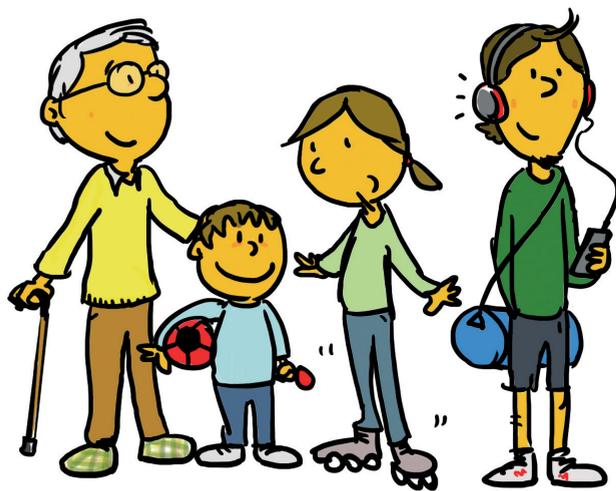


# GUÍA

# ACOMPañAMIENTO

# FAMILIAR

TRABAJO CON FAMILIAS - ÁREA DE MENORES



 **Jesuitas**  
**social**

área de menores y jóvenes

## **AUTORES**

### **EQUIPO MOTOR**

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

### **EQUIPO DE ENLACES:**

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

### **ILUSTRACIONES**

- Roger Torres Aguiló

ISBN: 978-84-271-3962-6

# GUÍA ACOMPañAMIENTO FAMILIAR

TRABAJO CON FAMILIAS - ÁREA DE MENORES





# prólogo

Joaquín Solá Lario sj

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

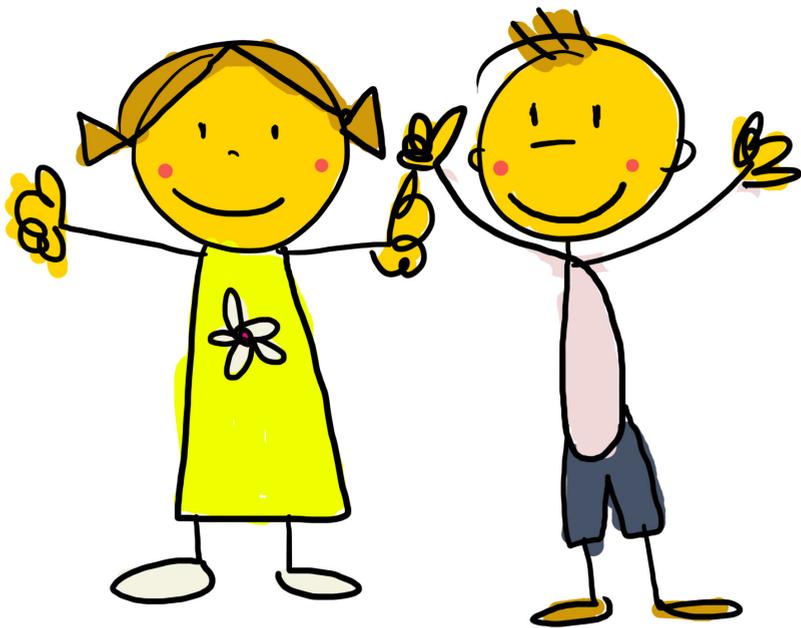
Confiamos en que este trabajo acabe redundando en beneficio de los menores que peor lo tienen en nuestra sociedad, allí donde se encuentren.

# índice

- 1 DEFINIENDO EL ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR... 10
- 2 ACTITUDES NECESARIAS EN TODO ACOMPAÑAMIENTO 13
- 3 HABILIDADES CLAVE EN EL TRABAJO CON LAS FAMILIAS 25
- 4 NIVELES DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR 30
- 5 VISITAS DOMICILIARIAS 47
- 6 CIERRE DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO 52
- 7 BIBLIOGRAFÍA 53
- 8 ANEXO: HERRAMIENTAS 54

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

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



## 1

## DEFINIENDO EL ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR...

Entendemos el acompañamiento familiar como un proceso de atención personalizada a las familias de los menores con los que trabajamos en nuestros centros y programas, con el fin de ofrecer nuestro apoyo, orientación, presencia y compañía ante las situaciones vitales, alegrías y dificultades que vayan aconteciendo en el núcleo familiar. Deseamos facilitar y movilizar la capacidad de las familias, lograr que cada una de ellas identifique y potencie sus recursos, consolide sus vínculos familiares y sociales y adquiera o fortalezca sus habilidades para superar situaciones problemáticas.

Queremos posicionarnos no solo como testigos sino también como acompañantes de las vivencias de la familia. Entendemos el acompañamiento como una relación de ayuda que impulse a la familia, ofreciéndole un marco adecuado que facilite el desarrollo de sus capacidades.

Edgan (2002) habla de dos metas en la relación de ayuda:

- a) Ayudarles a identificar sus necesidades, manejar sus problemas y descubrir posibilidades y oportunidades en su entorno que estaban infrautilizadas.
- b) Ayudarles a mejorar sus capacidades para que puedan resolver la situación por sí mismos.



*El apoyo que queremos ofrecer trasciende del mero concepto de "prestación de diversos servicios". Consideramos que requiere una implicación personal y relacional.*

La relación que generamos con las familias va más allá del consejo y la orientación. Ambas acciones pueden formar parte del acompañamiento, pero no cubren todos los aspectos que éste contempla.

Desde un punto de vista ético, el profesional debe adquirir el compromiso de estar atento a reconocer los propios prejuicios, a no imponer los propios valores, a evitar la manipulación y no crear sentimientos de culpa que aumenten el sufrimiento.

Este tipo de ayuda no está garantizada por el mero hecho de contar con un buen arsenal de técnicas y protocolos de actuación. Establecer una relación fructífera implica escuchar y explorar cuestiones de interés para el otro, modelar con nuestro ejemplo si es necesario, acompañarle en el día a día, proporcionar apoyo si la familia lo necesita y ser percibidos como personas íntegras y confiables en la relación.

Debemos promover el empoderamiento de los miembros de la familia, no su dependencia del profesional. Se trata de una ayuda que capacita y que permite a los miembros de la familia recuperar la confianza en sí mismos, tomar decisiones fundamentadas y hacerse con el control de sus propias vidas.

El proceso de acompañamiento familiar irá pasando por distintas fases. En un primer momento nosotros<sup>1</sup> acompañaremos a la familia, esperando que más adelante la familia también nos acompañe a nosotros y se convierta en compañera.

### NIVELES DE ACOMPAÑAMIENTO

Consideramos que se pueden diferenciar cuatro niveles de acompañamiento familiar en nuestros centros:

1. Acompañar en el día a día
2. Acompañar para reactivar
3. Acompañar en la crisis
4. Acompañamiento terapéutico

En el apartado 4 de la guía, se explican algunos conceptos básicos sobre cada uno de estos niveles de acompañamiento familiar.

Debemos, también, tomar conciencia de que no todas las familias van a necesitar o desear ser acompañadas por nosotros al mismo nivel. Ello podrá deberse a diferentes causas: no sentir la necesidad, miedo, desconfianza, no estar motivados para ello, no estar preparados, dificultad para generar un compromiso o para desarrollar una relación más íntima, etc. Ante ello, será importante mantener una actitud respetuosa, evitando el reproche. Para acompañar es necesario que la familia acepte y desee ser acompañada.



*El acompañamiento familiar va de la mano del tipo de acogida que realicemos, del mensaje que transmitamos a la familia en relación a nuestra labor y nuestro quehacer, del trabajo con grupos de padres, etc. El acompañamiento está profundamente relacionado con el vínculo existente entre la familia y el profesional (y la entidad por extensión).*

---

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

## 2

## ACTITUDES NECESARIAS EN TODO ACOMPAÑAMIENTO

### ACOMPAÑAMIENTO Y RELACIÓN DE AYUDA<sup>2</sup>

En las primeras fases de ese proceso ofrecemos, especialmente, un acompañamiento enmarcado en una relación de ayuda. Dicha relación de ayuda estaría sustentada en tres grandes pilares: “Saber” (poseer un conjunto de conocimientos teóricos); “saber hacer” (poseer destrezas, habilidades, capacidades para poner en práctica lo que sabemos) y “saber ser” (desarrollar una serie de actitudes que permitan establecer buenas relaciones humanas).

---

Los componentes de la relación de ayuda



---

Confiamos en los conocimientos y destrezas que nuestros profesionales ya poseen para llevar a cabo su labor. En el comienzo de este escrito pretendemos, no única pero sí fundamentalmente, identificar y explicitar el conjunto de actitudes que consideramos necesarias en nuestro quehacer y que deseamos estén presentes en nuestro trabajo diario con las familias. Ello nos permite profundizar en el “saber hacer” y sobretodo ahondar en el “saber ser”.

---

<sup>2</sup> Bermejo, J.C (1998). Apuntes de relación de ayuda

### a. Actitud empática<sup>3</sup>

Entendemos por empatía la disposición interior del ayudante que permite ponerse en la situación existencial del otro, comprendiendo su estado emocional y tomando conciencia íntima de sus sentimientos. Implica entrar en el marco de referencia de la persona para poder llegar a ver con sus ojos, escuchar con sus oídos y captar lo que la persona en dificultad siente en su mundo interior. La empatía es pues, una actitud, una disposición interior que se despliega en habilidades concretas (de modo especial la escucha activa y la respuesta comprensiva).



- Sintonizar, recibir, comprender los estados emocionales del otro
- Sentir con la persona
- Empatía = sentir en-, sentir desde el otro



- Sentir lo mismo que el otro
- Fusionarme con el sentir del otro, sin diferenciar lo que es mío y lo que es suyo
- Simpatía, co-sentir

Conviene señalar que no se trata de sentir lo mismo que el otro (simpatía, co-sentir) sino de sintonizar, recibir y comprender los estados emocionales del otro (empatía, sentir en-, sentir desde dentro.) Se trata de sentir con la persona, no de sentir lo mismo que la persona.

Consideramos que esta debe ser nuestra actitud de base, sin embargo pueden y deben surgir intervenciones de tipo directivo cuando las circunstancias lo exijan. Esto puede suceder cuando las personas se muestren muy débiles o vulnerables, en momentos de confrontación, en situaciones de fuerte crisis o en intervenciones psico-educativas.

<sup>3</sup> Bermejo, J.C (1998). Apuntes de relación de ayuda

Lo que logrará la *tendencia empática* en estos casos será:

QUE NUESTRA INTERVENCIÓN SE VIVA COMO...	Y NO SE VIVA COMO....
Respuesta de valoración	Comentario moralizante
Respuesta interpretativa	Incomprensión
Respuesta de apoyo	Minimización del malestar
Exploración desde un interés respetuoso	Incómodo interrogatorio
Propuesta concreta	Solución mágica

### ¿Cómo transmitir nuestra empatía?

Si la actitud empática es una disposición interior, para que esta se explicita en la relación de manera visible y eficaz, ha de traducirse en habilidades de comunicación. A continuación se exponen las dos destrezas principales a través de las cuales podemos transmitir nuestra empatía: la *escucha activa* y la *respuesta empática*.

#### *La escucha activa*

A *priori* puede resultar absurdo preguntarse qué significa escuchar. Pero sin embargo no lo es, porque verdaderamente no es fácil y no es común encontrarse con personas capaces de ofrecer una buena escucha.

La escucha activa requiere atención e implica silenciar el ruido interior, haciendo un cierto “vacío de sí” de las cosas propias y de los prejuicios. Tendemos a mirar a los demás desde nuestro propio mundo de valores, considerando que nuestra manera de funcionar es la más adecuada. Mirar a la familia desde el juicio o sintiendo que nuestra idea de cómo debe ser y comportarse una familia es la correcta no solo nos aleja de ella, también puede llegar a hacerle daño. El hecho de identificar y aceptar los prejuicios que en un momento dado podamos sentir nos permite neutralizar su fuerza negativa y dejarlos a un lado, para así poder acoger a la familia en lo que es.

Escuchar es “hospedar” sin condiciones, lo que no tiene por qué implicar aprobar o estar de acuerdo con lo que escuchamos.

Escuchar será acoger las expresiones de la vida de la familia, vivencias que compartirá con confianza si nosotros nos situamos ante ella

con atención, respeto y modestia. Tal y como señala Brusco, escuchar es una de las formas más eficaces de respeto y es una de las conductas más apreciadas por la gente. Cuando uno se siente escuchado tiene la percepción de tener valor ante los ojos del otro.



