencias.

Requiere cinco pasos:

- Escuchar y observar o Identificar incongruencias
- Dar feedback
- Mostrar empatía y apoyo
- Evaluar confrontación

## 2.6. Resolución de conflictos

En el devenir histórico familiar, hay momentos en los que muchas familias tienen dificultades que precisan de un apoyo externo en un momento crucial de su ciclo vital. Otras familias ya por su hábitat de alto riesgo social y su exposición a situaciones de desventaja lo necesitan con más frecuencia y a veces por un tiempo prolongado haciéndose usuarias de diversos servicios de la red social de su comunidad y son



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

abordadas como familias multiproblemáticas en las que inciden un mayor número de acontecimientos paranormativos y que, en muchas ocasiones disponen de pocos recursos personales o familiares para hacerles frente.

Es importante anotar que no todas las familias con dificultades necesitan apoyo y no todas las familias que viven en situación de vulnerabilidad son familias multiproblemáticas.

Para comprender el proceso de la intervención, es necesario determinar un rango de conceptos que sobre el conflicto se han planteado. El término «conflicto» proviene de la palabra latina *conflictus* que quiere decir chocar, afligir, infligir; que conlleva a una confrontación o problema, lo cual implica una lucha, pelea o combate. Como concepción tradicional, el conflicto es sinónimo de desgracia, de mala suerte; se considera como algo patológico, disfuncional, desafortunado para las personas que se ven implicadas en él.





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Este también surge cuando las personas desean realizar **acciones que son mutuamente incompatibles**, por lo cual la posición de uno es vista por el otro como un obstáculo para la realización de su deseo; en este caso, el conflicto no se presenta de manera exclusiva por un enfrentamiento por acceder a unos recursos y por una limitada percepción del acceso a los mismos. Este conflicto es frecuente en el proceso de separación donde los participantes tienen tensión entre deseos opuestos y contradictorios, entre sentimientos ambivalentes, entre intereses y motivos contradictorios unidos a una percepción distinta de necesidades que ocasionan contrariedades y frustraciones personales, interpersonales y familiares. No olvidemos que la familia extensa juega un papel muy importante en este proceso.

Marinés Suárez lo considera como un proceso interaccional que, como tal, nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanece estacionado. Según Suárez, el conflicto se construye en forma recíproca entre dos o más partes que pueden ser personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación; en esta situación **predominan interacciones antagónicas sobre las interacciones cooperativas**, llegando en algunas ocasiones a la agresión mutua, donde quienes intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos. Suarez identifica, de esta manera, la conducta y el afecto como elementos esenciales del conflicto.

Estas apreciaciones permiten ver el conflicto como algo negativo. Sin embargo, es precisamente a partir del conflicto que se genera una **oportunidad** muy importante para manejar procesos de aprendizaje que reflejan experiencias positivas, en las cuales los actores del conflicto interactúan y promueven oportunidades para plantear viabilidades o alternativas frente a la diferencia.

**El conflicto como una oportunidad de aprendizaje introduce un proceso continuo de construcción y reconstrucción del tejido sociofamiliar**, cuando se replantean las



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

relaciones en pro del bienestar de los participantes y de sus hijos teniendo claro que el conflicto no hay que evitarlo o darles su resolución a terceros, sino ser los propios actores agentes del cambio como propone la mediación.

Este proceso supone conocer las diversas características, orígenes, componentes, tipos y niveles del conflicto, así como su manejo y personalidad de los componentes de este, y algunas habilidades para resolverlos.

### Orígenes y raíces del conflicto

La subjetividad de la percepción ya que cada uno capta el problema y las soluciones de manera diferente. Los fallos de la comunicación, dado por interpretaciones erróneas, sesgadas, comunicación en distintos niveles, etc. La desproporción entre las necesidades y los satisfactores, porque la indebida distribución de recursos naturales y económicos generan rencor entre los miembros del conflicto. La información incompleta, cuando quienes opinan frente a un tema sólo conocen una parte de los hechos. La interdependencia, teniendo en cuenta que la sobreprotección y la dependencia son fuente de dificultades. Las presiones que causan frustración, ya que esta se presenta cuando los compromisos adquiridos (prestamos, hipotecas, vacaciones...) no permiten dar cumplimiento a todo, generando un malestar que puede desencadenar un conflicto. Las diferencias de carácter; porque las diferentes formas de ser, pensar y actuar conllevan a desacuerdos. Generalmente no es que la separación les haga tener diferencia en sus caracteres, es que cada uno ya no lo tolera en el otro y lo utiliza como arma de ataque.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

### Componentes del conflicto

Los componentes del conflicto son:

- **Las partes del conflicto.** Son los actores involucrados —personas, ex- parejas, grupos, familias, comunidades — en forma directa o indirecta en la confrontación-. Estos presentan determinados intereses, expectativas, necesidades o aspiraciones frente al hecho o nudo del conflicto. Para conocer cuáles son las partes principales en un conflicto, cabe preguntarse: ¿quién tiene interés en la situación? ¿quién será afectado por los cambios en tal situación? Cualquier persona o entidad que se enmarque en alguna de estas categorías puede ser una parte del conflicto.
- **Roles de las partes.** Las partes principales cuyo interés directo en el conflicto los lleva a perseguir metas activas para promover sus propios intereses. Las partes secundarias muestran interés en el resultado de un acuerdo, pero pueden o no percibir que existe un conflicto y, por ende, unas veces interfieren en la mediación y siempre debemos preguntarnos cuales de estas partes necesitamos confrontar para evitar el estancamiento en el proceso. Los intermediarios intervienen para facilitar la resolución del conflicto y mejorar la relación entre las partes. Estos actores pueden ser imparciales y no presentar intereses específicos en un resultado en particular o pueden conservar el estatus de facilitadores.
- **El proceso.** Comprende la dinámica y la evaluación del conflicto, determinadas por las actitudes, estrategias y acciones que presentan los diferentes actores.
- **Los asuntos.** Son los temas que conciernen a las partes en un conflicto y deben ser definidos ya que muchas veces las partes están muy confundidas para describirlo. También se puede presentar que las partes no estén de acuerdo con los asuntos que son la legítima fuente del conflicto, puesto que involucran intereses y valores.
- **El problema.** La definición de la situación que origina el conflicto, los objetivos de la disputa y sus motivos.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- **Los objetivos.** Corresponden a las decisiones conscientes, condiciones deseables y los futuros resultados. Estos en el transcurso de la mediación pueden actualizarse o modificarse según el desarrollo de esta.

### Niveles del conflicto

Los niveles del conflicto están directamente relacionados con el lenguaje no verbal (gestos, posturas, tonos) y lo que se transmite en relación con la crisis (argumentos reiterativos, cuestionamiento del otro, denigración de una o de las dos partes, etc.)

**Incremento Crisis:** Cuando los niveles de estrés o tensión aumentan, se sobrepasan los recursos y las partes por su vulnerabilidad emocional generan comportamientos paranormativos como: consumo de alcohol, drogas, incremento de la agresividad, que requieren un abordaje más allá de la mediación.

Por ello, los mediadores deben conocer los recursos de la red social para:

- Derivar cuando lo consideren oportuno, por ejemplo, a un a asesoramiento y continuar la mediación cuando los usuarios completen la información requerida
- Parar el momento de la mediación hasta que uno de los usuarios esté en disposición de continuar con el proceso. o trabajar en equipo coordinadamente por ejemplo derivar para que una de las partes elabore la situación real de la separación o el proceso de duelo de esta, y paralelamente continuar con la mediación.

### Clases de conflicto

#### Conflictos innecesarios:

- De relaciones. Cada una de las partes quiere algo distinto de un mismo objeto. En las separaciones una de las fuentes de mayor discordia es el domicilio conyugal.

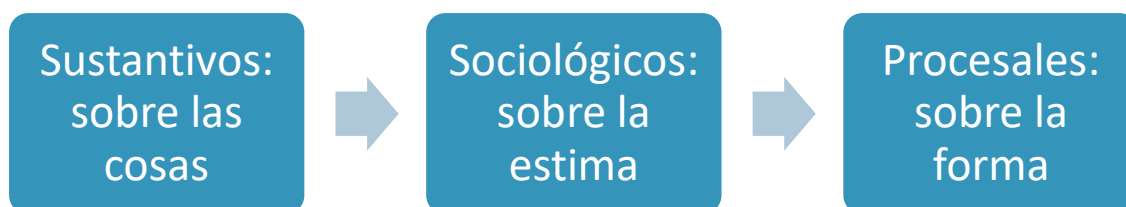


## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- De información. Cuando sobre un mismo problema se tienen versiones diferentes o la información se percibe de modos distintos.

### Conflictos genuinos:

- De intereses.
- Estructurales. Corresponden a los conflictos macro.



### Efectos del conflicto

Los efectos y repercusiones de un conflicto están relacionados con la forma como se desarrolle una negociación, así como con la actitud y los comportamientos que asumen los actores.

De esta manera, un conflicto manejado en forma inadecuada se refleja en los siguientes aspectos:

- Se almacenan o concentran energía y presiones que conllevan a la violencia.
- Se origina frustración y sentimientos destructivos.
- Se genera ansiedad y preocupación que pueden ocasionar trastornos en la salud por el mantenimiento crónico del estrés.
- Se produce impotencia, inhibición y bloqueo, por parte de uno o dos progenitores.
- Se presentan enfrentamientos y choques con la realidad que afectan a los diversos sistemas familiares (hijos e hijas, abuelos y abuelas, nuevas parejas)
- En ocasiones, el conflicto no permite clarificar ideas, por el contrario, las enmaraña y bloquea las salidas.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Las personas se revelan, eliminando el conflicto por completo, es decir no lo enfrentan y se alejan muchas veces perdiendo el contacto con los hijos o hijas y haciéndolos aún más vulnerables por el abandono.
- Se busca darle salidas extremas al conflicto.
- Se generan mecanismos de negación y desplazamiento.
- Se inhibe la capacidad de negociar y se escalan las demandas del uno hacia el otro
- Se maneja un «diálogo de sordos».
- Se confunde la discusión con la polémica.
- Las personas ven las cosas como una tragedia y esto lo irradian a los hijos.

