

GUÍA DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN



EN LA RUTA DE LA PROMOCIÓN Y
DESARROLLO DE COMPETENCIAS
PARENTALES EN CONTEXTOS DE
VULNERABILIDAD Y EXCLUSIÓN
SOCIAL

GUÍA DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN



EN LA RUTA DE LA PROMOCIÓN Y
DESARROLLO DE COMPETENCIAS
PARENTALES EN CONTEXTOS DE
VULNERABILIDAD Y EXCLUSIÓN
SOCIAL

En la ruta de la promoción y desarrollo de competencias parentales en contextos de vulnerabilidad y exclusión social

Guía de estrategias de Intervención

Programa Vida Nueva

Departamento Protección de Derechos

SENAME

Departamento Psicosocial IChTF

INSTITUTO CHILENO DE TERAPIA FAMILIAR

Coordinación Proyecto

Ps. Paz Canales M.

Ps. Marcela Flores P.

Elaboración Guía

Ps. Teresa Boetsch V.

Ps. Constanza Raurich V.

Ps. Gabriela Valls

Edición

Ps. Angélica Marín

Ps. Marcela Flores

Ilustración

Dominique Schwarzhaupt

Catalina Sclabos

Registro de Propiedad Intelectual

Inscripción 978-956-7530-17-5

Impresión

Gráfica Lom

Julio 2013, Santiago Chile

PRESENTACIÓN	4
I. MODELO CONTEXTUAL RELACIONAL: IDEAS FUERZA	7
II. COMPETENCIAS PARENTALES DESDE UNA PERSPECTIVA QUE INCLUYE LA ORGANIZACIÓN RELACIONAL	11
1. ¿QUÉ SIGNIFICA QUE LA FAMILIA SEA UNA ORGANIZACIÓN RELACIONAL?	12
2. ¿CÓMO ENTENDEMOS LAS COMPETENCIAS PARENTALES DESDE UNA MIRADA RELACIONAL?	15
3. FAMILIA Y SISTEMAS AMPLIOS EN CONTEXTOS DE EXCLUSIÓN Y VULNERABILIDAD SOCIAL	20
III. UNA LÓGICA PARA EL TRABAJO CON FAMILIAS Y EL FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS PARENTALES	25
1. CO-CONSTRUYENDO LA DEMANDA DE AYUDA	27
2. CONSIDERACIONES AL EVALUAR	29
3. CONSIDERACIONES AL DERIVAR	29
4. CONSIDERACIONES ESPECIALES EN EL CASO DE MALTRATO Y CONTEXTOS COACTIVOS	30
4.1 El maltrato desde la mirada de la Recuperabilidad Parental (Cirillo, S., 2012)	31
5. MODELO ESTRATÉGICO DE INTERVENCIÓN	34
5.1. Mirando los recursos	34
5.2. Pauta Relacional	37
5.3. Foco	43
IV. LA ENTREVISTA RELACIONAL	47
V. CONSIDERACIONES PARA LA PROMOCIÓN DE LAS COMPETENCIAS PARENTALES	53
1. ¿QUÉ PROMOVEMOS?	55
2. ¿CON QUÉ CONTAMOS?	55
3. ¿A QUIÉN NOS DIRIGIMOS?	56
4. ¿DÓNDE Y CUÁNDO LO HACEMOS?	56
VI. PAUTA DE ANÁLISIS DE CASO	59
VII. BIBLIOGRAFÍA	64

PRESENTACIÓN

El Departamento Psicosocial del IChTF se ha especializado en el trabajo con familias y programas sociales que tienen en el centro de su atención a personas en situación de exclusión social y de vulnerabilidad. Nos hemos aproximado a este trabajo a través de un modelo contextual relacional, que nos ha permitido transmitir la importancia que tiene considerar los vínculos como eje articulador central, tanto del individuo como de su contexto familiar, y comprender, en situación, los modos en que esta organización afectiva se ordena.

Desde la experiencia de la atención clínica a familias, en coordinación con la red, las supervisiones de equipos y los diálogos construidos en las instancias de capacitación, hemos podido ir profundizando en la comprensión de las dinámicas y tensiones de las relaciones entre familias e instituciones, así como también del modo en que las políticas públicas diseñadas para la superación de la pobreza se tensionan con las prácticas de los equipos de primera línea que desarrollan su trabajo en contextos de exclusión y vulnerabilidad social.