*El que escucha con hondura y corazón se convierte en instrumento de curación, porque da espacio a los otros a abrirse con confianza y libertad y les permite sentirse comprendidos y afirmados. La conversación de ayuda supone un cierto hospedaje emotivo: el que sufre encuentra en el que le escucha un hospedaje, un lugar en el que descansar con confianza.*

#### *La respuesta empática*

Es común que en el diálogo de relación de ayuda la respuesta que da el ayudante tienda a tratar de resolver los problemas del otro. Sin embargo, se trata más bien de profundizar juntos, comprender juntos, razonar juntos, buscar alternativas, facilitar el descubrimiento de los recursos que se pueden poner en marcha. No se trata tanto de pronunciar palabras complejas y resolutivas, más bien de transmitir comprensión. La respuesta empática hace alusión, por tanto, a una respuesta normalmente sencilla y cercana, cuyo objetivo será construir una respuesta centrada en la otra persona, que le permita experimentar que lo que está viviendo es lo que el profesional está captando y comprendiendo.

A continuación se recogen brevemente los diversos tipos de respuesta que pueden darse en el diálogo entre el profesional y la familia/el miembro de la familia:

RESPUESTA DE VALORACIÓN O JUICIO MORAL	
¿Cómo es?	Expresa la propia opinión en cuanto al mérito, la utilidad o moralidad de lo que la persona comunica.
Ejemplo	"Has sido egoísta al comportarte así. Ya sabes que lo que has hecho no es correcto".
¿Qué produce en el otro?	Puede sentirse en desigualdad moral, en inferioridad, pudiendo producir inhibición, culpa, rebelión, disimulo o angustia.
RESPUESTA INTERPRETATIVA	
¿Cómo es?	Se pone el acento en un aspecto del conjunto de la información recibida y el profesional lo interpreta a partir de su propia teoría, indicando cómo debería ser considerado dicho aspecto.
Ejemplo	"Que te relaciones de esa manera posiblemente se deba a la educación que recibiste cuando eras pequeño".
¿Qué produce en el otro?	La sensación de haber sido mal entendido, pudiendo provocar irritación o resistencia al ver que la propia experiencia es interpretada por criterios ajenos a los propios.
RESPUESTA DE APOYO-CONSUELO	
¿Cómo es?	Se intenta animar al otro haciendo alusión a una experiencia común o minimizando la importancia de la situación e invitando a desdramatizar.
Ejemplo	"No te preocupes, todos hemos vivido algo similar en algún momento. Es cuestión de tiempo que te sientas mejor".
¿Qué produce en el otro?	Tiende a minimizar su reacción, sintiendo que es desproporcionada o injustificada. Puede producir regresión, dependencia o rechazo.
RESPUESTA EXPLORATORIA	
¿Cómo es?	Se tiende a hacer preguntas para obtener más datos y profundizar en la situación expuesta por el ayudado. Se centra en el contenido, y no tanto en lo emocional.
Ejemplo	"¿Quiénes estaban con el niño cuando se calló?; ¿quién le llevó al médico?; ¿cuál fue el parte del hospital?; ¿cuándo hablasteis sobre ello con la tutora?"
¿Qué produce en el otro?	Si el diálogo se basa en continuas preguntas la persona puede sentir que se le está interrogando, pudiendo resultar invasivo y poco respetuoso.

RESPUESTA "SOLUCIONADORA"	
¿Cómo es?	Se propone al otro una idea o resolución para salir de la situación problema, indicándole el método, el camino, dándole consejos de carácter definitivo.
Ejemplo	"Deberíais hablar con la abuela y pedirle que os apoye con dinero o comida".
¿Qué produce en el otro?	Aunque en ocasiones puede aliviar a priori, al no ser una decisión que parte del sujeto, puede que a este no le satisfaga, no le encaje o no se ajuste a su manera de hacer las cosas. No promueve la autonomía.
RESPUESTA EMPÁTICA	
¿Cómo es?	Parte de la escucha activa y se comunica a través de la respuesta reflejo y la reformulación de cuanto el profesional ha comprendido de lo que el otro está viviendo y sintiendo.
Ejemplo	"Que Manu no te haya apoyado en esto te decepciona y te entristece. Te sientes sola y poco valorada".
¿Qué produce en el otro?	Se siente comprendido y acogido en lo que le sucede, sintiendo al profesional en sintonía con él. Le permite profundizar en su situación y apropiarse de ella.

La respuesta de tipo empático es, probablemente, la menos natural y la menos espontánea de las respuestas anteriormente indicadas. Para aquel que no tiene práctica le puede resultar, en un primer momento, inútil y poco eficaz. Además, en un primer momento puede provocar en el ayudado un cierto descontento, porque puede poseer expectativas mágicas en relación a la figura del "ayudante", esperando que le saque y le salve de la problemática que está viviendo. Sin embargo, cuando la respuesta empática se da, el diálogo avanza, progresa hacia un análisis más profundo y hacia una comprensión de cuantos elementos están en juego en medio de la dificultad. La respuesta empática es el resultado de un proceso activo que requiere una gran atención, habilidad y práctica. Implica concentrarse intensamente en la persona/s que tenemos frente a nosotros.

Entrenarnos en la utilización de respuestas empáticas no implica dejar de utilizar, de manera coherente y adecuada, otro tipo de respuestas. No se trata de hacer un uso exclusivo de un tipo de respuestas, sino de aumentar el número de respuestas empáticas.

La respuesta de tipo empático es, probablemente, la menos natural y la menos espontánea de las respuestas anteriormente indicadas. Para aquel

que no tiene práctica le puede resultar, en un primer momento, inútil y poco eficaz. Además, en un primer momento puede provocar en el ayudado un cierto descontento, porque puede poseer expectativas mágicas en relación a la figura del "ayudante", esperando que le saque y le salve de la problemática que está viviendo. Sin embargo, cuando la respuesta empática se da, el diálogo avanza, progresa hacia un análisis más profundo y hacia una comprensión de cuantos elementos están en juego en medio de la dificultad. La respuesta empática es el resultado de un proceso activo que requiere una gran atención, habilidad y práctica. Implica concentrarse intensamente en la persona/s que tenemos frente a nosotros.

Entrenarnos en la utilización de respuestas empáticas no implica dejar de utilizar, de manera coherente y adecuada, otro tipo de respuestas. No se trata de hacer un uso exclusivo de un tipo de respuestas, sino de aumentar el número de respuestas empáticas.



**AUTOEVALUANDO...  
MI ACTITUD EMPÁTICA**



- ✓ ¿Considero que he conectado y sintonizado con lo que está viviendo esta familia?
- ✓ ¿En algún momento he dado por supuesto lo que la familia me iba a responder o cómo iba a reaccionar?
- ✓ ¿He sido capaz de colocarme donde realmente se encuentra la familia (evitando inventar un punto de partida) y desde ahí construir junto a ella?
- ✓ ¿En algún momento he hablado a la familia desde mi propio marco de referencia y no desde el suyo?
- ✓ ¿Qué tipo de intervenciones (de respuesta) he utilizado más?
- ✓ ¿He aceptado y respetado los procesos personales que está viviendo la familia?
- ✓ ¿Cómo he mirado a la familia en este encuentro? Con compasión, con cercanía, con mirada crítica, con exigencia, con desesperanza, con optimismo, etc.

## b. Consideración positiva incondicional

Desde el enfoque Humanista se considera que ésta es la actitud más sanadora que se puede ofrecer a la persona/la familia. Consiste en:

### ES UNA ACTITUD...

Relacionarnos con la familia evitando un juicio valorativo y una actitud crítica.

### ES GENERAR UNA RELACIÓN...

Sentir y transmitir aprecio, calidez y cercanía hacia la familia.

### ES INCONDICIONAL...

Mi cercanía hacia la familia no depende de ningún sí condicional. La acepto, la respeto y la valoro sin necesidad de que lleve a cabo determinados actos.

Pero, ¿qué nos puede ayudar a generar este tipo de relación? A continuación se recogen algunas pistas que nos pueden ayudar a sentir más cerca a la familia, acogiéndola y aceptándola en lo que es<sup>3</sup>:

Desde el enfoque Humanista se considera que ésta es la actitud más sanadora que se puede ofrecer a la persona/la familia. Consiste en:

**CUADRO DE PISTAS<sup>4</sup>**

**HACERNOS PREGUNTAS...**

¿Qué han vivido estos padres? ¿Cómo fueron sus vínculos? ¿Cuál fue su educación?

¿Qué cosas buenas pensamos sobre esta familia?

¿Qué les está pasando a estos padres?

Si me mienten... ¿Qué función tiene la mentira? ¿De qué se protegen?

**A TENER EN CUENTA...**

Hacen lo que pueden y lo que saben.

Hay una razón de por qué está pasando lo que pasa.

No tienen porqué saber hacerlo "sanamente y funcionalmente". Si no se les enseñó nadie nace sabido.

**ALGUNOS "CONSEJOS"...**

No compararlo con mis vivencias y mi historia personal, ¡no es lo mismo!

No permitir que la información previa que me llega de la familia me condicione. Descubrir a la familia.

Que los encuentros no sean solo para reñir o echar en cara. Enviar mensajes positivos.

No tomarse las cosas a lo personal. Muchas veces la agresión no es a mí sino al rol que ocupo.

No actuar en caliente. Tras un intercambio duro o complicado con la familia, meterlo "a la nevera" y retomarlo al día siguiente o a los días.

Utilizar el sentido del humor.



*Esta consideración positiva incondicional proporciona a la familia un clima de seguridad y un espacio de libertad para ser y escoger. La mera presencia de esta actitud produce en el otro una vivencia de alivio y de sensación de que puede descansar con confianza en nosotros.*

<sup>4</sup> Cuadro elaborado por el equipo de enlaces "Acompañamiento familiar" Plan Familia Sj

La actitud de aceptación incondicional (o consideración positiva incondicional) en la acción social conlleva una serie de connotaciones singulares. Tendremos en cuenta varios elementos:

1. La aceptación incondicional se traduce en **ausencia de todo juicio moralizante**, lo cual no significa aprobación, ni ausencia de criterio propio. Es fácil, sin embargo, caer en el paternalismo. Esta actitud implica entender los hechos, pero no justificarlos.
2. Aunque un comportamiento sea objetivamente condenable, relacionarnos con una persona desde la aceptación incondicional supone la **comprensión** de que dicho comportamiento puede ser perfectamente coherente dentro del contexto en el que el individuo/la familia está viviendo.
3. Será muy importante **respetar la autonomía y libertad de la familia**. Podemos ayudarla a analizar sus necesidades y animarla a realizar un proceso de mejora, pero es ella quien debe sentirse motivada a generar un cambio. Respetar el proceso y las decisiones de la familia. Ello implica que, sea cual sea su decisión, **mantendremos una actitud positiva** hacia la familia.
4. Debemos tener en cuenta que la familia puede contar con experiencias negativas previas con personas significativas o con otros profesionales, por lo que **pueden presentar dificultad a la hora de aceptarnos y confiar** en nosotros.
5. Resulta complicado mantener una actitud positiva incondicional cuando la familia muestra agresividad, falta de compromiso, irresponsabilidad, falsedad, victimismo, etc. La aceptación en este caso supondría tratar de **comprender el porqué y el para qué** la familia funciona de esta manera, intentando contextualizar su comportamiento en su contexto, su historia y su situación. En estos casos, conendrá confrontar a la familia (se habla de la destreza de confrontar en el apartado de claves para la comunicación con la familia)<sup>5</sup>.



**AUTOEVALUANDO...  
MI ACEPTACIÓN POSITIVA  
INCONDICIONAL**



<sup>5</sup> Bermejo, J.C., Martínez, A. (1998) *Relación de Ayuda, acción social y marginación*

- ✓ ¿Soy capaz de seguir acogiendo y creyendo en la familia si no cumplen mis "expectativas"?
- ✓ ¿Si la familia no cumple lo acordado, consigo que esto no me aleje de ella?
- ✓ ¿He intentado entender el porqué de sus actos, desde dónde hace lo que hace, antes de juzgarla?
- ✓ ¿Soy capaz de aceptar, respetar y acompañar sus decisiones, sus valores, su estilo de vida, sus maneras, etc.?
- ✓ ¿Tengo claro que el concepto de "normalidad" no es el mismo para unos y otros?
- ✓ ¿Detecto mis limitaciones y dificultades ante algunos casos? ¿Lo comparto? ¿Pido ayuda?

### c. Autenticidad

Cuando hablamos de ser auténticos en nuestra relación con la familia hacemos alusión a comunicarnos y relacionarnos con transparencia, siendo genuinos, manifestándonos exteriormente como nos vivimos y percibimos conscientemente. Se trata de que nuestra cara sea rostro y no máscara, siendo persona, sin esconderse bajo un rol.

Para que tenga lugar este acuerdo entre la manifestación externa y la conciencia es necesario un buen conocimiento de uno mismo. Para poder ser auténtico, el profesional necesitará tener conocimiento y conciencia de sus propias dinámicas, sentimientos y funcionamientos, presentes en la relación interpersonal y de ayuda.