### Manejos adecuados del conflicto

Si el conflicto se maneja adecuadamente puede convertirse en un verdadero motor de desarrollo.





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Entre los actores involucrados en un buen manejo del conflicto pueden presentarse las siguientes actitudes:

- Aceptar la condición humana y la cadena de conflictos para aprender a sobrellevarlos y a asumirlos como un estímulo hacia el cambio
- Confrontar y manejar el conflicto en vez de evitarlo.
- Aceptar a las personas cuando plantean ideas diferentes.
- Aprender a dialogar sin fomentar las polémicas y el «diálogo de sordos».
- Entender a los actores evitando asumir posiciones defensivas.
- Fomentar la actitud de «ganar-ganar».
- Evitar explotar o reprimir la agresividad.
- No usar a los hijos e hijas como intermediarios del conflicto

### Las personas en conflicto pueden asumir diversas posturas:

**Atacantes-destructoras.** Asumen posturas del tipo defensor-atacante, en las que ven a la otra persona como el «enemigo». Él o ella se centran en las equivocaciones del otro y uno u otro no desean esa situación. Normalmente no ven sus propios comportamientos como agresivos sino como defensivos.

**Evitadoras del Conflicto:** Estas personas no actúan desde una postura de fuerza; su motivación es el miedo y la creencia básica de que no tienen ningún poder. Se sienten tan inseguras como las atacantes-defensoras, aunque parezcan tomar plena responsabilidad de la situación conflictiva. En el fondo están tan furiosas como las atacantes-defensoras e igualmente convencidas de tener la razón, aunque guarden absoluto silencio. La diferencia es que su hostilidad es pasiva en vez de activa.

**Evasivas.** Son personas que no reconocen que existe el conflicto, tratan de esquivar la responsabilidad del problema, pero de un modo distinto: negando que existe la dificultad — como las personas consumidoras de sustancias psicoactivas— Estas personas sienten



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

una profunda necesidad de negar lo que pasa, de negar que harían cualquier cosa para enfrentarse a su dependencia o codependencia. La comunicación y la sinceridad son cualidades ajenas a estas personas; además tienen un concepto muy bajo de sí mismas que las conduce a una mentalidad de «víctimas» desesperadas. La forma que las personas evasivas tienen para tratar sus sentimientos de impotencia es hacer ver que no pasa nada.

**Intelectualizadoras.** Estas personas no sienten ningún impulso de ganar o atacar a la otra persona. Más bien, su recompensa es sentir su «propia confirmación de lo que piensa».

Con las familias que asumen este tipo de estrategias es con las que resulta más importante la coordinación con los diversos sistemas de servicios del que dispone la comunidad para poder realizar no solo la intervención, sino que esta tenga unos objetivos e hipótesis claros en los diversos profesionales que les atienden a fin de realizar una labor coordinada y ordenada.

### 3. Teoría de los sistemas

El abordaje del conflicto familiar conjugados a las propias características de la familia hace que cuando soliciten ayuda en un recurso los profesionales que le atiendan deben evaluar los diversos sistemas y subsistemas que conforman la misma. **La teoría de los sistemas** nos proporciona una visión adecuada del cómo realizar una adecuada intervención familiar según los sistemas afectados, porqué y el cómo se debe articular el trabajo con familias.

***Un sistema es un conjunto de objetos, así como de relaciones entre los objetos y sus atributos, en el que los objetos son los componentes o partes del sistema, los atributos las propiedades de los objetos y las relaciones mantienen unido al sistema.***

---



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Para un sistema, el medio es el conjunto de todos los objetos cuyos atributos al cambiar afectan al sistema y también aquellos objetos cuyos atributos son modificados por la conducta del sistema. Esta concepción permite estudiar a las personas que se comunican en sus relaciones verticales y horizontales con otras personas y con otros sistemas.

El modelo Neo-Humanista, considera que un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, de tal manera, que lo que afecta a un elemento (físico, mental, social, familiar, espiritual...) afecta a los demás y al conjunto. Cada persona es un sistema bio-psico- social único, y la vez, es subsistema del familiar (con otros dentro de ella, como el sistema del holón personal, conyugal, parental filial, fraterno...), social, político, cultural, espiritual, ecológico... así, lo que afecta a una parte afecta al todo y lo que afecta al todo afecta a la parte que es mucho más que sumatoria de elementos. Estos sistemas tienden a evolucionar, a crecer, a fortalecer relaciones sinérgicas entre ellos facilitando el desarrollo de potencialidades de todos sus subsistemas y suprasistemas, pero igualmente pueden estancarse o involucionar impidiendo el crecimiento de cada uno de ellos.

### 3.1. Atributos de los sistemas

- Todo sistema tiene la capacidad de ser sub- sistema, sistema y suprasistema sin romper la unidad de este.
- Los límites entre los sistemas pueden ser rígidos, normales o confusos.
- Los sistemas humanos son abiertos.
- Toma el concepto de totalidad y no sumatividad, no somos suma de órganos sino la interrelación perfecta entre los mismos. Así, salud o estancamiento se producen en el sistema y no en el individuo quién es porta voz de la patología.
- Retroalimentación de la comunicación y homeostasis que permite mantener el statu quo.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Calibración que generalmente se presenta de forma escalonada y facilita las diversas adaptaciones.
- Equifinalidad donde los cambios están regulados por el proceso circular y auto modificador del sistema.
- La ruptura del sistema puede darse por coalición (confrontación de un sistema con otro), coalescencia (forma un grupo porque están viviendo un problema común) o coagulación (postergación de la ruptura o conflicto)

### 3.2. Sistema familiar y subsistemas

La familia es mucho más que un simple agregado de subsistemas diferenciados es un organismo vivo y en constante evolución y cambio, ese organismo vivo está compuesto por:

- Holón Individual: Contiene los determinantes personales e históricos del individuo e incluso los aportes del contexto social. Existe un proceso circular entre el individuo y su entorno y los dos son capaces de flexibilidad y cambio
- Sistema Conyugal: Como su nombre lo indica está compuesto por los cónyuges. En el proceso de separación o divorcio es el único subsistema que se disuelve.
- Sistema Parental: La parentalidad exige adaptación tanto a los cambios físicos como psicológicos que entraña el ciclo vital.

### 3.3. Funciones del sub-sistema parental

- Satisfacción de las necesidades básicas de los miembros
- Socialización de cada uno de sus miembros
- Proteger la privacidad del subsistema de los cónyuges impidiendo la palatalización de los y las menores
- Dotar a los niños y niñas de responsabilidades adecuadas a su edad
- Transmitir valores socioculturales



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Posibilitar la estructuración sana del psiquismo infantil
- Procurar un entorno seguro y estable que le permita disfrutar de la libertad para investigar, crecer y experimentar.
- Enseñar nuevos modelos de comunicación afectiva y modelos transaccionales en la solución de dificultades.
- Aceptación de cambios en los diversos subsistemas

### 3.4. Teoría de la interacción familiar:

Abate, entiende por **interacción** entre dos miembros de un grupo “como la relación interpersonal por la cual una acción o conducta de uno de los miembros provoca una acción o conducta respuesta del otro, conducta que, a la vez, repercute sobre el primero”. La **comunicación** es el mejor medio de interacción, interacción que en la familia se genera a partir de una distribución de **roles** y siguen una variedad de **normas y patrones** determinados por las expectativas manifiestas o no que la familia hace a cada uno de sus miembros.

La interacción humana forma un sistema circular caracterizado por una retroalimentación entre sus miembros.

La conducta de una de las personas del sistema depende de la percepción que esta tenga de la relación del sistema y a la vez, dicha conducta es la comunicación de la forma como percibe la relación. Al mismo tiempo, esta conducta afectará la percepción de las otras personas quienes reflejarán dicha percepción con otra conducta que nuevamente afectará a todas las personas y así sucesivamente. Es decir, toda conducta es producto de una relación e intenta mantener el equilibrio del sistema.

Diversos estudios, han demostrado que la **claridad y flexibilidad en el ejercicio de los roles** facilitan el crecimiento de los miembros de una familia , a la vez si estas reglas familiares no se modifican en el transcurso evolutivo lo que antes era sinérgico puede resultar ser



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

la causa del estancamiento ya que los roles no son un asunto de cumplimiento sino de crecimiento y el crecimiento es favorecido al aumentar las posibilidades de conductas , de nuevas relaciones y percepciones de la realidad cooperando con los diversos sistemas familiares en la situación actual .

Las familias evolucionan constantemente y se apoyan en un sistema de reglas, normas y de funcionamiento claras para cada uno de sus integrantes, la transición que realiza la familia a lo largo del ciclo vital cambia cuando un hijo pasa a ser pareja, luego padre o madre, luego abuelo, y con estos cambios no solo se ven modificadas las competencias y las expectativas de su rol, sino las de todos los participantes del sistema. Igualmente, los nacimientos, las pérdidas o la emigración ocasionan crisis que precisan ser reajustadas o resueltas. Cada transición del ciclo vital precisa una renegociación de las normas familiares: que actividades se pueden continuar haciendo, cuales ya no corresponden a su nuevo papel, que valores deben actualizarse, como modificar la economía familiar, etc.