Esta Guía es un producto elaborado en el marco del proyecto de capacitación "Estrategias de Intervención para el Desarrollo de Competencias Parentales en equipos Psicosociales del Programa Vida Nueva", realizado por el Servicio Nacional de Menores, a través del Departamento de Protección de Derechos. Los cursos estuvieron dirigidos a equipos OPD, PIB supervisores/as y asesores/as técnicos, vinculados al Programa Vida Nueva.

Se realizaron en Santiago durante el mes de abril de 2013.

La elaboración de esta guía, concebida como un producto de este proyecto de capacitación, tiene como objetivo principal que los equipos que participaron de este proceso cuenten con un material que facilite la sostenibilidad de las prácticas allí presentadas. Asimismo, tiene la aspiración de constituirse en un material que permita transmitir al resto de los equipos OPD y PIB del país, un modo de comprensión de las competencias parentales, que enfatiza el contexto relacional en que se desarrollan, lo que incluye la mirada de la familia desde su organización relacional y el modo como interactúa la familia con las instituciones que la asisten.

Se espera que el diseño de estas orientaciones puedan ser útiles para las distintas modalidades y niveles de intervención desarrollados por los equipos PIB y OPD, al entregar estrategias y herramientas para facilitar la intervención con familias y la promoción y fortalecimiento de competencias parentales.

Transmitir un modelo de intervención requiere poder mostrar un modo de hacer, en coherencia con un modo de comprender. Esto implica que es necesario consensuar conceptos centrales con los equipos, reconociendo las particularidades de los contextos y niveles de intervención en los que trabajan y ejercitar una práctica ajustada a estos.

El presente material ha sido construido a partir de los modelos considerados para el diseño de la capaci-



tación y enriquecidos con la discusión que se ha llevado a cabo con los profesionales y técnicos con los que nos hemos encontrado durante todo el proceso de la ejecución del proyecto.

Los principales contenidos que se desarrollan en la guía son: algunas ideas centrales sobre el modelo contextual relacional. Un modo de entender las competencias parentales que incluye la organización relacional de la familia, donde se abordan contenidos relativos a estructura y función de la familia, parentalidad positiva y relación entre familia y sistemas amplios. Algunas consideraciones para el trabajo con familias en el desarrollo y fortalecimiento de competencias parentales, donde se hacen algunas precisiones respecto de momentos claves del trabajo, como son la construcción de la demanda, la evaluación y la derivación, y se entrega información sobre aspectos distintivos de la intervención contextual relacional, como son la identificación y modificación de la pauta relacional, el reconocimiento y desarrollo de los recursos, de la familia y las instituciones involucradas y la definición de focos de trabajo

acotados, que permiten un avance realista con la familia. Información sobre la entrevista relacional, de manera de familiarizarse con un modo de preguntar y de establecer contacto, tanto con las familias como con los otros equipos involucrados. Por último, se proponen algunas consideraciones a tener en cuenta cuando se realicen acciones de promoción sobre competencias parentales, ya sea en el contexto de educación, salud o comunitario.

Es necesario considerar, a través de la lectura y eventual uso concreto de esta guía, el que una mirada centrada en los recursos está estrechamente vinculada a un modo de estar en la tarea: requiere considerar la relevancia del clima emocional de los equipos, que permita ir modelando una práctica genuinamente apreciativa del otro, interna, de las familias y los actores de la red. Una lógica de colaboración es una postura que se expresa relacionalmente. Esperamos que este documento logre dar cuenta de ese movimiento hacia la participación del nosotros en la intervención.

Es importante preguntarse por el lugar desde donde miramos.

Si andamos con lentes azules, veremos azulado.



M O D E L O
C O N T E X T U A L
R E L A C I O N A L
I D E A S - F U E R Z A

Un grupo de personas tocaba y sentía el elefante en la oscuridad y dependiendo de donde lo tocaban, creían que el elefante era un caño de agua (trompa), un abanico (oreja), un pilar (pata), y un trono (la parte posterior)”.



Los ciegos y el elefante es una parábola que ha sido utilizada para ilustrar la incapacidad de comprender una situación en su totalidad desde nuestras miradas parciales, sin tener una noción del contexto. Esto sólo se logra cuando articulamos nuestras miradas con otros.

Queremos presentar un modelo que intenta ser una herramienta para honrar la riqueza de toda situación que queremos abordar. Así como el fragmento de un cuerpo, el comportamiento de una persona se entiende en el contexto relacional en el que ocurre.

Intervenir sistémicamente en cualquier contexto significa identificar e incluir a los actores que participan de una situación, comprender la complejidad de las relaciones que se producen entre ellos, distinguir los niveles de integración en cada contexto, preguntarse por la funcionalidad de determinadas organizaciones y por las implicaciones que tienen los cambios que queremos promover en cada sistema.