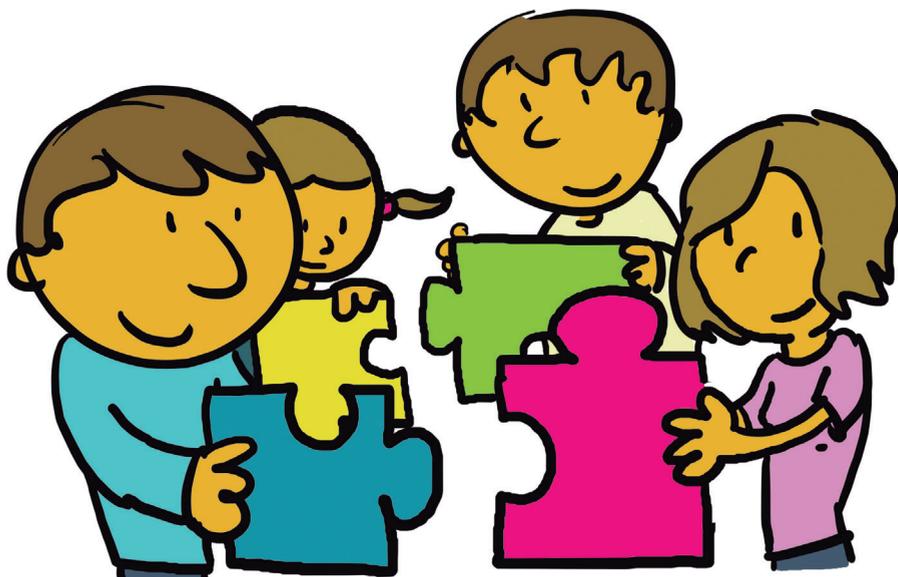
Dicha coherencia entre mi ser real y mi expresión nos permite que en algunos momentos podamos utilizar con la familia la **autorrevelación**. Consiste en comunicar a la familia los propios sentimientos, pensamientos, experiencias semejantes vividas, etc. Puede suponer, también, esclarecer aspectos vinculados a la relación, aclarando roles, compromiso, sentimientos, expectativas, etc. La comunicación de los propios sentimientos o de vivencias personales similares a las presentadas por la familia sólo tienen sentido si se intuye que puede servir de ayuda o puede resultar beneficioso para la familia. Si responde al deseo del profesional de desahogarse o de relativizar lo que la familia está viviendo, no contribuirá a que la familia se sienta comprendida y no aportará ninguna luz.



**AUTOEVALUANDO...  
MI ACTITUD DE  
AUTENTICIDAD**



- ✓ ¿Me he mostrado como persona en todo momento o me he relacionado desde un rol?
- ✓ ¿He sabido relacionarme adecuadamente, poniendo los límites necesarios en la relación?
- ✓ ¿En algún momento siento que me he protegido bajo el "disfraz" de educador/a? ¿Por qué lo he hecho?
- ✓ ¿He sido capaz de expresar las emociones que ha provocado en mí la situación? Si lo he hecho, ¿ha sido pensando en el beneficio de la familia?
- ✓ Si me he equivocado en algún momento, ¿me he disculpado?



# 3

## HABILIDADES CLAVE EN EL TRABAJO CON LAS FAMILIAS

A continuación se recogen algunas destrezas, la mayoría aportadas por la orientación sistémica, que facilitarán un trabajo más profundo con la familia. A través de estas habilidades podremos trabajar aspectos tan fundamentales como la comunicación familiar, la empatía y sintonía entre los distintos miembros de la familia, el cuestionamiento y la reflexión sobre creencias, actitudes o el manejo de determinadas situaciones, la identificación de fortalezas y dificultades, aportar una nueva lectura de la situación que la familia está viviendo, etc.

### A. NEUTRALIDAD

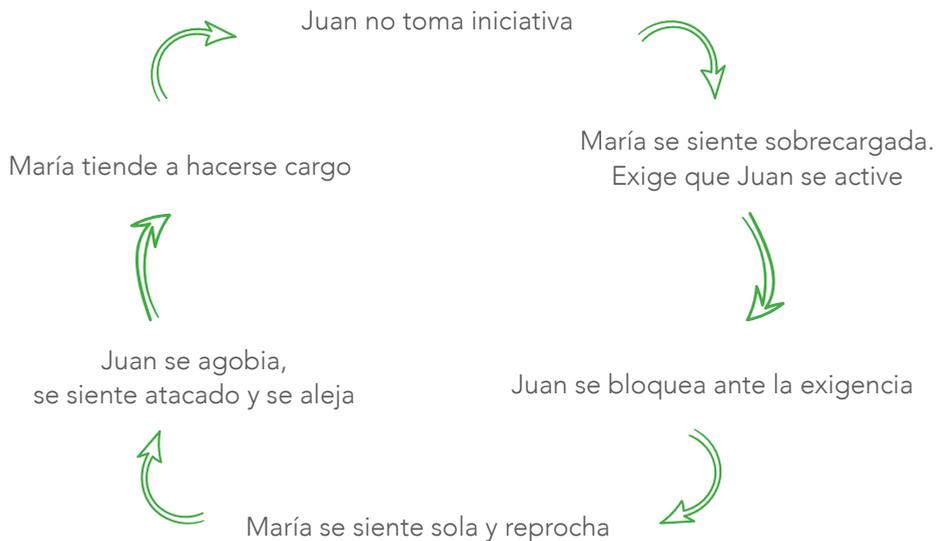
Este término hace alusión a la postura que toma el profesional a la hora de relacionarse y vincularse con el sistema familiar en su conjunto. Implica evitar tomar partido por ninguno de los miembros de la familia. El profesional muestra interés y cercanía con cada miembro, mostrándose aliado con cada uno y al mismo tiempo con ninguno en particular.

De este modo evitamos entrar en el juego familiar, no nos posicionamos en ningún "bando", no nos dejamos "enganchar" en los patrones relacionales o conflictos del sistema, ningún miembro de la familia siente que estamos en su contra, que pensamos mal de él o que le excluimos. Implica, por tanto, no aliarse con ningún discurso predominante. El profesional pone en suspenso sus propios prejuicios o ideas, teorías o modelos previos, para no imponerlos a la familia. Conviene señalar que este posicionamiento no significa generar distancia con la familia. El profesional puede y debe estar comprometido e implicado en una relación cálida y empática<sup>6</sup>.

### B. CIRCULARIDAD Y PREGUNTAS CIRCULARES

Al adquirir un enfoque sistémico sustituimos la causalidad lineal por la circular, y esto implica que no se atribuye el control o la causa del problema unilateralmente a una persona o circunstancia, sino que se describen las conductas o problemas en términos de interacciones recíprocas (A influye en B y este a su vez influye en A)<sup>7</sup>. De este modo, cuando hacemos alusión al término **circularidad**, queremos decir que los acontecimientos se relacionan e influyen mutuamente de forma compleja, siendo cada uno causa y a su vez efecto del otro.

### EJEMPLO CIRCULARIDAD



En el ejemplo anterior posiblemente cada cual atribuye la culpa al otro de la situación, pero son ambos los que mantienen vivo el circuito de retroalimentación.

Las **preguntas circulares** constituyen la principal herramienta para trasladar la circularidad al diálogo. Son una técnica que tiene como objetivo reunir y a la vez transmitir información dentro del sistema familiar. La información reunida ayuda a formular y verificar hipótesis sobre la estructura, el funcionamiento y la dinámica familiar. La transmisión de información tiene por objeto que fluya la información (que circule) y que se vaya modificando la visión que cada miembro y la familia tienen de sí mismos. Permite, además, conocer el nivel de conexión y empatía que tienen unos con otros y poder trabajarla y aumentarla.

<sup>6</sup> Moreno, A.- Editora (2014). Manual de Terapia Sistémica. *Principios y herramientas de intervención*

### Ejemplo preguntas circulares

- ✓ ¿Cómo crees que se está sintiendo tu hijo cuando te escucha decir eso?
- ✓ ¿Cuál crees que es la opinión de tu pareja al respecto?
- ✓ ¿Qué crees que quiere decir tu abuela cuando dice que aquello le cambio la vida?

### C. COMUNICACIÓN ANALÓGICA Y METACOMUNICACIÓN

La **comunicación analógica** se refiere, genéricamente, a la dimensión no verbal de los mensajes. Incluye el lenguaje gestual, la expresión facial y corporal. Engloba la dimensión relacional de la comunicación.

Cuando hablamos de **metacomunicación**, hacemos referencia a hablar sobre la comunicación que está teniendo lugar, explicitando lo que está sucediendo, poniendo palabras a aspectos que estamos percibiendo a través de la comunicación no verbal.

### Ejemplo de metacomunicación

- ✓ “Desde que hemos comenzado a hablar de la abuela has puesto un gesto serio y miras al suelo. Parece que te preocupa y entristece la situación que está viviendo”.
- ✓ “Noto que tu postura corporal ha cambiado cuando nos hemos puesto a hablar de tu situación de desempleo, te has puesto más tenso. ¿Te incomoda que hablemos sobre ello?”.

### D. REDEFINIR

Redefinir significa cambiar el marco conceptual o emocional en el cual se experimenta una situación. Al cambiar el punto de observación y el significado atribuido a la situación, cambiamos o recodificamos la realidad. Cuando el profesional propone nuevas interpretaciones de determinadas conductas o situaciones se abren nuevas posibilidades de actuación para la familia.

---

<sup>6</sup> Moreno, A.- Editora (2014). *Manual de Terapia Sistémica. Principios y herramientas de intervención*

Las redefiniciones pretenden cuestionar las visiones demasiado negativas, rígidas, sesgadas o estereotipadas de los problemas, sustituyéndolas por otras más benévolas y flexibles<sup>8</sup>.

### Ejemplo redefinición

- ✓ A veces se puede devolver una visión contextual y normalizada de lo que la familia está viviendo como un problema, vinculándolo a un momento de cambio del ciclo vital: "Las peticiones de vuestra hija de mayor independencia son la muestra de que como familia estáis entrando de lleno en la etapa de la adolescencia. ¡Bienvenidos!".

## E. LA DESTREZA DE CONFRONTAR

La confrontación consiste en ayudar a la persona a hacer conscientes aquellos sentimientos y pensamientos que había rehusado hasta entonces tomar en consideración. Implica analizar con la persona su situación, facilitándole tomar conciencia de las incoherencias que existen, por ejemplo, entre su pensamiento y su sentimiento o entre sus palabras y su manera de actuar. Será especialmente necesario utilizar la confrontación cuando la persona/familia deforma la realidad al percibirla o al exponerla. Se puede confrontar a la persona/familia con sus propios recursos, acciones, debilidades, limitaciones, etc.

Conviene que la confrontación sea clara, sin tratar de suavizarla ni maquillarla. Del mismo modo, es muy importante encontrar las palabras adecuadas, que no resulten bruscas ni agresivas. Es necesario que exista un vínculo de confianza y afecto entre nosotros y la familia, para que ésta perciba que lo hacemos con honestidad, respeto y desde el interés que sentimos hacia ella y nunca con intención de herir o dañar.

---

<sup>8</sup> Moreno, A. – Editora (2014). *Manual de Terapia Sistémica. Principios y herramientas de intervención*

<sup>9</sup> Bermejo, J.C., Martínez, A. (1998). *Relación de Ayuda, acción social y marginación*

Es interesante tener en cuenta algunos aspectos cuando confrontemos las discrepancias de la persona/familia:

- Una confrontación prematura, cuando no existe todavía vínculo entre el profesional y la familia, puede ser vivida por esta como una agresión, generando enfado y tendencia a defenderse.
- Debemos tener en cuenta los sentimientos que la familia y cada uno de sus miembros despiertan en nosotros. En el caso de ser negativos, la confrontación se puede convertir en un desahogo personal, llegando a caer en juicios y reproches. Si son positivos, existe el riesgo de que nos violente confrontarle, convirtiéndose en una intervención poco incisiva y demasiado benevolente.
- Es importante saber diferenciar qué hay que confrontar y saber hacerlo en el momento adecuado. Nunca haremos una confrontación que intuyamos puede ser destructiva.
- Conviene prestar atención a las diversas reacciones negativas que pueden aparecer ante una confrontación:
  - La persona/familia puede recurrir a atacar al ayudante. Es importante que intentemos no vivirlo de manera personal, tratando de entender que es una reacción defensiva.
  - La familia puede intentar convencernos de que su hacer es el correcto.
  - La familia puede presentar una actitud victimista.
  - Etc.

## 4

## NIVELES DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR

Decidir qué tipo de acompañamiento requiere cada familia (teniendo en cuenta que se puede dar más de un nivel de acompañamiento a la vez) implica una reflexión previa por parte del profesional. Convendrá realizar una hipótesis de trabajo, planteándonos qué necesidades presenta la familia y qué objetivos perseguimos con cada familia en particular. El ritmo del acompañamiento dependerá de la necesidad de apoyo que requiera la familia así como de su disposición, su disponibilidad y la nuestra.