Un sistema es funcional cuando todos sus miembros pueden seguir desarrollándose a lo largo del ciclo vital. No es saludable que un miembro de la familia crezca a costa de otros miembros o que un miembro vea entorpecer su desarrollo (por ejemplo, padres no puedan adaptarse a la adolescencia de su hijo dificultándole la adquisición de nuevas herramientas para su futuro) En mediación y en intervención se tienen en cuenta las reglas familiares ( conceptos que se han formado a través de muchas vivencias y que se transmiten de generación en generación ) cuando estas por ejemplo interfieren en el cambio ya que existen patrones de conducta establecidos y que se resisten a cambiar y tienden a retornar al pasado , es decir es favorecer una óptica distinta que sea aceptada por ese sistema, y a la vez se tiene en cuenta el engranaje social y jurídico en el que está inmerso el conflicto.

Integrando todo lo anterior podemos deducir que:



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- El trabajo con familias requiere de un enfoque interdisciplinar ya que ninguna disciplina puede abordar todos los sistemas, subsistemas o suprasistemas implicados en el conflicto. Esto no quiere decir que todas las familias necesiten de múltiples recursos, sino que, el profesional que recibe la demanda debe conocer la labor que cada profesional realiza para coordinar la acción a seguir según las hipótesis planteadas en la consulta.
- El modelo interdisciplinar concibe el espacio laboral, a modo de un encuentro y cooperación entre varias profesiones, donde se complementan, interactúan y entrecruzan los aportes de los esquemas conceptuales, las formas de definir los problemas y sus métodos de investigación.
- Que los diversos profesionales de las ciencias sociales (trabajador social, psicólogo, educador, etc.) están capacitados para actuar en el manejo de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos por la formación holística que comparten, cuyo fin es capacitar a los actores que intervienen en el conflicto en lo referente al





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

manejo de habilidades, buscando potencializar las capacidades para manejar, enfrentar y resolver el problema en forma eficiente.

- Tal formación posibilita la comunicación y la relación entre las partes, y clarifica el origen y la estructura del conflicto; facilita, además, el proceso de negociación y la identificación y análisis de alternativas, así como permite que los actores aprendan del conflicto y lo conciban realmente como una oportunidad de aprendizaje.
- Que para realizar esta labor los profesionales integrantes de un equipo deben conocer las fortalezas y destrezas de cada una de las personas que conforman su equipo de trabajo a fin de multiplicar los beneficios en la relación con los usuarios y con el propio equipo.
- Que en la actualidad existen múltiples formas alternativas para abordar el conflicto con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en resolución o prevención del conflicto. Las formas alternativas son una debida opción cuando la convivencia diaria, familiar y comunitaria han sido transgredidas de manera intencional y repetitiva con perjuicios a nivel emocional, social y físico.
- legal de una persona o familia. Las figuras alternativas también permiten a los individuos ser gestores de cambios propositivos y proactivos que faciliten el bienestar mutuo, así como la satisfacción y el beneficio de los actores involucrados.
- La mediación facilita la resolución de conflictos ayudando a las personas a encontrar una solución que les sea satisfactoria y a la vez, les enseña una nueva forma de comunicación y resolución de la crisis. El mediador es parte de un equipo de trabajo y a la vez está inmerso en una red de servicios con lo cual también debe ser conocedor del sistema al que pertenece.
- El trabajo en Comediación permite la comprensión, lectura y abordaje de la problemática del divorcio desde los enfoques jurídico-legal y psicológico y redunda en los beneficios para las partes que median.



## 4. Parentalidad positiva

Hoy en día existe una gran variedad de modelos familiares y las diferencias de género y culturales, hacen que la variabilidad en cuanto a la tarea de madres y padres se incremente extraordinariamente. A esto debemos añadir que madre padres de hoy en día no se limitan a repetir patrones culturales aprendidos y recibidos de su grupo de referencia, sino que convierten esta tarea en propia, la individualizan y la dotan de significado personal, esto provoca a su vez, una mayor variabilidad.

En cambio, a pesar de la gran diversidad de puntos de vista respecto de la crianza, hay una serie de principios de actuación que forman la columna vertebral sobre la que se asienta el ejercicio de una parentalidad positiva y responsable.

En las investigaciones se ha demostrado de forma repetitiva que el seguimiento de determinados principios favorece el curso de un desarrollo adecuado en niñas y niños que favorecen su bienestar físico y mental. Son los siguientes:

**Vínculos afectivos cálidos, protectores y estables para que los menores se sientan aceptados y queridos.** Es decir, el fortalecimiento de los vínculos familiares de una forma continuada y a lo largo de todo el desarrollo, modificando según la edad las formas de manifestar el afecto. Construcción de un entorno estructurado, que proporciona modelo, guía y supervisión para que niñas y niños aprendan las normas y valores. Ello supone el establecimiento de hábitos y rutinas para la organización de las actividades cotidianas donde se llevan a cabo estos aprendizajes.

**Estimulación y apoyo al aprendizaje cotidiano y escolar para el fomento de la motivación y de sus capacidades.** Este principio supone observar las habilidades y características específicas de hijos e hijas, estimular y apoyar sus aprendizajes y tener en cuenta sus logros y avances.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

**Reconocimiento del valor de los hijos e hijas, mostrar interés por su mundo, validar sus experiencias, implicarse en sus preocupaciones, responder a sus necesidades.** Considerar a niñas y niños como personas que merecen nuestra comprensión y que deben ser tenidos en cuenta para que poco a poco vayan tomando parte activa en las decisiones de la familia.

**Capacitación de los hijos e hijas, potenciando su percepción de que son agentes activos, competentes y capaces de cambiar las cosas e influir sobre los demás.** Para lograrlo, se recomienda que en la familia se creen espacios de escucha, reflexión e interpretación de los mensajes que llegan de la escuela, de la comunidad, de los iguales, del mundo de ocio y de los medios de comunicación, también las redes sociales.





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

**Educación sin violencia.** Un principio básico es la exclusión de toda forma de castigo físico o psicológico degradante, por considerar que el castigo corporal constituye una violación del derecho del menor al respeto de su integridad física y de su dignidad humana, impulsa a la imitación de modelos inadecuados de relación interpersonal y los hace vulnerables ante una relación de dominación impuesta por la fuerza. En suma, frente a la llamada crisis de autoridad parental que instiga a recobrar el control autoritario de los padres sobre los hijos/as sobre la base de la obediencia rígida ante sus normas, la parentalidad positiva plantea un control parental autorizado basado en el afecto, el apoyo, la comunicación, el acompañamiento y la implicación en la vida cotidiana de los hijos e hijas. Esta es la forma de lograr una autoridad legitimada ante ellos, basada en el respeto, en la tolerancia, la comprensión mutua y en la búsqueda de acuerdos que contribuyan al desarrollo de sus capacidades.

### 4.1. Necesidades de apoyo social de las familias

La práctica de la parentalidad positiva requiere aliados y el apoyo de la sociedad para realizarla, en función de los diferentes entornos en los que se practica. Lin y Ensel definen el apoyo social como el proceso mediante el cual los recursos sociales, proporcionados por redes de apoyo formales e informales, permiten a las personas satisfacer todas las necesidades en todas las situaciones cotidianas y de crisis. Las necesidades pueden variar mucho de unas familias a otras, pueden ser materiales, de información y asesoramiento, de acompañamiento, de comprensión y valoración, etc.

**El apoyo social afecta el bienestar físico y psicológico de los miembros de la familia,** reduciendo el impacto de eventos estresantes y promoviendo un sentido de identidad, autoestima e inclusión social. En este sentido, el apoyo social es el verdadero factor protector para los padres y madres y para las familias en general. Los servicios de apoyo formales involucran a profesionales especialistas que siguen protocolos acordados para actuar en diferentes circunstancias, evaluar necesidades, decidir quién debe recibir los

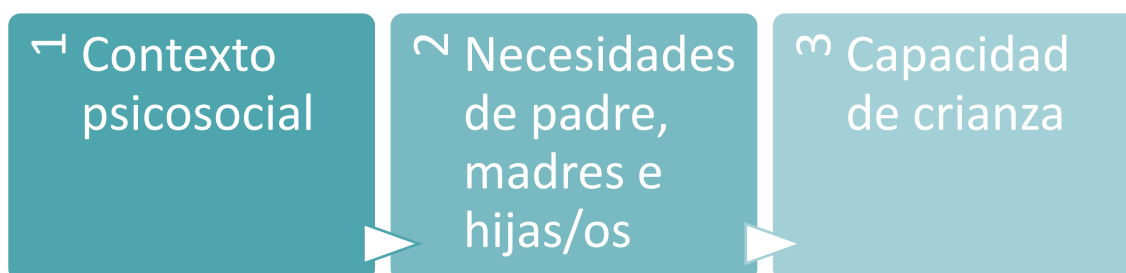


## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

servicios y establecer estándares, criterios objetivos sobre lo que constituye el éxito o el fracaso del apoyo.

Por su parte, **las redes informales de apoyo incluyen redes naturales como familiares, amigos, vecinos y organizaciones informales de apoyo, como organizaciones de voluntarios y grupos de solidaridad ciudadana (Navarro)**. Las personas tienden a buscar estas fuentes informales de apoyo principalmente porque usarlas aumenta su sentido de competencia y control sobre sus vidas y genera compromiso, reciprocidad y responsabilidad para cuidar a los demás. El apoyo formal e informal no son incompatibles, pero recomendamos formar una red de apoyo equilibrada en torno a la familia. Por tanto, se debe fomentar la creación y fortalecimiento de las relaciones sociales existentes y promover nuevas relaciones entre padres y familiares, vecinos y amigos.