Lo contextual es, por una parte, el entorno físico, social y cultural que influye y contiene (enmarca) a las personas que están en una relación. Por otra, es una dimensión temporal, situando a las personas en un contexto histórico en el tiempo, con un pasado y un futuro.



IDEAS FUERZA DEL MODELO CONTEXTUAL RELACIONAL

Valora los vínculos

El comportamiento de una persona se entiende en el contexto relacional en el que ocurre, no es posible entenderlo de manera aislada. La familia es un entorno afectivo que tiene una historia, una permanencia en el tiempo y un modo propio de relacionarse.

Promueve relaciones colaborativas

Implica conocer, reconocer y articular los recursos de los sistemas involucrados, considerando los distintos contextos de la relación de las familias con las redes institucionales, lo que se traduce en un gesto que nos incluye. Fomentar autonomía para no autoperpetuar la impotencia y la dependencia de profesional.

Se centra en los recursos

Contar con que en toda dificultad hay un repertorio de experiencia que es posible relevar como útil para resolver los problemas, permite ejercer, como agente social, un rol movilizador y de acompañamiento del proceso, confiando en que cada sistema cuenta con los recursos necesarios para resolver sus distintos niveles de crisis.

Las competencias parentales se ejercitan en relación

Contar con una mirada que puede apreciar en situación y considera las múltiples ecologías en que madres, padres y/o cuidadores desarrollan su tarea con diversos grados de dificultad.

Valora las preguntas como un modo de acceder al otro

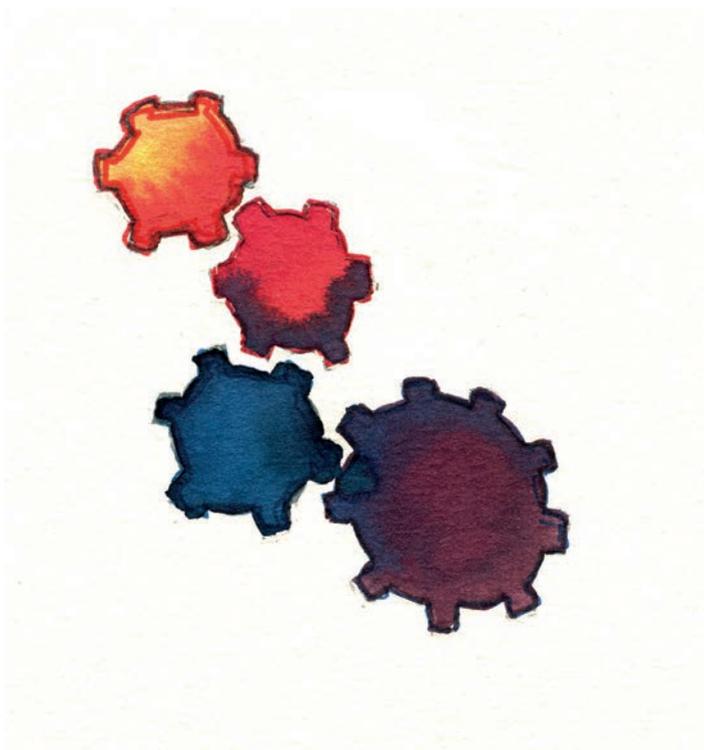
La importancia de hacer preguntas más que de tener respuestas: una práctica basada en la curiosidad y el respeto permite explorar los recursos saludables dentro de las culturas de las familias. Las preguntas nos permiten acceder y construir con el otro.



**COMPETENCIAS PARENTALES
DESDE UNA PERSPECTIVA QUE
INCLUYE LA ORGANIZACIÓN
RELACIONAL**

Las competencias parentales se despliegan en un contexto relacional y social que es la familia. Para mirar las competencias parentales tenemos que tener una idea de parentalidad y una capacidad de mirar cómo se organizan las familias para llevar a cabo esa función

1. ¿QUÉ SIGNIFICA QUE LA FAMILIA SEA UNA ORGANIZACIÓN RELACIONAL?



Pensar en la familia como una organización es una manera de mirar en la que ponemos la atención no sólo en el individuo, sino que, preferentemente, en las relaciones entre individuos. El comportamiento de una persona se entiende en el contexto relacional en el que ocurre, no se entiende de manera aislada; así también, los problemas se comprenden en el contexto en que se producen.