### A. ACOMPAÑAR EN LO COTIDIANO

Somos “expertos” en acompañar diariamente a los menores que forman parte de nuestra entidad: nos reímos y divertimos con ellos, les ayudamos ante las dificultades académicas, personales y relacionales, les ofrecemos límites y contención, compartimos juego y conversación, mostramos interés y afecto por ellos, etc. Pero, ¿cómo acompañar también a sus familias en lo cotidiano?

El acompañamiento familiar no implica solamente acompañar a la familia ante las dificultades o en momentos críticos, ni siempre va vinculado a favorecer un cambio. Abarca las charlas informales cuando los padres vienen a recoger a sus hijos, las conversaciones telefónicas ante el nacimiento de un nuevo miembro, para interesarse sobre la visita al médico o por el cambio de colegio, saber cómo está la abuela, para felicitar un cumpleaños, etc.

Potenciar los encuentros conjuntos con las familias, los talleres formativos, los espacios informales en los que las familias compartan ocio o vivencias, es también acompañamiento familiar.

Mostrar nuestro interés y disponibilidad será fundamental en el acompañamiento diario. Habitualmente dedicamos mucho tiempo y energía a trabajar con las familias que se encuentran en situación de mayor crisis o vulnerabilidad. Es comprensible y necesario, pero sin olvidar compartir también pequeños (o grandes) momentos con las familias cuya situación es más estable y funcional.

Conviene señalar que el acompañamiento en el día a día no es una opción casual, no es un “pasaba por aquí”. Puede darse con un formato más informal (como por ejemplo en la puerta del local) o tener lugar con un formato más estructurado (visitas domiciliarias o acompañar a realizar trámites o recados). Ambos estilos de estar en el día a día cumplen un papel y unos objetivos bien delimitados.

En relación a estar presente en la puerta a la salida del local destacamos:

- Mostrar cercanía y accesibilidad para facilitar la creación de una relación de confianza.
- Tener contacto con familias que habitualmente no entran al local.
- Ver con quién se va cada menor.
- Obtener mayor información sobre las dinámicas de cada familia.
- Compartir con la familia cómo estamos viendo al menor, reforzar logros que se han dado durante esa tarde o tratar dificultades que hayan tenido lugar.
- Mediar en posibles conflictos que puedan tener lugar a la salida de la actividad.
- Abrir la puerta a un acompañamiento más profundo o más sostenido en el tiempo.
- Formar parte del tejido social, del barrio, de la vecindad y facilitar la creación de redes.

Los espacios de tutoría y encuentros con las familias nos permiten trabajar sobre algunos aspectos vinculados al funcionamiento familiar, aportando nuestro conocimiento sobre desarrollo infantil, dinámica familiar, ciclo vital familiar, etc. También tenemos la oportunidad de intervenir in situ, cuando somos testigos de una interacción poco sana entre los miembros de la familia (cuando vienen a traer o a recoger al menor, cuando se pasan a saludar, cuando nos los encontramos por el barrio, etc.) o podremos retomar dicha situación en un próximo encuentro.

Cuando el acompañamiento tiene lugar en el hogar de la familia o implica acompañarla a realizar gestiones, al médico, a la compra, etc. el sentido que hay por debajo de este acompañar sería:

- Atender realidades cotidianas, trabajando los roles familiares e incidiendo en el estilo educativo.

- Servir de apoyo y guía ante situaciones que resultan novedosas para la familia y que todavía no está preparada para asumir de manera más autónoma.

Será necesario tener en cuenta las actitudes expuestas en el apartado anterior para relacionarnos también desde ahí en estos pequeños encuentros y charlas cotidianas.

### Acompañamiento psicoeducativo en la cotidianidad

Como se indicaba con anterioridad, acompañar en lo cotidiano no siempre implica que estemos impulsando a la familia para que genere un cambio. Sin embargo, hay otras ocasiones en las que sí pretendemos ser un apoyo para que la familia crezca ante el manejo de determinadas situaciones. En este caso sí subyace el objetivo de ofrecer una orientación psicoeducativa. El acompañamiento psicoeducativo estará vinculado a crear junto a las familias nuevos estilos de relación y a ofrecerles cierta orientación en relación a la crianza de sus hijos. En el centro de este tipo de intervenciones solemos colocar, por tanto, al menor. En algunas ocasiones, sin embargo, también se pueden tratar temas vinculados con la relación de pareja, el proceso de duelo por una pérdida, etc.

Algunas temáticas que habitualmente trabajamos en la orientación psicoeducativa son las siguientes:

- Favorecer una comunicación amable y no violenta y el buen trato entre los distintos miembros de la familia.
- Ajustar las expectativas en función a la edad y las capacidades del menor.
- Facilitar que el menor sea tratado como tal, permitiendo que pueda ser niño/adolescente, evitando que asuma responsabilidades excesivas para su etapa vital.
- Fomentar la autonomía del menor, fundamental para su estima y desarrollo.
- Trabajar la coherencia y el apoyo entre madre y padre (o los cuidadores que se hagan cargo) en la crianza del menor.
- Evitar que el menor sea colocado en medio (sea triangulado) de conflictos de adultos.
- Favorecer el cariño pero también los límites.

Manuales de consulta como el libro *La educación de nuestros hijos, de 0 a 14 años*<sup>10</sup> nos ofrecen conocimientos pedagógicos y psicológicos

que podrán resultarnos útiles si pretendemos ofrecer orientación psicoeducativa. Por otra parte el sentido común, una mirada sensible hacia el menor y su familia, la claridad de saber que un niño necesita tanto afecto como límites y la capacidad de captar las necesidades de los menores y sus cuidadores siempre serán necesarios.

### Acompañamiento preventivo: educación perinatal

Nuestra intervención puede resultar todavía más preventiva e incipiente si comenzamos a trabajar con la familia cuando esta acaba de tener un hijo o incluso antes, cuando lo espera.

Este tipo de intervención no se dirige a casos en los que haya rechazo grave del menor ni problemática psicológica grave. En muchas ocasiones la dificultad o torpeza del trato que el cuidador da al bebé es fruto de la concepción cultural de la familia, del estrés o tensiones intra o extra familiares, del temperamento del pequeño, de la experiencia de vínculo que vivió el cuidador con sus propios progenitores, etc.

Desde la educación perinatal se considera que los padres juegan un rol insustituible en el desarrollo de sus hijos y son capaces de realizar tal función siempre que sean escuchados, apoyados y orientados para cumplir con sus responsabilidades, superando sus miedos, dificultades y crisis originadas por su experiencia personal, familiar y social<sup>11</sup>.

## B. ACOMPAÑAR PARA REACTIVAR

En ocasiones podemos encontrarnos ante una familia bloqueada, atascada ante una vivencia o situación y con cierta dificultad a la hora de identificar y poner en marcha sus propios recursos para afrontarla. Ante ello, nuestro objetivo será ayudarle a movilizar todas las fortalezas de las que dispone. A continuación, se ofrece un modelo desarrollado por Carl Dunst y sus compañeros de Westem Carolina Center, dirigido a realizar un acompañamiento personalizado y potenciador de los factores protectores con los que cuenta la familia, sosteniendo la intervención en sus propios recursos.

### Modelo de intervención centrado en la familia<sup>12</sup>

Según este modelo de intervención centrado en la familia, son cuatro los componentes fundamentales que debemos tener en cuenta si pretendemos trabajar desde una práctica centrada en ella. No pretenden plantear una serie de pasos a seguir, pues los elementos

que se describen a continuación pueden trabajarse y desarrollarse de manera simultánea. Los principios recogidos en la Guía introductoria y las actitudes recogidas en el apartado 2 del presente cuadernillo serán la base sobre la cual el profesional pueda desarrollar estos cuatro componentes:

### Componente 1: Identificar las necesidades de la familia.

Una de las aportaciones que podemos ofrecer a la familia en los primeros contactos que mantengamos con la misma es ayudarla a traducir sus preocupaciones en necesidades y objetivos. Mientras escuchamos aquellos aspectos que les generan inquietud y desasosiego conviene que facilitemos la reflexión sobre los mismos, pidamos que nos aclaren aquello que no hemos comprendido y reformulemos dichas preocupaciones. Antes de finalizar el encuentro, podemos señalar de nuevo, de manera clara, concreta y concisa todas aquellas necesidades que han sido identificadas. A la hora de atender dichas necesidades priorizaremos aquellas que la familia percibe como más importantes.



<sup>10</sup> Aldecoa, J (2005) *La educación de nuestros hijos. De 0 a 14 años*

<sup>11</sup> Tomado del documento *Educación Perinatal*, desarrollado por Fundación Nazaret

<sup>12</sup> Leal, L. (1999) *Un enfoque de la discapacidad intelectual centrado en la familia*

### Ejemplos

PREOCUPACIÓN	NECESIDAD	OBJETIVO
Preocupación expresada	Necesidad identificada	Objetivo
“Estamos comiendo en un comedor social. Me preocupa cómo lo están viviendo mis hijas”.	Cubrir necesidad básica (alimentación) y cuidar la privacidad.	Facilitar y apoyar en la búsqueda de recursos: beca para el comedor del colegio, contactar con Cáritas, con el trabajador social, etc.
“Nos sentimos muy solos e incomprensidos desde que hemos llegado a España”.	Necesidad de apoyo y compañía.	Ponerles en contacto con familias locales y compatriotas, con asociaciones de su país de origen, etc.

La familia podrá expresar sus preocupaciones en la medida en que se sienta a gusto y cómoda con el profesional que le atiende. Existen algunos criterios que conviene tener en cuenta y que pueden facilitar que la relación que se va generando entre la familia y el profesional sea cercana, confiada y positiva:

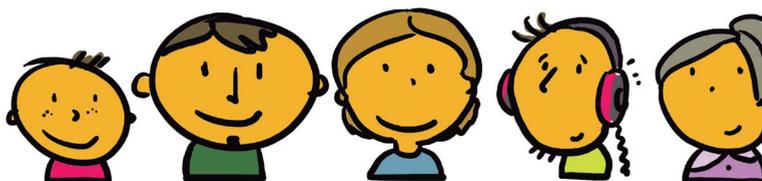
- a) Comenzar nuestros encuentros con actitud de acogida y apertura, evitando resultar intrusivos o intimidatorios. Facilitar que todos los miembros que participan del encuentro se sientan a gusto y acogidos, agradeciendo a cada uno su asistencia. Transmitirles que necesitamos de su colaboración y que respetamos y cuidamos la información y las preocupaciones que compartan con nosotros. Es importante que la reunión no sea vista como mera formalidad o por requisito legal. Transmitirles nuestro interés sincero y nuestro deseo de suponer un apoyo y una ayuda para ellos.
- b) Es necesario exponer al comienzo del encuentro el motivo de la reunión y lo que se espera conseguir para que la familia se sitúe y se relaje. Puede resultar conveniente que expresemos nuestro deseo de aprender todo lo posible y de resultar una ayuda para ellos.
- c) Escuchar a la familia de forma activa, sensible y receptiva, evitando el juicio y el reproche. Dejar a un lado las propias opiniones preconcebidas acerca de qué le pasa, qué necesita o cuáles deberían ser las preocupaciones de esta familia para lograr una escucha eficaz y menos

contaminada. A pesar de que persigamos una serie de objetivos al reunirnos con la familia, es importante mostrar flexibilidad y que parte del encuentro sea abierto y no estructurado, facilitando que la familia se exprese con libertad. También puede resultar positivo preguntarles sobre qué les gustaría hablar a ellos o qué piensan que van a oír.

d) Es importante que prestemos atención a toda la comunicación analógica (no verbal) de los miembros de la familia, pues nos aportará mucha información y resultará muy significativa. En ocasiones, una vez exista un vínculo de confianza con la familia, podremos explicitar cómo les percibimos analógicamente para así ayudarles a conectar con lo que sienten y a poner palabras a lo que les sucede (hacíamos referencia a este aspecto cuando hablábamos de metacomunicación).

### Componente 2: Identificar los recursos y las fortalezas de la familia.

- Buscando los aspectos positivos del funcionamiento familiar:



Este segundo componente alude a todo aquello que la familia ya hace bien, a las capacidades con las que ya cuenta. En muchas ocasiones nos encontramos con que las familias tienen dificultades en identificar y nombrar sus capacidades y fortalezas, sin embargo, aluden a ellas de manera indirecta y no consciente en la conversación. Al interactuar con la familia conviene que prestemos atención a aquellos ejemplos y conductas que reflejen fortalezas, tales como:

- Muestras de afecto y conductas que demuestran aprecio e interés mutuo.
- Sentido de compromiso con la familia y con cada uno de sus miembros.
- Contar con el apoyo de la familia extensa.
- Disponer de una red de apoyo informal.
- Flexibilidad, permeabilidad y capacidad de adaptarse a nuevas situaciones.
- Claridad en cuanto a normas, valores y rutinas familiares.