También debe alentarse el fortalecimiento de las asociaciones de padres y madres y otras ONG, así como la promoción de grupos y servicios de autoayuda y basados en la comunidad; y finalmente, debemos fortalecer los servicios públicos y facilitar el acceso a ellos. Pero la realidad es que las necesidades de apoyo, tanto informales como formales, variarán en función de los tres factores descritos en el apartado anterior sobre la crianza:



Por lo tanto, a medida que aumenta el riesgo psicosocial en el contexto familiar, cuando los adolescentes son más vulnerables, y cuando los padres y madres son menos capaces, también se hace mayor la necesidad de apoyo para compensar los efectos negativos de estos factores.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Por lo tanto, pensamos que todas las familias, en algún momento de sus vidas, pueden experimentar situaciones estresantes y no tener el apoyo suficiente ante muchos de los desafíos que enfrentan después de una transición o crisis de vida, eventos vitales negativos, presiones, cambios sociales. condiciones de vida, aparición de nuevos problemas sociales, deterioro de las relaciones vecinales y comunitarias, escasez de escuelas, dificultades para criar a los hijos solos, etc.

En estos casos, el problema no es que las familias no estén manejando su vida, sino que muchas de estas familias no cuentan con los recursos personales y sociales para hacerlo. Esto aumenta la necesidad de apoyar a las familias en sus necesidades y potenciar sus capacidades. Lo que distingue a las familias con un mejor desempeño es que concentran principalmente su ayuda en los tres pilares básicos del microsistema: la pareja, la familia extensa y la escuela.

Sin embargo, lo que distingue a las familias en riesgo es que cuentan con un apoyo limitado del microsistema y se dirigen a recursos dentro del exosistema, tanto a





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

instituciones que brindan ayuda tradicionalmente como a personas ajenas a la familia (vecinos y amigos). En situaciones de alto riesgo en las que suelen surgir relaciones violentas en el seno familiar, incluso desaparece la ayuda de vecinos y amistades y estas familias solo cuentan con el apoyo institucional y de los abuelos y abuelas, que en muchos casos acaban en la asumiendo responsabilidades excesivas. Cuando la crianza de los hijos e hijas se lleva a cabo en ausencia total de redes o fuentes de apoyo formales e informales se desequilibran, los sentimientos de las personas sobre la capacidad de crianza y el control sobre sus vidas a menudo se pierden. La calidad de su vida a menudo disminuye, la intimidad de la vida familiar y las responsabilidades de los progenitores se perdió y se transfirió a otras personas. Esto indica que, en las ecologías donde se concentran más dificultades para ejercer el rol parental resulta crítica la necesidad de promover las competencias parentales, la presencia de comunidades desarrolladas con una ciudadanía sensible, concienciada y más cooperativa con las familias y una buena planificación de recursos y servicios normalizadores en los que se eliminen las barreras materiales y psicológicas que impiden su uso por parte de las familias que más lo necesitan.

### 4.2. Objetivos a alcanzar a través de las medidas de apoyo a la parentalidad positiva

Los objetivos deben lograrse con medidas de apoyo, agrupándolos en cuatro grupos principales relacionados con el bienestar de las personas, las familias y las comunidades:

- **Construir un mejor futuro para niñas, niños, adolescentes y familias.** Para ello, es necesario fomentar las habilidades parentales y el desarrollo personal y social de las figuras parentales. De esta forma, la cuestión es lograr cambios en la familia que mejoren las funciones de cuidado, protección y educación y se traduzcan en más oportunidades de desarrollo para los menores a su cargo. Esto implica, al mismo tiempo, que se debe incrementar el compromiso, la implicación y la responsabilidad de los padres o cuidadores principales en la tarea educativa en lugar de fomentar una



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

actitud de dependencia de los expertos y las instituciones educativas. Para lograr tal cooperación, es fundamental ser sensible a las opiniones de la familia y las necesidades expresadas por ellas, para negociar juntos las metas a alcanzar y los medios y recursos a obtener para reforzarlas, apoyar y facilitar todo el proceso.

- **Contribuir a la creación de condiciones psicosociales y apoyos sociales adecuados para prácticas de crianza positivas.** Para ello, debemos facilitar la ampliación de las redes naturales de las familias y asegurar su acceso universal a los recursos físicos, psicológicos, sociales y culturales de la comunidad. Esto requiere promover una perspectiva preventiva y comunitaria al exigir la existencia de comunidades más sensibles y colaboradoras con las familias en la protección de sus menores. Asimismo, es necesario eliminar los obstáculos a las prácticas de crianza positiva a través de acciones proactivas que puedan eliminar las barreras al uso de los recursos familiares, descubrir nuevos usuarios potenciales de servicios y recursos no identificados y promover acciones de protección. Finalmente, el problema es cómo hacer comprender a la comunidad la importancia y los beneficios de la parentalidad positiva para el desarrollo de la ciudadanía.
- **Impulsar programas de coordinación y corresponsabilidad entre los servicios comunitarios.** Esta coordinación incluye instituciones tanto públicas como privadas que se ocupan de las familias y los menores. Incluye servicios sociales comunitarios, servicios de educación, salud mental, empleo y vivienda, deporte y ocio, personas mayores, entre otros, así como servicios de atención especializados en y familias. También incluye ONGs cuyo objetivo es el bienestar de grupos de personas. Solo así se puede conseguir una atención eficaz e integrada que optimice los resultados de los distintos servicios. Además, se pueden crear plataformas de participación ciudadana y todos los servicios relacionados con la niñez y la juventud. Estas plataformas ayudan a madurar puntos de vista comunes sobre temas de niñez y adolescencia y sobre cómo promover un entorno que promueva su bienestar y prevenga dichos problemas.

- **Desarrollo de un sistema de calidad en el servicio y buenas prácticas para los profesionales.** Esto implica mejorar la gestión de los servicios y programas, diseñar e implementar una evaluación rigurosa de estos servicios y fomentar la innovación en la práctica profesional. Solo así se puede asegurar la continuidad y difusión de programas y prácticas eficaces basados en evidencia. Asimismo, para asegurar procesos innovadores es necesario establecer un buen programa de formación continua de los profesionales, evaluar la carga de trabajo de los expertos para que puedan dar espacio a la reflexión sobre las mejores prácticas y la coordinación interna, así como realizar un trabajo cooperativo. También deben eliminarse las barreras que impiden que las personas entiendan y utilicen los servicios y recursos comunitarios que necesitan. El objetivo final de todo esto es mejorar la visibilidad, la planificación, la gestión y la evaluación de los servicios y programas.

### 4.3. Programas de intervención psicosocial con familias y menores en riesgo desde la parentalidad positiva

A continuación, ilustraremos un ejemplo de programa ya implementado destinado a favorecer el ejercicio de la parentalidad positiva.

Hemos intentado que los ejemplos provengan de ciudades de diferentes comunidades autónomas, con núcleos de población de tamaños muy diferentes, lo que también implica ciertas diferencias en la organización de los servicios de apoyo a las familias.

Además, algunas propuestas tienen el rango de plan municipal mientras que en otros casos lo que se ilustra es un servicio o programa concreto incluido en el mismo. En el **PROGRAMA PARENTALIDAD POSITIVA** presentado por la Concejalía de Familia, Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Santander (Cantabria) se plantean como objetivos:

- Promover la orientación e intervención educativa para la vida familiar.
- Estimular las relaciones de entre las escuelas y la familia.

## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Fomentar la mediación familiar.
- Impulsar la formación de profesionales especializados en orientación e intervención educativa para la vida familiar y en mediación familiar.

Para alcanzar dichos objetivos, se desarrollan varios tipos de proyectos: Proyecto de Coeducación, Proyecto de Mediación Familiar, Proyecto de Punto de Encuentro Familiar, Proyecto de Escuela de Familias, Proyecto de Atención a Madres-Padres Adolescentes, Proyecto Servicio de Ayuda a Domicilio Educativa y Proyectos de Ocio Educativo en Valores.

El plan está muy claramente especificado porque se consideran para cada proyecto los objetivos, actividades, beneficiarios, cronograma, recursos humanos, presupuesto asignado y evaluación. También se consideran para cada proyecto de una forma innovadora, el impacto logrado, las sinergias necesarias, la sostenibilidad, la construcción de comunidad, la innovación y la transferibilidad y la planificación.

En el Ayuntamiento de Langreo (Asturias), se desarrolla el Plan de Absentismo Escolar elaborado por los Servicios Sociales Municipales para dar respuesta a las demandas de los centros educativos de desarrollar un trabajo coordinado, sistemático y consensuado, para reducir las tasas de absentismo escolar y hacer frente a otras problemáticas que se están presentando en las aulas con menores de edades cada vez más tempranas.

La finalidad del Plan es facilitar la coordinación de distintos servicios municipales, fundamentalmente Servicios Sociales y Policía Local y, a su vez, de éstos con la comunidad educativa, implicando además a la Consejería de Educación, Consejería de Bienestar Social y Vivienda y, en última instancia a Fiscalía de Menores.

Como una de las actuaciones de dicho plan se pone en marcha un **PROGRAMA FORMATIVO DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARENTALES**, para madres y padres de menores absentistas o con dificultades en su comportamiento, carentes normas claras



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

de conducta en su ámbito familiar, que se lleva a cabo en colaboración con el Instituto Asturiano de Atención Social a la Infancia, Familias y Adolescencia a través del Programa-Guía de la Dra.

En el Ayuntamiento de Lleida (Lleida, Cataluña), a iniciativa de la Concejalía de Servicios Personales y Salud Pública se desarrollan acciones de intervención familiar adscritas a la Unitat Tecnica de Infància y Adolescencia.

La intervención forma parte de una estrategia metodológica diseñada por la referida unidad para prevenir y promover las capacidades parentales entre las familias usuarias de dichos servicios e integrarlos en los distintos programas educativos. Las intervenciones familiares incluyen, entre otras acciones, la adopción de los programas grupales Crecer Felices en Familia y Adolescentes en Familia, dirigidos a padres y madres de menores de 0 a 6 años y menores de 12 a 17 años. Los y las mediadoras de grupo son profesionales





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

(educadores/as y trabajadoras/es sociales) cuya labor es dinamizar las sesiones y facilitar los procesos de cambio entre las madres y padres participantes.