Conocer la organización familiar significa poder describir cuáles son los aspectos estructurales que la conforman:

Subsistemas, límites, jerarquías, poder y patrones de interacción.



La familia es una organización que tiene componentes estructurales y funcionales

Si Juan amanece enfermo y no puede ir a la escuela, la familia tiene que enfrentarse con una minicrisis. Desde que trabajan los 2 padres hay que tomar la decisión de quién va a cuidar de Juan. Los padres pueden compartir los arreglos para su cuidado o pueden decidir que uno de los dos se quede en la casa. Quizás se planteen dejarlo al cuidado de la abuela, pero esto puede aparecer arriesgado al padre de Juan, porque él siempre ha estado preocupado de que su suegra tome el control y no quiera abandonar el campo cuando ya no se requiera su presencia.

Lo que cada persona hace afecta a cada uno de los otros y se produce una reacción en cadena. Dichas reacciones en cadena tienden a ser repetitivas.

La familia es una unidad social que afronta tareas evolutivas



Coexisten procesos de continuidad y cambio que alternan para su mejor adaptación.



Es un sistema que puede facilitar o inhibir el crecimiento y la diferenciación individual.



Debe procurar satisfacer necesidades de pertenencia y autonomía de sus miembros a lo largo del ciclo vital.



Debe considerar el ciclo vital para adecuarse a las demandas propias de cada etapa.

La familia es un sistema sociocultural abierto y en transformación que está en una relación constante con su entorno, el cual la influye y es influido por esta.



Las familias funcionan como un delicado nicho ecológico que mantiene un equilibrio dinámico en sus relaciones internas y externas.



La familia y la red institucional que la rodea constituyen un sistema amplio que puede ser evaluado con los mismos conceptos estructurales que son útiles para mirar el sistema familia.



Intervenciones coordinadas con la familia y entre las instituciones aumentan la confianza y dan poder a la familia.

Algunas preguntas que nos ayudan a conocer cómo se organiza la familia

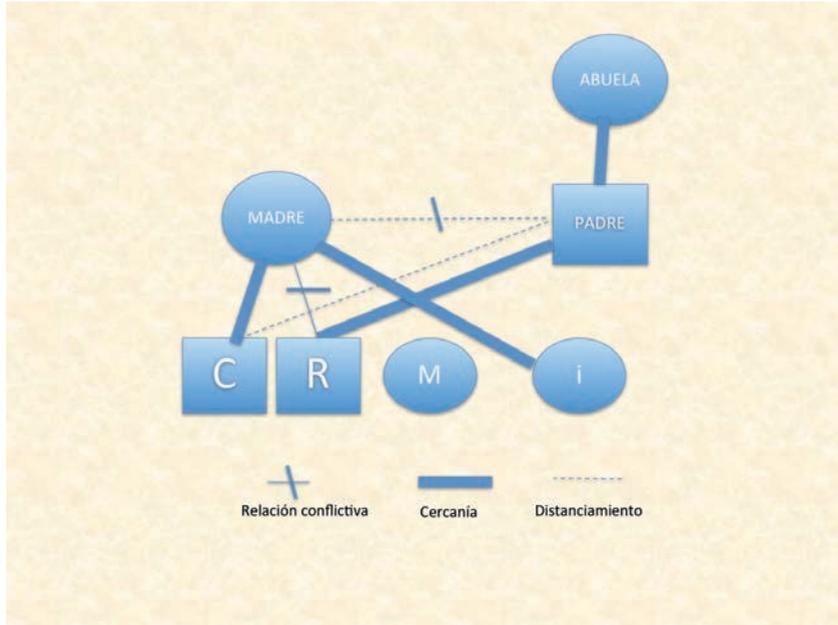
Jerarquía
¿Quién es el que toma las decisiones sobre los distintos asuntos de la familia? ¿Quién o quiénes se resisten?
Subsistemas
¿Quiénes forman parte de esta familia? ¿Para todos es igual? ¿Quiénes están a cargo del cuidado de los hijos? ¿Hay más hermanos?
Límites
¿Quién está cerca de quién? ¿Quién está lejos de quién? ¿Quién está en un conflicto con quién? ¿Qué relación tienen con el resto de la familia? ¿Les resulta fácil pedir ayuda a otros?
Ciclo Vital y Transiciones
¿Qué cambios han enfrentado? ¿Y qué efectos han tenido?
Creencias y Recursos
¿Cómo se explican sus problemas? ¿Las cosas que funcionan bien a qué lo atribuyen?