- Trabajo y esfuerzo por sacar a la familia adelante.
- Fortaleza y unión a la hora de afrontar adversidades.
- Capacidad de disfrute y de ver y valorar los aspectos positivos de los miembros de la familia.
- Etc.

Existen algunas preguntas que podemos realizar a la familia y que facilitarán que ella identifique y reconozca sus recursos y fortalezas:

◇ **Resiliencia:** ¿Cómo os las habéis arreglado? ¿Cómo hicisteis para salir de aquella situación? ¿Qué aprendisteis sobre lo que os pasó?

◇ **Apoyos:** ¿Con qué apoyos contáis? ¿En quién confías?

◇ **Excepciones:** ¿En qué situaciones no está presente el problema (en qué momentos estáis o habéis estado mejor)?

◇ **Cualidades:** ¿Qué aportas en esta familia? ¿Y tu hijo, pareja, madre...? ¿Qué te gusta de tu hijo, pareja, padre...?

◇ **Voz:** ¿Qué opinas? ¿Cómo te explicas lo que está pasando? ¿Qué necesitáis?

- **Reformulando: de lo negativo a lo positivo.**

A menudo las familias tienden a centrarse en todo aquello que no va bien más que en los aspectos positivos de la vida familiar. Podemos ayudarles a transformar algunas de esas afirmaciones negativas en positivo, enfatizando cualidades que percibimos en el discurso y facilitando de este modo que conecten con algunos recursos que a priori pueden resultarles ocultos.

### Ejemplos

- La madre de uno de nuestros menores nos habla de lo cansada que se encuentra desde que su padre está hospitalizado porque pasa mucho tiempo y muchas noches acompañándole en el hospital ➡ Me impresiona lo implicada y comprometida que estás en el cuidado de tu padre, a pesar de que también tus hermanos están visitándole con asiduidad.
- El padre expresa lo enfadado que está al ver que su hijo no está haciendo nada en los estudios, cuando él lleva toda la vida trabajando a destajo para sacar a su familia adelante ➡ Tu enorme esfuerzo, tu capacidad de trabajo y tu lucha son un gran ejemplo para tu hijo.



Quizás por la edad que tiene ahora le cuesta valorarlo, pero eres un gran modelo para él en ese aspecto.

Conviene señalar la importancia de dar cabida y recoger aquellos sentimientos desagradables o dolorosos que vive cada miembro de la familia. Rescatar la fortaleza que aparece en situaciones adversas no implica minimizar el sufrimiento que expresa la familia.

Es muy probable que un gran porcentaje de las familias con las que trabajamos hayan tenido contacto previo con otros servicios y recursos. Es también bastante usual que en esos espacios previos la familia tan solo haya hablado con el profesional de sus fracasos y dificultades. Sin embargo, pueden empezar a reconocer sus propias aptitudes si alguien les indica de manera sistemática cuáles son sus fortalezas. Ello implicará que la familia vaya desarrollando una nueva manera de pensarse y sentirse a sí misma, creando poco a poco un nuevo auto-concepto en el cual vaya incluyendo también sus potencialidades y recursos.

Podemos valernos de preguntas abiertas que hagan alusión a aspectos cotidianos y que pueden facilitar la exploración y la identificación de fortalezas, tales como: *¿Cuáles son las cosas que más os gusta hacer juntos? ¿Cuáles crees que son los puntos fuertes de tu relación con tu hijo? ¿Qué sientes que aportas a tu pareja/hijos/familia? ¿Cómo lograsteis salir de esa situación tan dura y complicada que me estáis contando que vivisteis hace dos años?*



### Componente 3: Identificar fuentes de ayuda.

- Identificar las fuentes de ayuda actuales.

Tal y como expone la teoría ecológica, el contexto y las personas externas que rodean a la unidad familiar afectan e influyen en sus miembros, tanto directa como indirectamente. Las fuentes de apoyo con las que cuente la familia supondrán siempre un importante factor de protección. Exploraremos las fuentes de ayudas formales e informales y potenciaremos especialmente estas últimas, por ser más potentes y significativas.

Debemos preguntar acerca del apoyo emocional con el que cuentan (*¿Con quién puedes hablar cuando estás triste o preocupada? ¿Con quién te gusta estar para relajarte? ¿En quién encuentras ánimo y apoyo?*); acerca de la ayuda que reciben en el cuidado de los niños/de los abuelos (*¿Quién cuida de tu hijo cuando trabajas por las tarde?*) y de la ayuda que recibe en aspectos prácticos (*¿Quién colabora en las tareas de casa? ¿Quién te presta dinero si lo necesitas? ¿Quién te lleva en coche cuando tienes que ir al hospital?*).

Además de identificar las fuentes de ayuda actuales, conviene identificar las fuentes de apoyo que no han sido explotadas. Podemos ayudarles a buscar fuentes de ayuda potenciales que solventen aquellas necesidades no cubiertas por las fuentes de ayuda existentes. Facilitar que la red social de la familia aumente (ponerle en contacto con otro recurso o profesional conocido, con otra familia del barrio o de nuestra entidad, con una asociación, etc.) puede influir significativamente en su bienestar y mejora.

### ¿Qué sentimientos despierta la petición de ayuda?

Es importante discernir la vivencia emocional de la familia cuando pide o acepta ayuda externa. A algunas familias se les puede despertar un sentimiento de incapacidad o debilidad, otras pueden sentirse incómodas al sentir que están en deuda con alguien, otras pueden sentirse agobiadas al saber que se les va a pedir que dediquen tiempo y energía o preocupadas por la sensación de que van a ser observadas, incluso pueden sentir que es una intromisión que alguien trabaje con ellos a nivel familiar. Las prácticas culturales de búsqueda de ayuda pueden influir también en la disposición de la familia a la hora de pedir y aceptar ayuda. Es importante que tengamos todo ello en cuenta y que nuestra actitud sea cuidadosa y respetuosa, acompañándonos al ritmo familiar y dando cabida a sus sentimientos.



### Componente 4: Dar autoridad y capacitar a las familias.

Tal y como venimos señalando, el objetivo último de la práctica centrada en la familia es empoderar a la familia, capacitándola y dándole autonomía y autoridad para que pueda ser y sentirse competente a la hora de reconocer y cubrir sus propias necesidades. Se trata de que la familia coja las riendas de su vida.

Capacitar a la familia implica crear y ofrecer oportunidades para que sus miembros sean más competentes, independientes y autosuficientes (aspectos que no están reñidos con que la familia sepa también buscar apoyo y pedir ayuda). Resulta crucial que confiemos en el potencial de la familia.

Dar autoridad a la familia supone trabajar con sus miembros de tal manera que estos puedan ir desarrollando la capacidad de autodirigirse. El objetivo es que adquieran un sentimiento de control sobre sus vidas y sus aptitudes para hacerse cargo de sus asuntos, pudiendo así gestionar sus vivencias, cubrir sus necesidades y defender sus propios intereses.

Los tres componentes expuestos anteriormente deben desarrollarse de tal manera que ayuden a la familia a adquirir recursos para dar respuesta a los retos que le va planteando la vida.



La familia desempeña un papel activo en la formulación de lo que necesita, en la búsqueda de sus fortalezas y en la identificación de fuentes de ayuda. El profesional, además, compartirá con ella sus conocimientos, habilidades y aptitudes, facilitando que se potencie su capacidad de reflexión, planificación y organización. Por otra parte, fomentaremos su autonomía y la capacidad de la familia de buscar apoyo y ayuda por sí misma cuando la necesite.

Existen algunos mensajes que debemos tener en cuenta pues su utilización y transmisión facilitará la reactivación de las familias:

- Trabajar con la familia, no “sobre el caso”: **SOIS IMPORTANTES**
- Evaluar con la familia: **VOSOTROS SABÉIS**
- Apoyarse en experiencias positivas anteriores: **YA LO HABÉIS LOGRADO ANTES**
- Descubrir oportunidades y potencialidades: **VOSOTROS PODÉIS**
- Enfocar la intervención el proyecto de la familia, es sus metas: **VOSOTROS ELEGÍS**
- Ampliar el horizonte de confianza: **VA A FUNCIONAR**
- Ayudar a identificar los primeros avances, secuenciar las metas: **ESTÁIS AVANZANDO, LAS COSAS VAN CAMBIANDO POCO A POCO**
- Saber organizar las derivaciones. No incrementar recursos formales, mejorar la red de recursos y su coordinación: **EL RECURSO SOIS VOSOTROS**
- Cuidar la integración social y el apoyo formal: **NO ESTÁIS SOLOS**

### C. ACOMPAÑAR EN LA CRISIS Y EN EL SUFRIMIENTO

Habitualmente trabajamos con familias que están viviendo una situación de necesidad, sufrimiento e inseguridad. Cuando hablamos de vivencia de crisis nos referimos a que la familia está viviendo un acontecimiento grave y altamente estresante, que pone a prueba sus recursos y su capacidad de salir adelante. La familia necesita y desea, en primer término, ser comprendida y acogida, antes que confrontada o iluminada.

La familia vive una situación que le supone una dificultad concreta. Consideramos, desde nuestro posicionamiento, que nadie mejor que la familia afectada por el problema conoce lo que está viviendo y sintiendo, las repercusiones del problema y los elementos en juego. La familia es la protagonista y no el ayudante, que se coloca como acompañante y facilitador.

Cian afirma que la persona (en nuestro caso lo ampliamos a la familia) que está inmersa en una situación que le genera sufrimiento y malestar espera de la persona que le ofrece ayuda el siguiente recorrido<sup>13</sup>:

1. Espera que podamos comprender, ante todo, los sentimientos que está viviendo, aceptando su confusión, su incertidumbre, su miedo, su rabia, su tristeza, su inquietud, etc. Para que la relación que generamos con la familia no sea vivida como moralizante y, por tanto, rechazada, resultará fundamental mostrar comprensión ante lo que sienten, evitando la connotación moral y aceptando incondicionalmente sus emociones.
2. Espera que participemos, de alguna manera, del sufrimiento y el malestar que están viviendo: que nos pongamos en su lugar, que mostremos una actitud empática, que mostremos sincero interés y cercanía, que vibremos con ellos. El sufrimiento es menor y más llevadero cuando se comparte.
3. Espera que reflexionemos y examinemos con ellos la problemática y las dificultades que están experimentando sin juzgarles.
4. Espera que podamos ayudarle a buscar pistas vitales para salir de la experiencia problemática en la que están inmersos, para tomar decisiones o para vivir de otra manera (de forma más funcional y menos sufrida) la situación.

Esta manera de posicionarnos ante la familia, junto a las diversas actitudes y estilos que se han expuesto con anterioridad, permitirán que vayamos construyendo un vínculo sobre el cual la familia pueda descansar, desarrollarse y trabajar.

### Ofrecer contención

En primer lugar nuestra labor será ofrecer contención y una actitud serena y acogedora a la familia. Cuando nos veamos con ella trataremos de crear una atmósfera de seguridad y calor, donde puedan expresarse, drenar, dejarse caer y descansar. Este mismo ambiente les facilitará la reflexión y la búsqueda de alternativas.

---

<sup>13</sup> Bermejo, J.C., Martínez, A. (1998); *Relación de Ayuda, acción social y marginación*

## Potenciar la resiliencia familiar

En el trabajo con familias resultará clave que facilitemos el desarrollo de procesos de resiliencia familiar. La resiliencia con la que cuente la familia será el asidero al que esta pueda agarrarse ante vivencias de crisis.

Walsh (2003) expone una serie de claves de la resiliencia familiar que convendrá conocer, atender y potenciar:

### • Sistemas de creencias de la familia

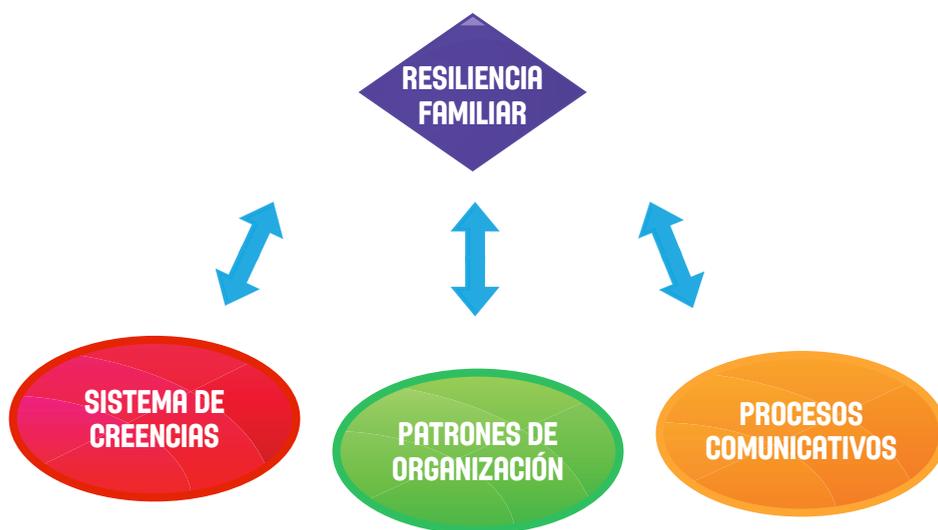
La familia resiliente mantendrá una actitud optimista y sentirá la adversidad y la crisis como estados que forman parte de la vida. Posee una visión positiva hacia el futuro, tiene capacidad de proyectarse y de plantearse metas y propósitos.