Estos programas se llevan a cabo en colaboración con un equipo de investigadores de las Universidades de La Laguna y Las Palmas de Gran Canaria, liderado por la Dra. María José Rodrigo López, quien diseñó la línea del programa y participó en actividades de formación de mediadores, seguimiento y evaluación de estos. El Ayuntamiento de Archidona (Málaga, Andalucía), en concreto, la Consejería de Asuntos Sociales, creó una **ESCUELA INFANTIL PARA PADRES** con el objetivo de poner en marcha un programa colectivo para fomentar parentalidad positiva.

El programa plantea los siguientes objetivos:

- Sensibilizarles de los beneficios del ejercicio de la parentalidad positiva.
- Proporcionarles información, asesoramiento y formación sobre el papel de los padres.
- Desmitificar modelos educativos violentos (física o psíquicamente) o excesivamente permisivos.
- Crear un marco de encuentro, habilitar unos espacios y adaptar las actividades a unos horarios asequibles en el que los padres puedan intercambiar experiencias, aprender unos de otros, y jugar con sus hijos/as y dialogar con ellos/as y e) programa específico para apoyar la educación de los hijos/as y prevenir el consumo de drogas.

Los destinatarios son los padres y madres del municipio que quieran mejorar el ejercicio del rol parental según los principios de la parentalidad positiva. En dicha escuela colaboran la Concejalía para la Igualdad y Bienestar Social, los Ampas de los Centros Educativos de Archidona, la Escuela Municipal de Abuelos (programa paralelo), Centros educativos de Archidona y el Centro Municipal de Información a la Mujer.



## 5. Programas de intervención psicosocial con familias y menores en riesgo

En el trabajo con familias se conjugan diversos factores que potencian o estancan el transcurso de la intervención por ello, es necesario tener en cuenta no solo la cualificación, habilidades, motivación y disponibilidad del profesional y las características y recursos de la propia familia, sino que todo ello debe ser articulado en la red de servicios que el exosistema proporciona. El trabajo en red tiene numerosos niveles al ser cada comunidad un conjunto de sistemas relacionales en muchas ocasiones difícil de conocer. Por esto es necesario esquematizar una práctica y unas intervenciones que sabemos van a estar influenciadas por múltiples factores y situaciones unas conocidas y otras no.

Como muchos sistemas de apoyo de las redes van a ser nuestros aliados y colaboradores en la intervención es necesario identificar, ampliar, fortalecer o mediar en los distintos sistemas de ayuda de las personas individuales, sistemas familiares, grupos, organizaciones y también en nuestro sistema de ayuda como profesional. En las familias multiproblemáticas es necesario el trabajo conjunto y cooperante de todos los sistemas y dimensiones de ayuda, poniendo énfasis tanto en la dimensión individual fomentando el auto cuidado y la autonomía de todos y cada uno de los miembros de la familia como en la dimensión familiar incidiendo en las funciones parentales, conyugales, fraternales, no olvidando el apoyo a las personas claves en los sistemas de ayuda.

En este trabajo se requiere la comprensión e intervención en el sistema familiar desde el trabajo de red profesional para ir incluyendo a las familias de origen, vecinos y personas importantes implicadas en la ayuda a la familia, y para lograr la colaboración con asociaciones y organizaciones de la comunidad en la incorporación de proyectos y talleres de trabajo protegido, autoestima, habilidades parentales, grupos de apoyo y otras actividades comunitarias. Las intervenciones en redes suponen un cambio importante de roles profesionales y una pérdida de poder y control sobre los usuarios y sus sistemas de



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

apoyo al ser estos los que se auto responsabilizan y comprometen en su propio crecimiento. Los destinatarios prioritarios del trabajo de redes pueden ser:

- Personas individuales incluidos niños y niñas, que estén viviendo alguna situación de riesgo para su salud mental y física, sin que estén gravemente afectados por ellas, y que tienen una red social con escasos o nulos recursos de apoyo.
- Sistemas familiares en los que existe algún miembro con enfermedad mental, deficiencia mental, enfermedad física crónica o adicciones y donde el sistema de apoyo familiar es escaso y las figuras cuidadoras están enfermas, cansadas o sin apoyo social.
- Personas con una sobrecarga extrema en la función doméstica, educativa, económica o afectiva de los miembros de la familia cuando no existe una red social que le permita descansos, recursos y apoyo emocional: madres solteras, madres abandonadas, abuelos acogedores, adolescentes con exceso de responsabilidad, etc.
- Sistemas familiares y personas individuales aisladas física y socialmente: personas mayores que viven solas, inmigrantes, emigrantes retornados, algunas familias gitanas, personas en proceso de rehabilitación psicosocial: enfermos mentales crónicos, exadictos, personas que han tenido hospitalizaciones de larga duración, etc.
- Líderes del grupo y de la comunidad que reflejan cansancio y exceso de responsabilidades y control de un grupo a los que pertenecen.
- Profesionales de los servicios sociales y de salud con síntomas de sobrecarga y agotamiento profesional.

### 5.1. Efectividad del trabajo en red

El trabajo en redes con estas familias cumple una función compensadora, preventiva e integradora y no sustituyen sino complementan otras intervenciones profesionales como terapias individuales o familiares u otras medidas como internamientos temporales de algún miembro de la familia. Los objetivos y estrategias de redes tienen que ver con la



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

ampliación, diversificación y potenciación de los diferentes tipos de apoyo para estos más disponibles y reales. Estrategias individuales, familiares, grupales y comunitarias se interconectan entre sí, generando un sistema de apoyo comunitario intermedio entre lo formal y lo informal con el cual se puede mantener una relación de participación-observación-colaboración. El trabajo de redes interconecta y pone en relación de forma circular todos los recursos naturales de las personas, familias, grupos y comunidades y estos a su vez con los servicios y programas que se pueden impulsar y ofrecer a través de los profesionales. Para realizar el trabajo en red se puede:

- Ampliar nuestra visión de personas individuales o los sistemas familiares incorporando sus sistemas de apoyo y sus interacciones con la comunidad y los profesionales.
- Poner una atención especial a los cambios y a las crisis que han vivido las personas y sistemas familiares antes de acudir, voluntaria o involuntariamente a los servicios sociales o de salud.
- Usar de forma terapéutica las respuestas sanas que han tenido las personas y los sistemas familiares para afrontar situaciones de cambio o crisis a lo largo de la vida.
- Prestar una atención especial a las figuras sobrecargadas de los sistemas familiares y profesionales y también a sus sistemas de apoyo.
- Cuidar a los que cuidan en todos los sistemas, especialmente en este caso fomentando el autocuidado, autoestima y apoyo a los profesionales de primera línea a través de un buen sistema organizativo, objetivos institucionales claros, formación, evaluación, supervisión de casos y de equipos, reconocimiento institucional y trabajo terapéutico individual.

## 5.2. Mecanismos de coordinación con los diversos servicios que intervienen en la problemática familiar

Para que el trabajo en red sea fluido es necesario

- Conocer los diversos recursos de la comunidad, sus objetivos, áreas de tratamiento, límites en sus funciones.
- Establecer grupos de trabajo interdisciplinarios entre los diversos sistemas de la red.
- Ofrecer calidad en los servicios y en los protocolos de derivación.
- Conocer los protocolos (de derivación y coordinación) de las diversas entidades.
- Conocer y aplicar los protocolos del propio centro de trabajo.
- Conocer los plazos, listas de espera y tiempo de trabajo de los demás centros.
- Conocer objetivos, metodología de trabajo, tiempo de tratamiento y todo lo que pueda ser beneficioso para el desarrollo de la labor profesional.
- Validar el trabajo de los diversos profesionales.
- Evitar duplicación de servicios.

### Demanda o petición de ayuda/ contexto de intervención

El abordaje de las familias en riesgo es un desafío para los profesionales de los servicios sociales. Para comenzar el proceso de ayuda, es imposible ignorar cómo se presenta la solicitud o demanda de ayuda en el servicio y el contexto desde el que se intervendrá. La demanda es el pretexto por el que la familia acude a los servicios sociales (los niños, niñas y adolescentes son generalmente el motivo más frecuente para pedir ayuda), este comportamiento es significativo si es realizado por la familia, ya que implica la capacidad de buscar ayuda.

Las familias en riesgo no siempre reconocen la existencia de problemas personales o sociales, muchas veces se han adaptado a la situación y por ello no buscan la atención de los servicios sociales.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

El primer paso, y en cuanto a la demanda realizada, se debe determinar ¿por qué la familia se comunicó con el servicio? ¿Qué espera ella de los profesionales? ¿Por qué pide ayuda ahora? ¿Cuál es el problema y/o la necesidad? ¿Qué tipo de relación ofrece?

El contexto más favorable para el profesional que trabajará con familias es el relacionado con la voluntariedad de la familia para buscar ayuda y su motivación para el cambio. En este contexto, la relación entre el profesional y la familia se basa en el apoyo mutuo y la cooperación. También puede ocurrir que la demanda se plantee en diferentes servicios con los que la familia mantiene contacto (colegio, servicios sociales, psiquiatría, juzgado, etc.). Un contexto frecuente en el que intervienen los servicios sociales es el de control, entendido como un contexto en el que la demanda no procede directamente de la familia, sino de otra entidad (juzgado, colegio, policía, etc., vecindario, etc.). En este contexto, las familias muchas veces no quieren o incluso rechazan la ayuda porque no acuden voluntariamente al servicio, lo hacen porque es “imprescindible”.