Si al preguntar hemos podido contar con la participación de diferentes integrantes de la familia en forma simultánea, tendremos una visión más completa de la complejidad y particularidad del mundo de esa familia.



Al ir haciendo las preguntas propuestas podemos conocer no sólo el problema que trae a la familia, sino, también el modo en que se relacionan.

Podemos representar esquemáticamente la estructura de la familia en un genograma, donde los diferentes símbolos representan distintas relaciones dentro de la familia: relaciones conflictivas, distancias, jerarquía, etc.



Este diagrama es un mapa que nos muestra algo de cómo se organiza la familia de Carlos (más adelante retomaremos este caso). Se describe una relación conflictiva entre los padres, cada uno de los cuales está particularmente cerca de un hijo. La relación del padre con su propia madre es muy cercana y con su hijo mayor (C) es distante. La madre tiene una relación conflictiva con el segundo de los hijos, R. La menor de las hijas (I) tiene un trastorno del desarrollo y es cuidada por la madre. M fue abusada sexualmente por su hermano mayor, C, lo que genera la intervención en esta familia.

2. ¿CÓMO ENTENDEMOS LAS COMPETENCIAS PARENTALES DESDE UNA MIRADA RELACIONAL?

Como un modo de ejercer el rol parental, donde el énfasis está puesto en la vinculación y la funcionalidad del sistema parental con el sistema filial, lo que no se puede evaluar si no es en el contexto particular en que se da dicha relación.

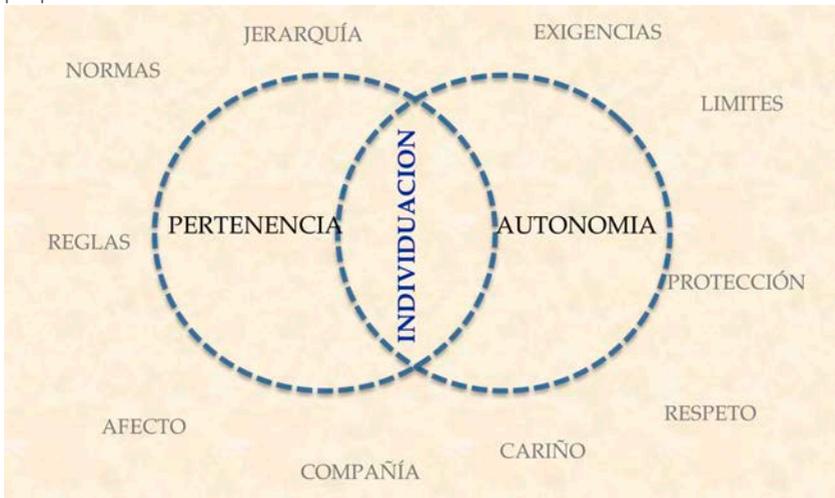


Jorge Barudy (2007), definió el concepto de competencias parentales como “las capacidades prácticas que tienen los padres para cuidar, proteger y educar a sus hijos, asegurándoles un desarrollo suficientemente sano”. Esto incluye: capacidad de apego, empatía, vinculación con otros y aspectos normativos.

La idea de PARENTALIDAD POSITIVA alude a un comportamiento parental que asegura la satisfacción de las principales necesidades de los niños, es decir, su desarrollo y capacitación sin violencia, proporcionándoles el reconocimiento y la orientación necesaria que lleva consigo la fijación de límites a su comportamiento, para posibilitar su pleno desarrollo.

2.1 ¿Cuándo hablamos de funcionalidad parental?

La funcionalidad parental se da en la ayuda del logro de la **individuación**. “ser yo mismo junto a otro”. Una mirada relacional al proceso de individuación nos permite identificar 2 tipos de necesidades a la base y cuya satisfacción es fundamental para el crecimiento y desarrollo del niño/a y adolescente. Nos referimos a las necesidades de pertenencia y autonomía, que exigen ser articuladas dinámicamente a lo largo del ciclo vital. La primera expresa la necesidad de cercanía y vinculación afectiva, en tanto que la segunda expresa la necesidad de constituirse en un ser independiente, capaz de explorar y construir proyectos propios.





En el contexto familiar, la necesidad de pertenencia de niños o adolescentes se satisface principalmente a través de dinámicas o prácticas de apego que sus padres, o cuidadores, tengan con él. La necesidad de autonomía se satisface y resuelve también a través de las prácticas que tienen que ver con el ejercicio de la autoridad por parte de los padres (Nicholls. 2013).