### • Patrones de organización

Se trata de una familia flexible, capaz de adaptarse y reorganizarse ante los retos que le va planteando la vida. Existe un sentido de cohesión y compromiso entre sus miembros. Es, además, una familia con recursos, que reacciona y se moviliza en busca de apoyo en tiempos de necesidad.

### • Procesos comunicativos

La comunicación se caracteriza por ser clara y coherente. Los miembros de la familia tienen la capacidad de expresarse emocionalmente entre ellos con franqueza, compartiendo un amplio rango de emociones. Son capaces de tolerar las diferencias y de utilizar el humor. Ante una situación de necesidad actúa con rapidez y discute con claridad y honestidad. A la hora de afrontar una problemática, la familia trata de encararla de forma colaborativa, abordando tanto los aspectos prácticos como los emocionales.



#### D. ACOMPAÑAMIENTO TERAPÉUTICO

Si desde nuestra entidad contamos con la posibilidad de ofrecer a la familia un apoyo psicoterapéutico si así lo requiere, el centro dispone entonces de terapeutas que sabrán acompañar a la familiar desde el ámbito clínico.





## ¿CUÁNDO DERIVAR A TERAPIA?

- 
- Cuando percibamos a la familia desbordada y con la sensación de ser incapaces de manejar lo que están viviendo.
  - Cuando están bloqueados y desde la entidad no logramos reactivar sus recursos.
  - Cuando sentimos que el apoyo que les podemos prestar no es suficiente y que hay aspectos importantes que “se nos escapan”.
  - Cuando la problemática de la familia esté enquistada.
  - Cuando el malestar y el sufrimiento está siendo muy elevado y la familia se encuentra “al límite”.
  - Cuando todo lo anteriormente citado perdura en el tiempo.
- 

A continuación se recoge, de manera muy concisa, los dos modelos terapéuticos más presentes en el tipo de enfoque y posicionamiento que planteamos.

### Modelos teóricos de referencia: Orientación Humanista y Sistémica

Al hablar de acompañamiento terapéutico hacemos alusión a un proceso que se dirige a un cambio y una mejora.

Se considera conveniente y adecuado recordar, de manera breve, algunos principios básicos de la Escuela Humanista y la Orientación Sistémica, ya que pueden alimentar y enriquecer nuestro posicionamiento y actitud ante nuestro trabajo y nuestra relación con las familias si las acompañamos en un proceso terapéutico de mayor profundidad.

Los diversos estudios realizados por Rogers en el campo de la psicoterapia afirman que son las actitudes del profesional, y no los conocimientos técnicos, los principales factores determinantes para el cambio. La escuela humanista considera que las actitudes fundamentales de la relación de ayuda son la comprensión empática, la

consideración positiva (o aceptación incondicional) y la autenticidad o congruencia.

Tenemos muy presente la *tendencia humanista*, desde la cual C. Rogers subrayó la importancia de una relación intensa, hecha de aceptación, respeto y empatía, de modo que se permita a la persona/a la familia entrar en contacto con los propios sentimientos, expresarlos, ganar confianza en sí misma y tomar decisiones con respecto a la propia vida. Pretendemos ayudar a la familia a encontrar sus propios recursos para afrontar los propios problemas, evitando el paternalismo, el autoritarismo y la tendencia a moralizar. Se trata de impulsarla y facilitar que contemple alternativas y posibilidades desatendidas. Pretendemos estimular la autoayuda y la autonomía de la familia, induciéndola a buscar el cambio por razones que sean importantes para ella. Si el cambio ha de ser auténtico y duradero, el impulso para dicho cambio debe venir de dentro y no de fuera.



Deseamos trabajar desde un estilo de ayuda empático-participativo. Intentamos facilitar que los miembros de la familia tomen conciencia, profundizando así en el conocimiento de sí mismos, en sus dificultades y recursos, acompañándoles en la identificación de lo que quieren y creen que deben hacer en relación a lo que pueden.

La *orientación sistémica* aporta en este trabajo importantes conceptos que conviene tener presentes en los encuentros que tengamos con las familias. Muchas de estas nociones ya han sido recogidas y explicadas en el apartado 3 (La familia en contexto) de la Introducción común a las Guías: circularidad, interdependencia, evitar la designación de un miembro como “el problema” de la familia, etc.

## 5

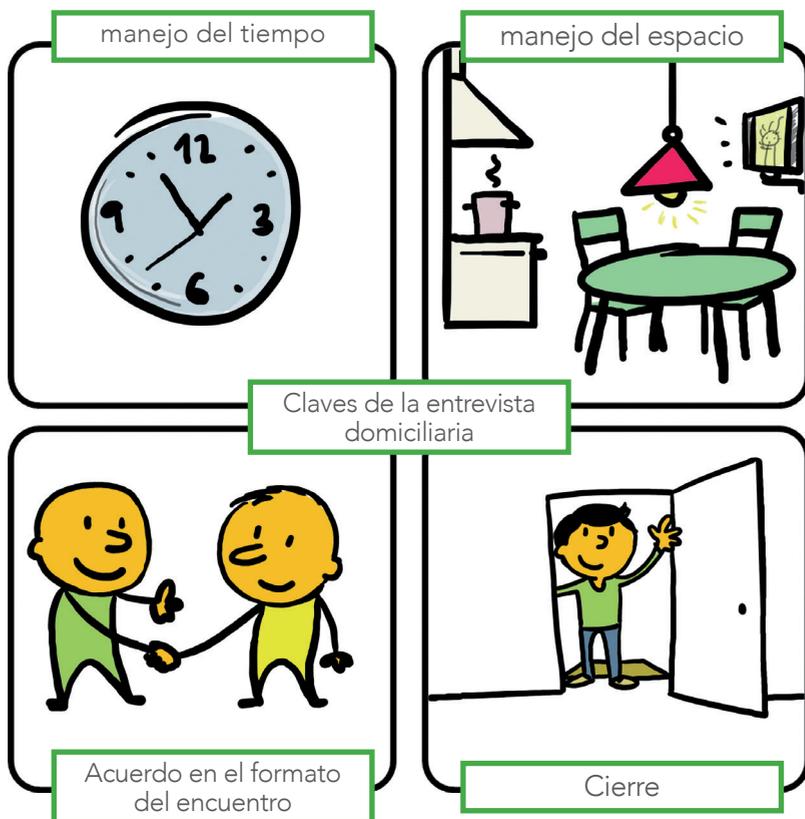
## VISITAS DOMICILIARIAS

Habitualmente cuando la familia está viviendo una situación de crisis necesita una atención y un seguimiento especial. El local o la oficina no es siempre el lugar que más facilita el acompañamiento. Otra opción que puede encajar más con algunas de las familias que forman parte de nuestros centros es salir al encuentro (ofrecerles dar un paseo juntos, acompañarles a realizar algún trámite, visitarles en casa...) más que citarles en un despacho del local. Esos encuentros más informales y en espacios que a ellos les resultan conocidos o familiares pueden ayudar a ir construyendo una relación de confianza.

Atender a una familia en nuestro propio lugar de trabajo nos proporciona habitualmente mayor sensación de seguridad y control a la hora de tener un encuentro con la familia. El trabajo en el domicilio de la familia implica tener que afrontar algunos aspectos imprevisibles que a veces no son fáciles de manejar. A pesar de las dificultades que puede conllevar, resulta, en algunas ocasiones, adecuado y aconsejable. Resultará recomendable, especialmente, cuando trabajamos con una familia que está viviendo una crisis temporal, cuando los padres son emocionalmente inmaduros o presentan un bajo estado de ánimo, se encuentran en una situación emocional inestable, uno de los miembros se encuentra enfermo, intuimos que existe una situación de negligencia o familias con un elevado déficit en cuanto a conocimientos y recursos. La desventaja fundamental es que este tipo de intervención requiere contar con un tiempo con el que a veces no contamos y puede resultar más complicado definir con claridad la función profesional de las visitas y el objetivo de las mismas.

Es un tipo de intervención que cuenta con la ventaja de que la familia se va a sentir más cómoda y segura y se podrán mostrar, posiblemente, más abiertos y naturales. La visita domiciliaria nos permite, además, proporcionar una atención individualizada a la familia, conociendo su entorno natural, sus rutinas, el clima emocional, qué tipo de actividades realizan los niños, el estilo relacional, cómo los padres organizan el tiempo y el espacio, etc.

Existen algunos elementos técnicos que debemos manejar para facilitar que el encuentro domiciliar sea eficaz:



### 1. MANEJO DEL TIEMPO

El buen manejo del tiempo implica comenzar a la hora y finalizar también a una hora razonable. Es bueno darles la cita escrita en un papel, pedirles que si hay algún cambio nos avisen y contarles el tiempo aproximado del que disponemos al llegar a la vivienda. Conviene que preguntemos a la familia qué hora es adecuada para ellos (que no implique interrumpir ninguna tarea doméstica como la elaboración de la comida, etc.), si todos los miembros a los que queremos ver van a estar presentes, etc. Se trata no solo de que los familiares estén presentes, sino disponibles y dispuestos a participar del encuentro. Ritualizar la importancia del tiempo es una clave importante para el buen funcionamiento de la intervención en el domicilio. Resultará también importante diferenciar una fase social inicial (en la que nos enseñan algo de la casa, nos ofrecen un café o un dulce) del tiempo de encuentro formal. Es importante que estos dos tipos de interacción estén en lo posible diferenciados y que la fase social no se alargue en el tiempo.

Las visitas inesperadas o por sorpresa no respetan los tiempos y suelen resultar contraproducentes para establecer una buena relación de trabajo con la familia. Habitualmente se vinculan a un contexto de control y no de apoyo. La familia puede sentirse vigilada y reaccionar con desconfianza, por lo que deberían ser excepcionales cuando se está realizando un trabajo educativo o terapéutico con la familia.

## 2. MANEJO DEL ESPACIO

¿Dónde será más apropiado tener el encuentro? ¿Qué hacer si la familia nos atiende en la cocina mientras cocina o en el salón con la televisión encendida? ¿Y si hay niños pequeños, deben estar presentes? Dentro de la amabilidad y la flexibilidad de quien no está en su casa es conveniente que seamos claros y asertivos a la hora de señalar qué lugar de la casa es más tranquilo y cómodo para la reunión. Podemos sugerir el espacio que nos parezca más apropiado, pedir que se apague el televisor, que se traigan sillas de otra habitación, decirle al niño que traiga un juguete o sus pinturas o que juegue en una habitación contigua, etc. Si el manejo del espacio funciona, es probable que en el próximo encuentro la familia reproduzca el mismo escenario. De no ser así, tocará insistir.

Poder observar la vivienda y la dinámica familiar en el hogar puede aportarnos mucha información. Cuidaremos, sin embargo, que nuestra conducta no resulte de "inspección", pues puede provocar una natural reacción negativa en la familia, tensión e incomodidad. Si nuestro tono es de sana y respetuosa curiosidad e interés, la posibilidad de conversar sobre aspectos y estancia de la casa se vivirá con normalidad y amabilidad.

En ocasiones, la casa apenas ofrece un lugar adecuado de encuentro, porque las condiciones de la vivienda son muy limitadas, la casa es muy fría, no hay donde sentarse, etc. Cuando el hogar de la familia ofrece pocas posibilidades de que el encuentro sea medianamente confortable, las visitas domiciliarias tendrán un papel diferente y más breve, buscando un espacio alternativo donde realizar las entrevistas.

## 3. ACUERDO EN LAS CONDUCTAS QUE FACILITAN EL ENCUENTRO

Existen conductas que pueden interferir, entorpecer y romper un buen clima para el encuentro. Al estar en casa ajena debemos mostrar una actitud respetuosa y no podemos tomarnos la libertad de apagar un televisor, abrir una ventana, apagar un fuego de la cocina

o bajar a un niño de la mesa. Pero sí podemos hablar de todas estas conductas que dificultan la entrevista y solicitar que se establezcan unas reglas para que las visitas sean productivas.

### Ejemplos

- Explicitar, con amabilidad: *“¿Podemos, por favor, apagar la tele y sentarnos más cerca? ¿Os parece que abramos la ventana si Luisa no puede aguantar sin fumar?”*.
- Plantearlo como una regla en nuestros encuentros: *“¿Os parece que cuando nos veamos aquí, para poder hablar más a gusto y no perdamos el tiempo lo hagamos sin tele y traigamos un juguete para que el pequeño esté entretenido? No sé si podríamos hacerlo sin fumar...O abriendo la ventana”*.