Cuando los servicios sociales obligan más o menos a la familia a aceptar su inclusión en un programa, como cuando es probable que los menores sean retirados del hogar, las familias pueden ofrecer resistencias a la intervención, porque sienten que no necesitan la ayuda del servicio, pero no puede rechazarlo.

En estos casos, la relación profesional-familia no es la más adecuada para incluir elementos de cambio, precisamente por la voluntariedad y disposición de cambio, y porque la familia no siente que los objetivos sean propios o necesarios, no fueron determinados por ellos, si no por la entidad o servicio. Siempre que la familia acepte la intervención, se podrán negociar los objetivos, métodos de intervención y el tipo de relación entre la familia y el profesional, sin perjuicio del mantenimiento de los objetivos y condiciones establecidos.

No todas las familias ven la necesidad de mejorar sus dinámicas e interacciones, la pregunta en estos casos es: ¿debemos trabajar con ellos? Sí, se debe intervenir cuando



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

la derivación provenga de otros servicios de orden superior, como un equipo de menores, o cuando los servicios sociales decidan incorporarlos a un programa de atención familiar como paso previo a cierta prestación económica o social. En estos casos, los resultados a menudo no son tan prometedores como se desea. Algunas de las dificultades, entre otras, de trabajar con estas familias son su incapacidad para asumir la responsabilidad de sus acciones, la negación de los problemas, la falta de motivación para el cambio, la incapacidad para desarrollar y mantener un compromiso con la resolución de problemas y el no considerar a los expertos como ayudadores potenciales.

En estos contextos la intervención con las familias es difícil, pero puede ser viable si el proyecto se plantea 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.

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

Los propios profesionales y los servicios en general, tienen, en ocasiones, actitudes negativas hacia las familias que no muestran competencias, e incluso aparece en ocasiones la culpabilidad, y ven a los menores como víctimas, entendiendo a la familia solo como parte del problema y no como parte de la solución.

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 satisfactoria, provocando una disminución de responsabilidad por su parte.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Cuando la familia comienza a ser atendida por la red institucional, parece caótica e inestable, pero esta circunstancia puede ser el resultado de demasiadas intervenciones desde los servicios sociales comunitarios y especializados, que pueden llegar a desarticular la dinámica familiar generando dependencia de estos.
- 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 madres y en consecuencia, niñas y niños no ven a sus progenitores como figuras de referencia porque ven su autoridad mermada.
- Los profesionales, se centran en los aspectos más visibles y “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





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

debilitamiento de los vínculos afectivos y de los procesos de responsabilización parental.

No es tarea sencilla trabajar con estas familias, las dudas y los miedos son muchos, y es complicado establecer una relación de ayuda. Los y las profesionales dentro de su intervención se plantean 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 o la profesional que atiende a estas familias puede tener actitudes defensivas, sentimientos de impotencia, y tendencia a priorizar las 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 para tener en cuenta con estas familias, es el concepto de resiliencia que se puede definir como “La capacidad del ser humano de sobreponerse a sus dificultades y al mismo tiempo a aprender de sus errores”.

Es la capacidad de atravesar situaciones de adversidad o crisis, superarlas y salir fortalecido de ellas transformándolas positivamente. Es enfatizar y conocer 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 negativas como un complemento de la existencia que hace que las personas resilientes las llenen de sentido. Las redes



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

sociales son esenciales para superar la adversidad, ya que brindan apoyo y cuidados afectivos.

- La “perspectiva positiva” tiende a enfatizar las fortalezas, habilidades e intereses de la persona, es decir, construir sobre su potencial y capacidades.
- Ser proactivo, persistente y creer que “el cambio es posible”. La adversidad y los desafíos se ven como oportunidades y motivaciones para el aprendizaje y el cambio, no como amenazas a la seguridad de uno, se trata de cambiar la atención de los problemas a las oportunidades de crecimiento, desarrollo, incluido el aprovechamiento de las oportunidades que presentan.
- Domina lo que es posible, aceptando lo que no se puede cambiar y aprendiendo a vivir con un grado de incertidumbre, o lo que es el equivalente a “hacer lo que puedas, con lo que tengas, en el tiempo que necesites y donde lo tengas”.
- 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.

### 5.3. La intervención social con la familia

La historia persa "Quien dice A también debe decir B" describe e ilustra la dificultad inherente del cambio en el trabajo con familias, al mismo tiempo que enfatiza la importancia de resaltar y reforzar el progreso, por pequeño que sea, mediante los esfuerzos y las habilidades de afrontamiento de los miembros de la familia involucrados en el proceso.

## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Durante una lección, el maestro tuvo un gran problema con un estudiante. "¡Di A! le dijo el maestro. Pero el chico negó con la cabeza negativamente y frunció los labios. El maestro hizo acopio de paciencia y empezó de nuevo: "Ahora, sé bueno y di 'A', nada está perdido". Pero el chico respondió con una mirada sarcástica. Después de varios intentos, perdió la paciencia y comenzó a gritarle: "Di 'A', di 'A'. La respuesta del niño fue solo "mmm - mrrnm".

La maestra llamó al padre y juntos le rogaron al niño que decir "A." El niño finalmente se dio por vencido, y para sorpresa de todos, dijo "A" en voz alta y clara. El maestro, asombrado por el éxito pedagógico, exclamó: "¡Eso es genial! Ahora di 'B'. El niño protestó violentamente y golpeó su manita en la mesa y dijo: "No hablo palabras. ¡Otra vez! Ella ya sabe que, si digo la letra 'A', querrás que diga 'B', 'y luego lo tendré! "¡Tendría que aprender todo el alfabeto, luego tendría que aprender a leer, a escribir y aprender a sumar y restar! Sabiendo esto, me negué a decir "A".

Para que la intervención fuera efectiva, era necesario establecer metas operativas y cuantificables que sean manejables y permitan a los protagonistas visualizar los logros. Las familias deben saber que este es un proceso largo, por lo que se necesita la colaboración familiar en todo el proceso. La intervención está dirigida a enriquecer la dinámica familiar y permitir la autonomía sobre instalaciones y/o servicios externos involucrados en el proceso de este programa.

El cambio se favorece cuando no sólo se tiene en cuenta la organización de la familia, sino también el contexto en el que se desarrolla esta. Una terapia integral considera la red social de la familia como un factor de apoyo primario e indispensable. Al principio suele surgir un apoyo informal, proveniente de la familia extensa, amigos, vecinos, etc., por lo que la familia se dota de una red de relaciones que le brindan sensores de ayuda emocional, herramientas, etc. La intervención social debe basarse en las fortalezas/competencias de la familia y en el proceso de empoderamiento de los

## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

miembros, especialmente de las figuras parentales. La intervención profesional ayuda a las familias a descubrir su propio funcionamiento, adquirir habilidades prácticas y movilizar y desarrollar sus propios recursos. La intervención se enfoca tanto en los problemas existentes como en prevenir que ocurran, e incluye implementar:

- 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 individualmente, fortaleciendo y promocionando las relaciones en su medio.

Las intervenciones socioeducativas brindan información sobre temas cotidianos relacionados con la vida familiar, el funcionamiento conductual y emocional y 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 ligada a estas intervenciones socioeducativas porque siempre ven como meta la trayectoria escolar de los y las menores.

Entre las funciones de la familia se encuentran promover la integración de los menores en el ámbito escolar y atender las demandas que les exige el sistema educativo. Para que el aprendizaje y el funcionamiento de niñas y niños sean óptimos, es necesaria una adecuada comunicación, afecto y relaciones afectivas en el seno de la familia. Las intervenciones socioeducativas no solo incluyen el ámbito escolar, sino que pueden extenderse a los servicios sociales de la ciudad, a los servicios de salud ya la comunidad en general.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Intervenciones de rehabilitación o recuperación familiar ponen el foco en los problemas o dificultades que están presentes en la familia. La intervención es realizada a dos niveles, el individual y el familiar.

A nivel individual, se abordarán aquellas áreas que impiden el crecimiento personal de la persona como la negación, la minimización y proyección de la culpa a terceros, la impotencia, y los sentimientos negativos (ansiedad, hostilidad, tristeza...), siempre que su intensidad interfiera gravemente en la dinámica familiar y personal.

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 nuevas ideas que introduzcan variedad y riqueza en el espacio cognitivo.
- Dotar a la familia, de responsabilidad y control sobre sus vidas y sobre lo que pueden hacer respecto de su situación.
- Introducir comentarios sobre su papel activo en los avances y subrayar sus “partes fuertes”, tanto los atribuidos por ellos mismos como los que los profesionales detectan. Se debe devolver comentarios positivos a la familia sobre sus cualidades, sus formas de actuar, de pensar...”, se trata de elogiar y legitimar aquello de lo que son capaces.
- Incidir en su competencia y capacidad de recuperación protagonista activa de su propio proceso.
- Ampliar el espacio de encuentro en el que se comparten emociones y afectos.
- Establecer límites intrafamiliares adecuados y el desempeño de roles a través de tareas tanto directas como indirectas.
- Llevar a cabo ritos familiares de unión, que reúna a todos los miembros de la familia en la realización de actividades conjuntas.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Explorar las interacciones y reglas familiares que muestran fortalezas e integrarlas en la dinámica del día a día.
- Dar apoyo a las necesidades de la familia, pero cuestionando las pautas de actuación que las mantiene dependientes de los servicios y de sus técnicos.

Los profesionales ayudan a las familias a descubrir modos de funcionamiento más adaptativos. Todas estas intervenciones están encaminadas a enriquecer el proceso familiar, promover la autonomía familiar en relación con los servicios, empoderar a las familias, abogar por procesos de rendición de cuentas de pertenencia y en definitiva evitar la institucionalización de menores cuando se haya evaluado una situación de riesgo.