El gran desafío para los padres es cómo poder transitar, a lo largo de la crianza, entre la satisfacción de la necesidad de pertenencia y autonomía de sus hijos. Requiere poder tolerar la dependencia temprana y la autonomía creciente.

Ejercicio de la Autoridad



Disciplina positiva: claridad, flexibilidad.



Socialización, explicitación y mantención de normas y reglas.



Orientación y guía.



Prácticas que apuntan a la regulación de la conducta: más directivas en los niños/as y mayor negociación en el adolescente.



Prácticas de Apego



Regular ansiedad, calmar



Contener y enfrentar los conflictos



Expresiones de cariño, afecto y cuidado



Expresiones de reconocimiento y validación



Expresión de orgullo por parte de los padres o cuidadores

2.2. ¿Cuándo hablamos de disfunción parental?



Cuando los modos de adaptación de las organizaciones familiares no están respondiendo a las necesidades de cuidado, pertenencia y autonomía de cada uno de sus miembros.



Cuando las familias, frente al estrés, incrementan la rigidez de sus pautas de transacción y de sus fronteras y evitan explorar alternativas o son renuentes a hacerlo.



Cuando la presencia de estresores psicosociales dificulta la tarea de ser padres. La sobrecarga que supone la atención a dichos estresores, compete con la necesaria atención e implicación en la crianza de los hijos.



2.3. La Importancia de Considerar la Resiliencia Familiar y parental

En ciertos momentos las demandas que enfrenta la familia exceden significativamente sus capacidades de afrontamiento, lo que produce un desequilibrio que, si persiste en el tiempo, desencadena una crisis familiar.





La resiliencia familiar se entiende como una recuperación del equilibrio: “conjunto de procesos de reorganización de significados y comportamientos que activa una familia sometida a estrés, para recuperar y mantener niveles óptimos de funcionamiento y bienestar, equilibrar recursos y necesidades familiares y aprovechar las oportunidades de su entorno” (Walsh, 2004).

El modo como la familia enfrente y maneje la experiencia disociadora, amortigüe el estrés, se reorganice con eficacia y siga adelante con su vida, influirá en la adaptación inmediata y mediata de todos sus integrantes, así como en la supervivencia y bienestar de la unidad familiar misma.

Los padres que son capaces de educar y cuidar adecuadamente a sus hijos, incluso estando bajo la presión de estrés psicosocial, poseen resiliencia parental.



La resiliencia parental sería un “Proceso dinámico que permite a los padres desarrollar una relación protectora y sensible ante las necesidades de los hijos a pesar de vivir en un entorno potenciador de comportamientos de maltrato” (Rodrigo, 2013)

3. FAMILIA Y SISTEMAS AMPLIOS EN CONTEXTOS DE EXCLUSIÓN Y VULNERABILIDAD SOCIAL



La pobreza y la exclusión social son contextos en los que las familias deben luchar con diversos problemas que, en su mayoría, escapan de su control y a menudo son causados por problemas externos. En estos contextos la intervención en red se hace fundamental para garantizar ciertas condiciones mínimas para la intervención.

La vulnerabilidad aumenta como efecto de la acumulación de factores estresantes a lo largo del tiempo y también por el entorno socioeconómico que rodea a la familia.

La familia y la red institucional que la rodea constituyen un sistema amplio que puede ser evaluado con los mismos conceptos estructurales que son útiles para mirar el sistema familia. *Subsistemas, límites, jerarquías, poder y patrones de interacción.*

“Una mañana, Ángela, una niña huérfana de ocho años, que estaba siendo criada por su tía materna, desobedeció las indicaciones de su tía sobre qué llevar a la escuela. Mientras Ángela corría hacia el transporte escolar su tía le advirtió: “Cuando regreses nos ocuparemos de esto”. Hacia el final del día escolar, Ángela se negó a ir a la casa porque, dijo: “Mi tía me va a pegar”. La escuela se contactó con la agencia de protección infantil y la tía fue citada a la escuela. Allí, en respuesta a las preguntas de los trabajadores del servicio de protección, afirmó su derecho a disciplinar a su sobrina, aún dándole sopapos si fuera necesario. La trabajadora dijo a la tía que no le estaba permitido golpear a Ángela y acompañó a la tía y a Ángela a la casa’ donde la discusión continuó hasta que llegó la hora de ir a la cama, sin castigo. La trabajadora avisó que regresaría en la mañana e hizo prometer a la tía que no castigaría a Ángela.*

“En el curso de las semanas siguientes, la tía se fue retirando de toda forma de relación con Ángela: dejó de interesarse no solamente por la ropa que Ángela llevaba para ir a la escuela, sino por sus actividades escolares y por su vida social. Mientras tanto, Ángela pasaba cada vez más tiempo con los asistentes sociales, que se interesaron en su caso y ahora veían a la tía no ya como abusadora, sino como negligente”. (Colapinto, 1996)



En este caso se ve cómo el límite externo del sistema familiar es permeable a la influencia o la intervención de otros. Cuando el poder de definir ese límite se diluye, hay funciones familiares que son co-ejercidas o directamente ejercidas por agentes externos. También es posible reconocer alianzas entre un operador social y un miembro en particular de la familia

3.1. ¿Qué debemos considerar al evaluar la relación de la familia con la red?