## 4. CIERRE Y RITUAL DE TERMINACIÓN

Cuando el encuentro tiene lugar en el local, hay un cambio de contexto ambiental y un tiempo de transición entre el cierre de la entrevista y la vuelta de la familia a su casa. No sucede así cuando la entrevista tiene lugar en el domicilio, pues no hay elementos de transición. Por ello, debemos asegurarnos de que el cierre se hace bien y de que el clima del final de la entrevista no sea conflictivo. Si es necesario, se le puede pedir a los miembros de la familia el compromiso de dejar el tema una vez haya finalizado nuestro encuentro.

El cierre es importante para darle al encuentro en el domicilio un carácter profesional y optimizar su eficacia. Si se realiza el encuentro con otro compañero y las condiciones del espacio lo permiten, podemos incluso retirarnos a otro espacio y tomarse un tiempo para valorar en equipo qué conclusiones y prescripciones se quieren transmitir a la familia en relación al encuentro. Estemos solos o acompañados, será recomendable ritualizar el final de la reunión transmitiendo la conclusión de la entrevista y los compromisos, tareas o sugerencias que de ella se han derivado. Es muy importante utilizar un lenguaje sencillo, cercano y comprensible.

A continuación, se plantea un sencillo ejemplo de formato para registrar el contenido y compromisos alcanzados en la entrevista<sup>14</sup>:

---

<sup>14</sup> Escudero, V. *Guía práctica para la intervención familiar*.

“Acta resumen”  
de la entrevista domiciliaria (para ser leída al final del encuentro)

Fecha: 12 de febrero del 2014

Nº de entrevista: 1ª

Hora de comienzo y finalización: 18:30 a 19:45h

Miembros de la familia que han estado presentes: Rocío (38), Antonio (42), Luisa (18), Pepe (16), Jenni (11) y Dani (6)

• **Qué se ha tratado**

Hemos hablado del sentido de este encuentro y de cómo podríamos trabajar juntos durante un tiempo. Hemos explicado qué podemos ofrecerles. Hemos hablado de lo que ha pasado en la escuela, de las quejas y la falta de asistencia. También de la necesidad de material escolar.

Hemos hablado también de cómo la discapacidad de Antonio le afecta a él y a su familia y cómo se sienten ante todo ello.

Además, hemos visto el daño que puede hacerse a sí mismo y a los demás si Pepe sigue metiéndose en líos y continúa consumiendo marihuana.

• **La conclusión ha sido...**

La familia entiende lo que podemos hacer y lo que no podemos hacer desde nuestro equipo. Rocío y Antonio aceptan y agradecen que nos sigamos viendo y que juntos hablemos y pensemos cómo ir afrontando las dificultades. Luisa en un comienzo dice que todo esto “no va con ella”, aunque al final de la entrevista se compromete a participar en las reuniones si así se lo pedimos. Pepe reflexiona, con la ayuda de su familia, sobre todo lo que ha sucedido estos últimos meses. Decide que va a pedir disculpas por los incidentes que ha habido en el colegio.

• **Qué vamos a hacer**

- Ponernos en contacto con la trabajadora social (revisar pensión por discapacidad)
- Acompañar a Pepe y a su madre a hablar con el jefe de estudios.
- Rocío va a probar a participar en los talleres para familias del local.
- Antonio y Rocío van a controlar que Jenni y Dani no vean tanto la tele.
- Vamos a volver a vernos con Rocío y Antonio en dos semanas (el 26 de febrero).

## 6

## CIERRE DEL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO

Como todo proceso, también el acompañamiento familiar constará de un comienzo y un fin.

Tal y como señala García-Monge<sup>15</sup>, adiós es una palabra difícil de decir en muchas circunstancias de la vida. Por ello solemos sustituir la radicalidad del adiós por un hasta la vista, nos vemos, hasta luego. Y esa es una opción con muchas de las familias que han formado parte de nuestra entidad, dejar la puerta entornada, realizar cierto seguimiento, vernos de vez en cuando. Hay vínculo, hay afecto, y por tanto es natural que mantengamos algún contacto. Sin embargo conviene no olvidar que trabajamos a favor de la autonomía y el sentimiento de capacidad de las familias y que el hueco que deja el adiós permite seguir viviendo, avanzando hacia otra etapa, aprendiendo y madurando. Lo más probable es que la propia familia se dé cuenta de que ya ha pasado su momento y que “evolutivamente” ya no les corresponde permanecer en la entidad (habitualmente cuando los hijos/as se hacen mayores y por edad dejan de participar en el centro o en los programas que ofrecemos).

Si tenemos la posibilidad, es positivo que la despedida sea gradual y no abrupta. Incluso si hay oportunidad, es bonito realizar un pequeño ritual o utilizar un símbolo para este cierre de etapa. También es importante contar con un espacio tranquilo en el que poder reunirnos y compartir frutos, reflexión y agradecimiento: qué se llevan, qué han echado en falta, qué hemos aprendido con ellos, qué huella dejan en nosotros y en la entidad, qué nos agradecemos unos a otros.

---

<sup>15</sup> García-Monge, J.A. (2009). *Treinta palabras para la madurez*.

# 7

## BIBLIOGRAFÍA

BERMEJO, J.C. (1998). *Apuntes de relación de ayuda*. Cantabria: Sal Terrae.

BERMEJO, J.C., MARTÍNEZ, A. (1998). *Relación de Ayuda, acción social y marginación*. Cantabria: Sal Terrae.

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

GARCÍA-MONJE, J.A. (2009). *Treinta palabras para la madurez*. Bilbao: Declée.

LEAL, L. (1999). *Un enfoque de la discapacidad intelectual centrado en la familia*. Madrid: Cuadernos de buenas prácticas FEAPS.

MORENO, A. Editora (2014) *Manual de Terapia Sistémica. Principios y herramientas de intervención*. Bilbao: Declée.

## 8

## ANEXO: HERRAMIENTAS

### HERRAMIENTA DE VALORACIÓN: ECOMAPA

- ¿Qué es el ecomapa?

Desde la perspectiva que planteamos, es útil trabajar con instrumentos que nos ayuden a la valoración familiar. Existen escalas de bienestar familiar, de fortalezas y debilidades, etc. Sin embargo, son a veces herramientas poco prácticas para el trabajo con las familias y nos puede resultar difícil el ejercicio de “cuantificar” los ítems que nos plantean. A continuación se expone el Ecomapa como herramienta que se considera sencilla, rica, práctica y de utilidad para el trabajo con las familias.

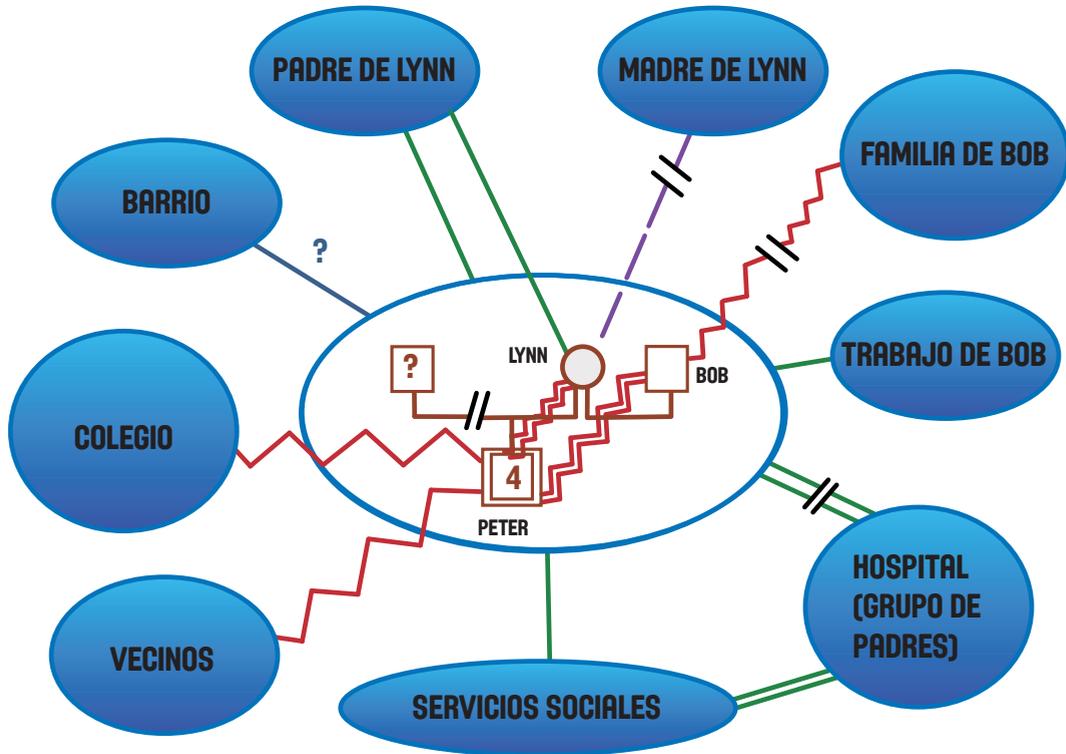
El ecomapa es un complemento del genograma (herramienta expuesta en la *Guía de Acogida*) y una gran ayuda visual para la comprensión del entorno en el que se desarrolla la vida de la familia con la que trabajamos. Se trata de un mapa ecológico de la familia que recoge la relación que esta establece con su entorno social. Este instrumento facilita la identificación de fortalezas, debilidades, influencias y redes de apoyo informales y formales con los que cuenta la familia.

- Diseño

El ecomapa cuenta con un diseño sencillo, con una estructura similar a la del genograma solo que ampliando más el foco al añadir todos aquellos contextos externos a la familia.

La unidad de convivencia se representa en un gran círculo en el centro y dentro de él se dibuja cada uno de los miembros de esta y su relación de parentesco (la familia nuclear representada en el genograma). Alrededor de este círculo se dibujan otros más pequeños que representan los sistemas externos a la familia y que influyen en ella. Se deben señalar, además, las relaciones de cada uno de esos sistemas con los miembros de la familia. Los símbolos utilizados para señalar el tipo de relaciones que se establecen entre la familia, cada miembro de la familia y los sistemas externos son los mismos que los utilizados en el genograma.

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



### • Utilidad

El ecomapa nos permite:

1. Identificar de manera rápida y sencilla los recursos extrafamiliares que pueden ser de utilidad en casos de crisis familiar. Facilita la detección de fortalezas y fuentes de apoyo.
2. Detectar las carencias más importantes, con el objeto de fortalecerlas.
3. Intuir o conocer problemáticas. Elaborar el ecomapa con la familia puede facilitar el que esta comparta con nosotras determinada información o que nos hable de alguna dificultad relacional concreta.
4. Identificar aquellas familias socialmente aisladas por migración reciente u otros motivos.

El ecomapa nos permite valorar el sistema familiar (recursos y riesgos) y nos facilita hacernos preguntas fundamentales que guían la valoración y planificación de la intervención:

¿Qué sistemas externos influyen en la familia? ¿Cuál de ellos nutre a la familia? ¿Cuál supone un recurso? ¿Cuál un conflicto? ¿Cuál nos habla de pérdidas y privaciones? ¿Existen redes de apoyo psicosocial? ¿Cuál es la estructura que mantiene el problema? ¿Cuál es la que activa los recursos para el cambio?

En nuestro contexto de trabajo es importante analizar y valorar los factores de riesgo para tomar decisiones (como por ejemplo ponernos en contacto con Servicios Sociales o con algún otro recurso) y decidir cuál es el propósito de nuestro acompañamiento familiar, la asiduidad con la que consideramos que debemos vernos con la familia y cuál va a ser nuestra manera de enfocarlo.

A continuación se recogen algunas preguntas fundamentales para hacernos, que pueden ayudarnos a guiar la valoración y planificación de nuestra intervención (tomado y adaptado de la<sup>16</sup> Guía práctica para la intervención familiar):

**Preguntas vinculadas a los riesgos:**

¿Qué mantiene el problema en esta familia?  
 ¿Cuáles son las condiciones bio-psico-sociales que impiden al sistema familiar superar esta situación por sí mismos?  
 ¿Cómo interactúan esos factores para generar esta situación de bloqueo o desprotección?

**Estructura que mantiene el problema:**

¿Qué impide a este sistema avanzar/solucionar/sobrellevar?  
 En una escala de estimación del nivel de riesgo, ¿qué puntuación consideraríamos (del 1 al 10; nada-normalidad-máxima urgencia)?

<sup>16</sup> Escudero, V. *Guía Práctica para la intervención familiar*.

**Preguntas vinculadas a las fortalezas:**

¿Qué recursos (bio-psico-sociales) se pueden activar en el sistema familiar para provocar cambios?