Varias organizaciones y/o servicios son las fuerzas interactuantes en la red comunitaria que incluye a una familia, y esta es la base del trabajo colaborativo. El trabajo de los distintos expertos que integran la red institucional es muy eficaz si:



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Existe plena cooperación y colaboración de todos los sistemas implicados en el proceso (educación, sanidad, servicios sociales, etc.)
- Hay acuerdo en los objetivos de trabajo y la coordinación necesaria para optimizar los resultados, evitando el trabajo fragmentado por la interferencia de los diferentes servicios en la familia.
- El trabajo con redes institucionales evita la repetición de acciones, lo que puede llevar a que las familias sean etiquetadas como “faltas de motivación para el cambio” y/o “poco colaboradoras”.

Un aspecto particular 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 donde se desarrolla fundamentalmente la vida de toda persona, las peculiaridades de cada domicilio influyen en las costumbres, la intimidad y la rutina vital. La visita al domicilio supone acercarse al espacio más íntimo de convivencia, al escenario donde los afectos fluyen, donde tienen lugar las dificultades, los problemas y los conflictos, pero también donde se puede dar con las soluciones.

Conocer la vivienda 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 el vecindario, lo cual nos proporciona mucha información útil. La organización del hogar dice mucho de las personas que lo habitan, 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 de vivir de una familia organiza el espacio, distribuye los bienes, dice mucho de sus modos y formas de relación. Las visitas domiciliarias también permiten explorar los roles, la jerarquía y los límites del sistema familiar. La intervención en el domicilio requiere una atención especial, la tendencia de los técnicos es a equivocarse más por exceso que por defecto en la intervención, y si su implicación en las actuaciones es muy



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

directa y activa, la familia tiende a actuar por debajo de sus posibilidades y responsabilidades, delega gran parte de sus competencias en este o esta profesional.

El acuerdo o contrato es un elemento esencial para comprometer a los miembros de la familia desde el primer momento y favorecer su cooperación. En el 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.

Es importante consensuar con las familias los compromisos y responsabilidades que asumirán respecto a los cambios a introducir y los logros deseados. Es muy importante que la fijación de metas no sea impuesta por el profesional únicamente, sino que sea parte de un proceso que se hace con y para la familia. Además, cada objetivo debe formularse de tal forma 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 por qué 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 estos.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Los contratos deben ser flexibles y, por lo tanto, poder ajustar y modificar los términos de cada contrato según lo requieran las circunstancias.

Mención especial merece el final de la intervención con la familia, porque los cambios observados supusieron una mejora de la situación, o porque se alcanzaron los objetivos planteados en el proyecto de trabajo. Este último momento no es ajeno a los sentimientos y emociones, pues estos aparecen tanto en la profesional como en la propia familia. Entre los sentimientos presentes en la profesional, cabe destacar el ambiente, las dudas, el sufrimiento, la pérdida, etc., y en relación con la familia, el autocontrol y la satisfacción, la negación, el reconocimiento de que la intervención ha terminado, las hostilidades y el repliegue. por comportamientos que ocurrieron al inicio de la intervención. Ser consciente de estas emociones y saber reconocerlas es un paso importante en el proceso de maduración y maduración para ambas partes.

### Técnicas de modificación conductual

Las técnicas de modificación de conducta se basan en los principios establecidos por el condicionamiento clásico y el condicionamiento operante. Desde este punto de vista, se considera que toda la conducta es aprendida y, que la conducta antisocial o desadaptada se rige por los mismos principios que la conducta adaptada o normativa.

Basándose en estos supuestos, los terapeutas conductuales dirigen el tratamiento hacia el cambio de conductas concretas, sin tratar de encontrar los procesos intrapsíquicos subyacentes a las mismas. Uno de los principios fundamentales establecidos por la teoría del aprendizaje, es la denominada ley empírica del efecto, que establece que las consecuencias de una respuesta determinan la probabilidad de que esa respuesta se emita en un futuro. De este modo, desde la terapia conductual se busca reforzar positivamente las conductas adecuadas de los sujetos, aumentando así la probabilidad de que las emitan posteriormente, y reforzar de forma negativa las conductas desadaptadas, reduciendo o eliminando dichas respuestas inadecuadas.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Para poder llevar a cabo este tipo de tratamiento, el terapeuta necesita determinar, en primer lugar, cuáles son los reforzadores que cada individuo juzga como tales, puesto que aquellos objetos o situaciones que un sujeto considera importantes y por los cuales está dispuesto a esforzarse, pueden no tener el mismo significado para otro individuo. Una vez establecidos los reforzadores, el tratamiento general se dirige hacia conductas específicas y observables, buscando un cambio gradual en el comportamiento del individuo. De este modo, cualquier aproximación hacia la conducta deseada es provista de reforzadores externos.

La modificación de la conducta del sujeto y las recompensas proporcionadas por los demás al comportarse de forma adecuada pueden, a su vez, producir un cambio en la autoimagen del individuo, permitiendo que éste se vea a sí mismo como capaz de conseguir objetivos de una manera aceptada socialmente (Thorp y Wetzel, 1969). Estos cambios en la autoimagen suponen unos reforzadores internos para el individuo y, junto con los reforzadores externos, pueden producir una gran alteración de su conducta en la comunidad. La terapia de modificación de conducta generalmente utiliza, además de los reforzadores positivos y negativos, técnicas de modelado y posibilita el ensayo repetido de conductas prosociales, facilitando que las mismas se incorporen en el repertorio conductual del sujeto.

### Economía de fichas

Este procedimiento, ampliamente extendido en las décadas de los 70 y los 80, constituye una de las técnicas de modificación de conducta más empleadas con los delincuentes, fundamentalmente cuando se trata de menores institucionalizados. Redondo señala cuatro elementos básicos en este tipo de programas:

- Se proponen una serie de objetivos conductuales (reducción de la violencia, del consumo de drogas ...).



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- Se establecen las consecuencias asociadas a los cambios propuestos en la conducta, estas consecuencias deberán ser gratificantes para el sujeto que está siendo tratado.
- Se establece una relación de valor entre las conductas que se deben cambiar y las consecuencias positivas que se obtendrán por su realización, y
- Finalmente se estructura un sistema de fichas que se entregan a los sujetos por su modificación de conducta y que se pueden cambiar por las recompensas establecidas.

Las técnicas que utilizan la economía de fichas incluyen un aspecto muy positivo para la modificación de conducta, puesto que posibilitan la administración de reforzados inmediatamente después de que el sujeto ejecute una conducta apropiada, mejorando, de este modo, el establecimiento de una relación de contingencia y aumentando, consecuentemente la probabilidad de realizar de nuevo esa conducta.

Otro aspecto positivo de la economía de fichas es que permite, además del uso de reforzadores, la utilización del castigo que, en este caso, consiste en la retirada de los reforzadores cuando el sujeto se comporta de forma inadecuada.

### Contratos conductuales

Los contratos conductuales son documentos formales y escritos que especifican las responsabilidades y privilegios que tiene cada una de las partes implicadas en los mismos, Esta técnica aplicada al tratamiento de la delincuencia se utiliza fundamentalmente con jóvenes. .

El contrato conductual implica una negociación sistemática entre el mediador (padres, profesores, agentes de libertad condicional, ...) y el joven delincuente, sobre las conductas que se deben realizar en un determinado contexto y las consecuencias reforzantes que se proporcionarán cuando se ejecuten dichas conductas.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

El establecimiento de este tipo de contratos se debe basar en un análisis previo de las conductas incluidas en el contrato, dicho análisis debe tener en cuenta los antecedentes de cada conducta, las conductas que se desarrollarán a través del contrato y las consecuencias (refuerzos positivos) que las mantendrán. Además, para asegurar en el empleo de esta técnica es necesario que todas las partes implicadas participen en la elaboración del contrato, asegurando de este modo que sea considerado como justo y que exista voluntad para cumplirlo, y que éste sea redactado en términos positivos y llevado a cabo asegurando la obtención de recompensas positivas por la realización de conductas positivas. Existen numerosos estudios que muestran la efectividad de este tipo de técnica.

Este método de tratamiento es más efectivo cuando los contratos proporcionan una definición exacta de la conducta que se espera del joven y se especifican claramente las metas por las que debe esforzarse.





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

### Entrenamiento de padres

Esta técnica se ha utilizado en el tratamiento de diversos grupos, como niños autistas, con discapacidad intelectual, discapacidad física, etc. Su utilización se ha considerado como especialmente importante en el caso de niños con problemas de conducta, puesto que existe evidencia que muestra que las interacciones entre padres e hijos en el hogar mantienen la conducta problemática.

En este sentido, existen estudios que muestran que los hijos de sujetos que utilizan a menudo el castigo, especialmente el corporal, como forma de disciplina y que a menudo dan órdenes, tienen mayores probabilidades de comportarse de forma agresiva. Del mismo modo, también la inconsistencia entre los padres a la hora de educar al niño se ha mostrado como un correlato importante de la conducta agresiva en los menores. Basándose en estos y otros resultados, el entrenamiento de los padres pretende principalmente conseguir una disciplina paterna clara, positiva y consistente, así como una mejora en la comunicación entre padres e hijos y el cambio de conductas problemáticas dentro de la familia. Para ello, se enseña a los padres a reforzar y apoyar directamente la conducta prosocial de los niños y a castigar de forma eficaz.

Este método es efectivo para reducir conductas agresivas, para mejorar las habilidades de comunicación y para conseguir la realización de las tareas asignadas a cada sujeto.