En los primeros encuentros con la familia es fundamental explorar la historia previa de la familia con otras agencias, ya que en dicha historia se pueden conocer pautas relacionales de la familia con los sistemas amplios, que pueden dificultar o favorecer nuestra relación con la familia. Para conocer a una familia, entonces, es necesario conocerla en el contexto de la historia de intervenciones pasadas y del conjunto de agentes involucrados en el presente (Imber-Black, 1988).

Es importante:

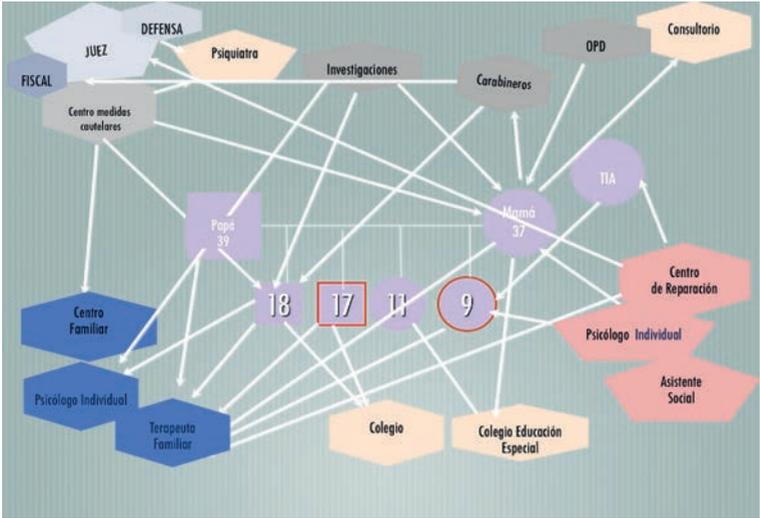
-  Conocer cuáles son los sistemas involucrados y cómo entiende cada uno el problema.
-  Conocer cómo son los límites entre la familia y las instituciones intervinientes (comparten información entre ellos, la institución puede acceder a la casa, llaman ellos cuando tienen algún problema).
-  Conocer cuáles son los mitos y las creencias que tiene la familia sobre las instituciones y las instituciones sobre las familias.
-  Conocer cuáles son las soluciones que se han intentado con los demás sistemas involucrados, conocer el historial de las intervenciones y sus resultados.
-  Estar atentos a las trabas o mensajes contradictorios que la familia ha recibido.
-  Saber reconocer y anticipar el efecto en la familia de las transiciones en las instituciones (rotación en los equipos, cambios de políticas institucionales, etc.).
-  Reconocer la importancia del lugar del operador social: todo operador social tiene motivaciones, expectativas, temores, incertidumbres, además se relaciona desde su ser persona, en un momento definido de su ciclo vital y de su recorrido emocional. La tarea tiene un impacto emocional en la persona del operador. Las Ideologías y creencias del operador impactan en su forma de aproximarse.

Continuando con el ejemplo de la familia de Carlos...

Una noche María se da cuenta de que su hijo Carlos mantiene conductas sexualizadas con su hermana. El joven, al verse sorprendido, cuenta lo ocurrido en el colegio, que a su vez solicita a la madre que haga la denuncia por abuso sexual. A partir de ese momento la familia es intervenida por diferentes agencias sociales, se le solicita sacar al abusador de la casa y al no tener donde enviarlo, se decide retirar a M (la hermana "abusada") de la casa, quien es acogida por la tía, e ingresa a un centro de atención ambulatorio.

La madre se siente asustada y confundida, no sabiendo a quién responder. Le solicitan ir a diferentes partes y nadie recibe a Carlos. Después de casi 1 año de judicializado, Carlos es evaluado y derivado a tratamiento. Los tiempos transcurridos son largos, también para M, ya que desde el momento en que se devela el abuso hasta el momento en que recibe ayuda especializada, pasaron 6 meses.