¿Qué cambios significativos se pueden activar de forma inmediata?

**Estructura de recursos para el cambio:**

¿Qué recursos se pueden movilizar en la familia para promover el cambio?

En una escala de estimación de niveles de fortalezas, ¿qué puntuación consideraríamos (del 1 al 10; no hay recursos-débil-fuerte).

## INFORME SOCIAL

Se incluyen también los apartados que hacen referencia tan solo al menor, no solo a la familia (Para ofrecer un informe social completo).

### Referencias

- Familia:
- Persona/s de referencia en la fundación:
- ¿Expediente abierto en Servicios Sociales?
- Fecha inicial informe:
- Fechas actualizaciones:

### Datos identificativos

- Padre/Madre/Tutor y DNI:
- Hijos/as y Fecha de Nacimiento:
- Tipología familiar:
  - 1 adulto a cargo de 1 hijo/a
  - 1 adulto a cargo de 2 hijos/as
  - 1 adulto a cargo de 3 hijos/as
  - 1 adulto a cargo de 4 hijos/as
  - 1 adulto a cargo de 5 o más hijos/as
  - 2 adultos a cargo de 1 hijo/a
  - 2 adultos a cargo de 2 hijos/as
  - 2 adultos a cargo de 3 hijos/as
  - 2 adultos a cargo de 4 hijos/as
  - 2 adultos a cargo de 5 o más hijos/as
- Miembros en la unidad convivencial:
- Situación laboral:

- Trabajos por servicios o puntuales
- Trabajos temporales
- Trabajo indefinido
- Desocupado, no receptor de prestaciones públicas
- Desocupado, receptor de prestaciones públicas
- Otros
- Vivienda (breve descripción):
- Grado de necesidad de apoyo:
  - Nivel de necesidad de apoyo 1 (alto, encuentro/contacto semanal, quincenal o mensual)
  - Nivel de necesidad de apoyo 2 (medio, encuentro/contacto trimestral)
  - Nivel de necesidad de apoyo 3 (bajo, 1 0 2 encuentros/año)

## ANTECEDENTES

### Antecedentes de la familia en la organización:

- Fecha de incorporación en la organización
- Forma de acceso: Iniciativa propia, red del barrio, derivación...(en caso de derivación, indicar el agente y la persona de referencia del mismo)
- En el caso de intervención con la familia en el curso pasado:
  - Situación de la familia
  - Actividades realizadas con ella
  - Asistencia/participación (regular, intermitente, activa, pasiva...)
- Información significativa de la historia familiar

### Antecedentes del menor en la organización:

- Fecha de incorporación en la organización
- Grupo al que pertenecía durante el curso pasado en la organización
- Actividades en las que participaba
- Asistencia / Participación (regular, intermitente / activa, pasiva, etc.)
- Comportamiento general durante el año anterior
- Aspectos más destacables de la situación del menor durante el curso anterior.

## SITUACIÓN ACTUAL

### Explicación de la situación actual de la familia:

- **Breve descripción del núcleo familiar y unidad de convivencia** (parental, monoparental, familia extensa, quiénes conviven en casa, etc.)

- **Clima emocional de la familia**
- **Relaciones familiares** (relación entre los padres, relación con los hijos, familia extensa, familia reconstituida, separaciones, divorcios, etc.)
- **Fortalezas de la familia**
- **Apoyos familiares**
- **Dificultades de los padres con los menores**
- **Situación laboral**
- **Situación económica**
- **Situación médica si es destacable**
- **Otros recursos que estén interviniendo con la familia/menor.**

### Explicación de la situación actual del/la menor:

- **Autoconcepto**
- **Recursos personales**
- **Dificultades**
- **Habilidades sociales** (relación con otros menores, relación con adultos, resolución de conflictos, autocontrol, tolerancia a la frustración, etc.)
- **Hábitos vinculados a la salud** (higiene, alimentación, consumo de drogas, deporte, etc.)
- **Situación escolar** (nivel académico, motivación, relaciones sociales, comportamiento con profesores y compañeros, etc.)
- **Ocio y tiempo libre** (qué le gusta hacer, si cuenta o no con la supervisión de adultos, uso de nuevas tecnologías, etc.)
- **Relación del menor con sus familiares**
- **En su caso, situación social del menor:** otros recursos que estén interviniendo con el menor.

### Propuesta de intervención

Propuestas que se van a llevar a cabo para el trabajo con la familia:

Propuestas que se van a llevar a cabo para el trabajo con el/la menor:

Nombre y firma del responsable de acción social:

### PLAN DE TRABAJO CON LA FAMILIA

Propuestas que se van a llevar a cabo para el trabajo con la familia:

Propuestas que se van a llevar a cabo para el trabajo con el/la menor

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	EVALUACIÓN TRIMESTRAL DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS														
			Trimestre 1					Trimestre 2					Trimestre 3				
Ofrecer un espacio de acompañamiento a las familias a través del cual, se potencia una mejora y un desarrollo integral de la persona y el núcleo familiar haciendo especial hincapié en el proceso socioeducativo de los hijos/as.	Fomentar el centro como espacio de encuentro interpersonal en el ámbito educativo y de acompañamiento familiar.	<b>RELACIÓN CON EL CENTRO</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Participar en las reuniones grupales informativas y de evaluación.															
		Conocer las actividades para los menores y las familias que la entidad ofrece.															
		Participar en las actividades abiertas y excursiones para fomentar el disfrute conjunto.															
		Crecer en una relación fluida y de confianza entre el educador/a y la familia.															
		Favorecer el contacto y vínculo entre las familias que participan en la entidad.															
	Compartir el conocimiento acerca del menor y aunar esfuerzos para apoyar su proceso socioeducativo.	Valorar la asistencia y motivación a las tutorías individuales.															

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS	EVALUACIÓN TRIMESTRAL DE LOS OBJETIVOS OPERATIVOS														
			Trimestre 1					Trimestre 2					Trimestre 3				
Ofrecer un espacio de acompañamiento a las familias a través del cual, se potencia una mejora y un desarrollo integral de la persona y el núcleo familiar haciendo especial hincapié en el proceso socioeducativo de los hijos/as.	Compartir el conocimiento acerca del menor y aunar esfuerzos para apoyar su proceso socioeducativo.	<b>RELACIÓN CON EL CENTRO</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Generar el intercambio de información mutuo.															
		Compartir objetivos de trabajo de los hijos.															
		Realizar coordinaciones entre centro escolar, familia, centro y otros recursos.															
		Promover las habilidades educativas de los padres.															
		<b>DINÁMICA FAMILIAR</b>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Conocer y compartir la dinámica familiar establecida para poder atender y apoyar en los diferentes momentos vitales que atraviesa la familia	Promover el bienestar familiar y de cada miembro desde su rol.															
		Identificar las necesidades y dificultades de la familia, propias y de los menores.															
		Apoyar en la identificación y puesta en marcha de recursos y fortalezas.															
		Facilitar una comunicación más fluida y una interacción sana entre los miembros de la familia.															

**PAUTAS DE INTERVENCIÓN: Actividades propuestas para trabajar los objetivos.**

Reuniones informativas y de evaluación.
Seguimiento familiar y tutorías.
Taller de creatividad "Café+Tertulia" de madres y padres los jueves por la mañana.
Coordinación con los diferentes recursos en los que participa la familia.
Jornada de puertas abiertas.
Excursión de familias (al Zoo).
Festival de Navidad.

<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	
<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>	
<b>TERCER TRIMESTRE</b>	



## FICHA DE SEGUIMIENTO

### Coordinación con los miembros de la unidad familiar

Coordinación familia, miembro: <b>1er trimestre</b> Fecha: Educador/a:	Tipo de Reunión: telf, mail, presencial...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos perseguidos</li> <li>• Resumen del encuentro (información más relevante del mismo)</li> <li>• Valoración del encuentro</li> <li>• Aspectos a tener en cuenta</li> </ul>
---	--	--

Coordinación familia, miembro: <b>2º trimestre</b> Fecha: Educador/a:	Tipo de Reunión: telf, mail, presencial...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos perseguidos</li> <li>• Resumen del encuentro (información más relevante del mismo)</li> <li>• Valoración del encuentro</li> <li>• Aspectos a tener en cuenta</li> </ul>
--	--	--

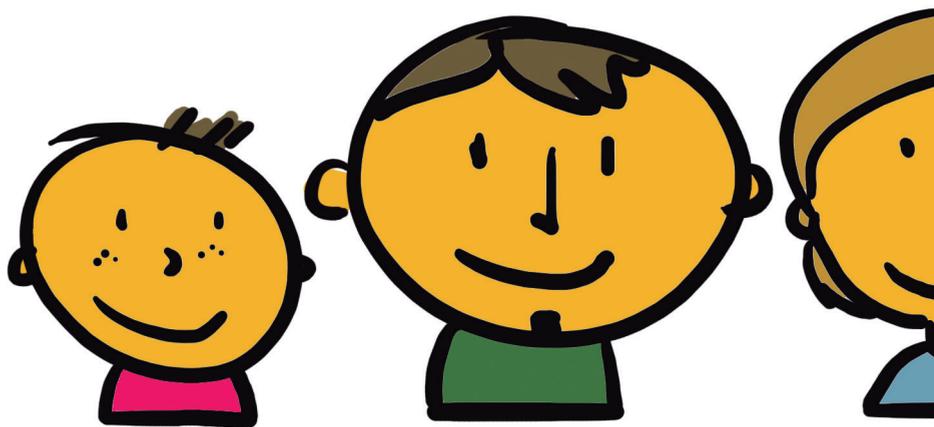
Coordinación familia, miembro: <b>3er trimestre</b> Fecha: Educador/a:	Tipo de Reunión: telf, mail, presencial...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos perseguidos</li> <li>• Resumen del encuentro (información más relevante del mismo)</li> <li>• Valoración del encuentro</li> <li>• Aspectos a tener en cuenta</li> </ul>
---	--	--

## Coordinación Centro Educativo

Coordinación centro educativo: Profesional: <b>1er trimestre</b> Fecha: Educador/a:	Tipo de Reunión: telf, mail, presencial...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen tratado (información más relevante del mismo)</li> <li>• Objetivos académicos y relacionales: Superados, En desarrollo, No superado</li> </ul>
---	--	---

Coordinación centro educativo: Profesional: <b>2º trimestre</b> Fecha: Educador/a:	Tipo de Reunión: telf, mail, presencial...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen tratado (información más relevante del mismo)</li> <li>• Objetivos académicos y relacionales: Superados, En desarrollo, No superados</li> </ul>
--	--	--

Coordinación centro educativo: Profesional: <b>3er trimestre</b> Fecha: Educador/a:	Tipo de Reunión: telf, mail, presencial...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen tratado (información más relevante del mismo)</li> <li>• Objetivos académicos y relacionales: Superados, En desarrollo, No superados</li> </ul>
---	--	--



### Coordinación SS.SS. y otros agentes sociales

Coordinación con SS.SS; CAI, CAF, etc: Profesional: <b>1er trimestre</b> Fecha: Educador/a:	Tipo de Reunión: telf, mail, presencial...	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resumen tratado (información más relevante del mismo)</li> <li>Objetivos familia/menor: Superados, En desarrollo, No superados</li> </ul>
---	--	--

Coordinación con SS.SS; CAI, CAF, etc: Profesional: <b>2er trimestre</b> Fecha: Educador/a:	Tipo de Reunión: telf, mail, presencial...	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resumen tratado (información más relevante del mismo)</li> <li>Objetivos familia/menor: Superados, En desarrollo, No superados</li> </ul>
---	--	--

Coordinación con SS.SS; CAI, CAF, etc: Profesional: <b>3er trimestre</b> Fecha: Educador/a:	Tipo de Reunión: telf, mail, presencial...	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resumen tratado (información más relevante del mismo)</li> <li>Objetivos familia/menor: Superados, En desarrollo, No superados</li> </ul>
---	--	--







Este trabajo ha sido realizado por mediación del  
Grupo de Comunicación Loyola  
Padre Lojendio, 2 – 48008 Bilbao  
[www.gcloyola.com](http://www.gcloyola.com)

 **Jesuitas**  
**social**

área de menores y jóvenes



FUNDACIÓN  
HOGAR DE SAN JOSÉ



Fundación  
PADRE MONTALVO



Na  
Za  
ret  
Alicante



FUNDACIÓN

AMOVERSE



UNIVERSIDAD PONTIFICIA  
ICA ICADE  
**COMILLAS**  
M A D R I D

INSTITUTO UNIVERSITARIO  
DE LA FAMILIA



Fundació Carles Blanch  
Centre Sant Jaume



Fundació  
**la vinya**  
*d'acció social*



Fundació  
**Salut Alta**  
Educant per créixer



CENTRO  
**LASA**



Fundació  
**MIGRA**  
STUDIUM