### Terapia familiar

La terapia familiar se puede considerar como una perspectiva integradora basada en enfoques sistemáticos, cognitivos y conductuales. Desde este punto de vista, se considera que el paciente identificado como tal por su familia y sus síntomas, no son el verdadero problema que se debe tratar, sino que los síntomas presentados por este individuo surgen y se mantienen en función de las relaciones en que están incluidos.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

Estas relaciones pueden implicar la asignación al niño de determinados papeles (alborotador, loco...) que suponen un punto de referencia para el conjunto de la familia; la asignación al niño de un papel de adulto; la consideración del niño como el culpable de diversos problemas que pueden surgir entre miembros de la familia; etc. De este modo, el terapeuta familiar debe, desde el inicio del tratamiento, definir el problema haciendo ver que está influido por las interacciones familiares, los roles que desempeña cada miembro y la organización que existe dentro del sistema familiar.

Basándose en estos presupuestos, el objetivo de la terapia familiar es mejorar el funcionamiento de la familia considerada como una unidad. Para lograr este propósito, se considera necesario modificar los patrones de comunicación e interacción que existen en la familia, posibilitando un funcionamiento más adaptativo de la misma.

Mediante este tipo de terapia se pretende mejorar la comunicación, tanto verbal como no verbal, entre los miembros de la familia, aumentando la expresión de emociones y fomentando el apoyo mutuo.

Además de la comunicación, la terapia generalmente explora la organización interna de la familia y la distribución de papeles que se da en ella, considerando estos elementos como esenciales en la definición del sistema familiar y en la descripción de las interacciones que tienen lugar dentro del mismo. La función fundamental del terapeuta, desde esta perspectiva, consiste en ayudar a la familia a reconocer las causas de los problemas subyacentes a los síntomas del paciente y a todos los miembros a interactuar y a expresarse de un modo alternativo y más adecuado.

### Terapia de realidad

Esta terapia, formulada originariamente por Glasser en 1965, parte de la base de que todas las personas tienen dos necesidades básicas: la necesidad de amar y ser amado y



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

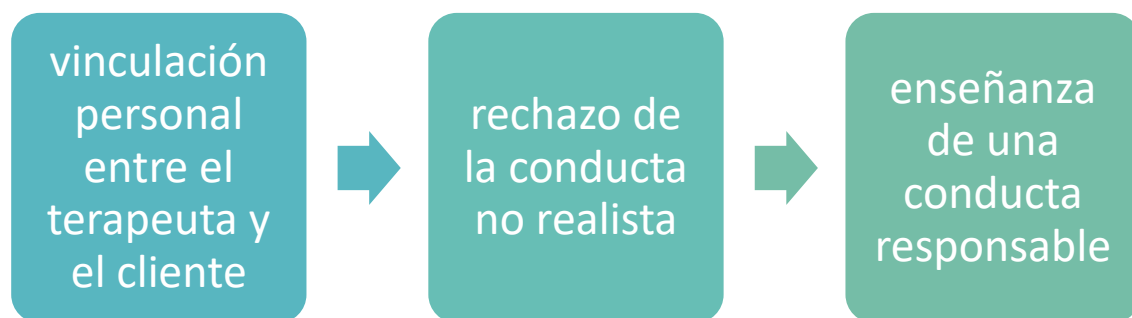
la necesidad de sentirse útil. Posteriormente, Glasser fundió estas dos necesidades en una sola: la necesidad de identidad.

Los individuos que no son capaces de satisfacer estas necesidades actúan de forma irresponsable y es el principal objetivo de esta terapia el conseguir que se comporten de modo responsable. Desde este punto de vista, se considera que el problema fundamental de los individuos es que actúan de forma irresponsable, puesto que la responsabilidad implica la capacidad para satisfacer las necesidades propias sin impedir que otros satisfagan las suyas.

El individuo, por otra parte, es incapaz de satisfacer sus necesidades básicas, pues su comportamiento causa evaluaciones negativas tanto por parte de la sociedad como del propio sujeto, y provoca sentimientos de inutilidad.

La única forma en que la gente puede sentirse útil y aceptada, satisfaciendo de este modo sus necesidades, es mediante una conducta responsable, la cual implica evitar los comportamientos delictivos.

Para conseguir que el individuo llegue a comportarse de manera responsable, que es el objetivo de la terapia de realidad, son necesarios tres procesos:





## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

- **Vinculación personal:** el terapeuta debe sentirse vinculado con sus clientes, puesto que este es el único modo en que el sujeto percibirá que podrá contar siempre con su apoyo y que el terapeuta estará a su lado hasta que logre satisfacer sus necesidades por sí mismo. El terapeuta debe, también, transmitir seguridad y confianza a su cliente, así como mostrarle que realmente se preocupa por él. En esta fase de la terapia se consideran muy importantes las cualidades personales del terapeuta, señalando que éste debe ser una persona honesta, responsable y cálida, que sea capaz de enfatizar lo positivo y no lo negativo, de transmitir fuerza a su cliente y de confiar en la capacidad del sujeto para actuar de modo responsable.
- **Rechazo de la conducta no realista:** en esta fase del tratamiento, el terapeuta pretende conseguir que el sujeto se enfrente con la realidad de su comportamiento. El cliente debe comprender que él es responsable de sus conductas y enfrentarse a ellas. Para ayudar a los sujetos en esta tarea, el terapeuta define los límites de la conducta aceptada y refuerza la realización de este tipo de comportamiento, mientras que desaprueba los comportamientos negativos sin rechazar al sujeto por ellos. La terapia de la realidad se centra siempre en el comportamiento actual de los sujetos, sin buscar causas de este, las cuales se entiende que no son importantes y que únicamente sirven para que el sujeto busque justificaciones de su conducta y no intente cambiada.
- **Enseñanza de una conducta responsable: esta fase constituye el objetivo básico del tratamiento.** En ella el terapeuta proporciona al cliente nuevas formas de comportarse y le anima para que las lleve a cabo. Para este aprendizaje, no se tiene en cuenta lo que el individuo piense sobre dichas conductas, pues se pretende además que éste aprenda que un cambio conductual produce un cambio en las actitudes y pensamientos.



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

### Terapia cognitivo conductual (TCC)

Es un tipo de terapia psicoterapéutico que ayuda a las personas a comprender que los pensamientos y sentimientos influyen en su comportamiento. La TCC se suele utilizar para el tratamiento de una amplia gama de trastornos, incluyendo fobias, adicción, depresión y ansiedad. Es una terapia generalmente a corto plazo y se centra en ayudar a los clientes a hacer frente a un problema muy específico. Durante el curso del tratamiento, las personas aprenden a cómo identificar y cambiar los patrones de pensamiento destructivos o perturbadores que tienen una influencia negativa en el comportamiento.

Los pensamientos y sentimientos juegan un papel fundamental en nuestro comportamiento. Por ejemplo, una persona que pasa mucho tiempo pensando en accidentes aéreos, accidentes de pista y otros desastres aéreos puede encontrarse evitando los viajes aéreos. La terapia cognitivo-conductual tiene como objetivo enseñar a las personas que si bien no se pueden controlar todos los aspectos del mundo que les rodea, pueden tomar el control de cómo interpretar y manejar las cosas en su entorno.

Esta terapia se ha hecho muy popular en los últimos años en los profesionales de la salud mental. Se ha demostrado que la TCC ayuda a los pacientes a superar eficazmente una amplia variedad de conductas inadaptadas.

Las personas a menudo experimentan pensamientos o sentimientos que refuerzan o agravan las creencias erróneas. Estas creencias pueden dar lugar a comportamientos problemáticos que pueden afectar a numerosos aspectos de su vida, incluyendo la familia, las relaciones amorosas, el trabajo y los estudios académicos.

Por ejemplo, una persona que sufre de baja autoestima puede experimentar pensamientos negativos acerca de sus propias habilidades o apariencia. Como resultado



## Experta/o en Intervención Psicosocial con Infancia, Familia y Adolescencia

de estos patrones de pensamiento negativo, la persona puede empezar a evitar situaciones sociales o dejar pasar oportunidades de ascenso en el trabajo o en la escuela.

Para combatir comportamientos y pensamientos destructivos, la TCC empieza ayudando al o la paciente a identificar las creencias que le están causando problemas. Se trata de la etapa del análisis funcional y es imprescindible para aprender cómo los sentimientos y pensamientos y las situaciones pueden hacer que surjan comportamientos desadaptativos.

La segunda parte de la terapia cognitivo-conductual se centra en los comportamientos reales que están contribuyendo al problema. El cliente comienza a aprender y practicar nuevas habilidades que pueden ser puestas en práctica en situaciones del mundo real. Por ejemplo, una persona que sufre de adicción a las drogas podría empezar a practicar nuevas habilidades de afrontamiento y ensayar formas de evitar o hacer frente a situaciones sociales que pueden desencadenar una recaída.

En la mayor parte de los casos, la TCC es un proceso gradual que ayuda a una persona a dar pasos hacia un cambio de comportamiento. Alguien que sufre de ansiedad social puede comenzar simplemente imaginándose en una situación social que provoca ansiedad. A continuación, el cliente puede empezar a practicar conversaciones con amigos, familiares y conocidos. Poco a poco se busca un objetivo más amplio, las situaciones cada vez parecen menos intimidantes y las metas fáciles de alcanzar.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Haynes, JM. (1995) *Fundamentos de la Mediación Familiar*, Madrid, Gaiga.
- Jackson, D. (1977) *Comunicación, Familia y Matrimonio*. Nueva Visión, Buenos Aires.
- Oichón Riviere, E. Quiroga, A. (1985) *Psicología de la Vida Cotidiana*, Nueva Visión, Buenos Aires.
- Ripol Millet, A. (2001) *Familias, Trabajo Social y Mediación*, Barcelona Paidós.
- Slaikei, C. (1996) *Para que la Sangre no Llegue al Río*. Barcelona, Granica.
- Soares, M (1996) *La Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas*, Barcelona, Paidós.
- Watzlawick, P; Weakland, J, Fisch, R. (1996) *Cambio, Formación y Solución de los Problemas humanos*. Herder.