Ecomapa



En este ecomapa se puede visualizar la cantidad de agencias que intervinieron al mismo tiempo en la situación problema de la familia de Carlos. No es difícil imaginar la situación en que queda la madre al tratar de conectarse y de responder a lo que cada agencia solicita de ella.

El ecomapa es una herramienta gráfica que nos permite contar con una visión de las instituciones y personas que están trabajando en un momento con una familia. Nos ayuda a distinguir el lugar que ocupamos y las coordinaciones que pueden ser útiles de intencionar en beneficio de volver coherente la intervención con la familia (no redoblar esfuerzos, no fragmentar, no tensionar contradictoriamente una realidad que la familia vive como una sola).



3.2. ¿Cómo reconocer cuando no estamos participando de la solución de los problemas?

Cuando el vínculo afectivo y las conexiones entre los individuos es pasado por alto.

Cuando no es vista la composición real de la familia ni las pautas que describen su funcionamiento.

Cuando no respetamos la delicada ecología familiar.

Cuando hay subversión de las relaciones jerárquicas, quedando el operador por sobre los padres en el control de la vida familiar.

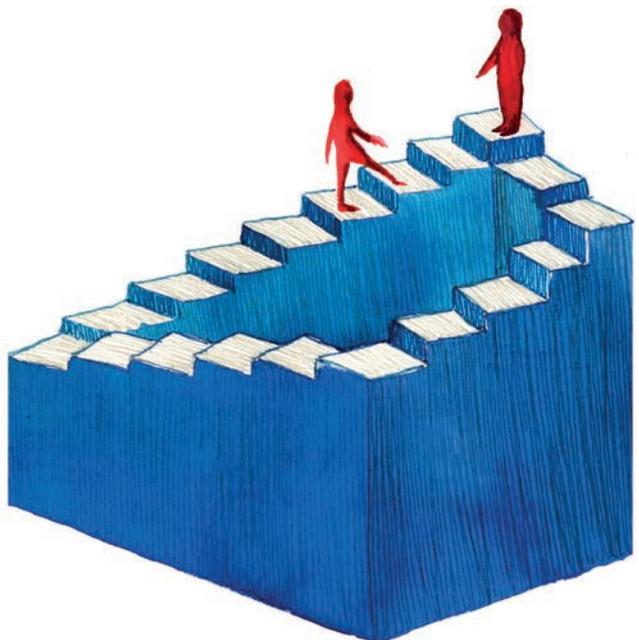
Cuando nos debatimos entre la confianza y la sospecha.

Cuando hay un cuestionamiento de los valores familiares.

Cuando no incluimos el efecto relacional de nuestra intervención.



UNA LÓGICA PARA EL
TRABAJO CON FAMILIAS Y EL
FORTALECIMIENTO DE LAS
COMPETENCIAS PARENTALES





El énfasis de la intervención con la familia apunta al fortalecimiento de la vinculación de los padres con los hijos, de manera que puedan ejercer la parentalidad con mayor eficacia. Ello supone atender más a los recursos y potencialidades de los padres que a los déficits o dificultades. Como señala Colapinto (1995) , “requiere eludir una exploración de la “disfuncionalidad” y concentrarse, en cambio, en localizar y expandir la habilidad de los miembros de la familia para conectarse entre sí como familia.

En la lógica habitual de intervención con las familias que ingresan a la red, estas deben ser evaluadas para luego ser intervenidas. En la lógica propuesta no hacemos distinción entre evaluación e intervención, **la evaluación ya es una intervención.**

Si queremos fortalecer el rol de la familia y generar un encuentro colaborativo con ella, en cualquier nivel de la intervención, debemos orientar el primer encuentro a co-construir, con la familia y los sistemas amplios involucrados, una **demanda en que nos pidan ayuda para algo.**

Esto es relevante, especialmente en contextos en que las familias son derivadas a los programas por algún tercero (sistema de salud, educación, tribunales), ya que no siempre coincide la necesidad de la agencia con la que tiene la familia; más relevante aún, si es que somos la puerta de ingreso o el primer encuentro de la familia con la red institucional. Construir una demanda que tenga sentido para la familia es clave para lograr la adherencia y la confianza en la red.



Si este proceso de evaluación está marcado por una actitud no neutral, esto es por la motivación de encontrar algún recurso para estimular el deseo de cambio por parte de la familia; favoreceremos una relación colaborativa. En la evaluación y co-construcción iremos explorando la pauta relacional que sostiene el problema, de manera que durante la intervención se pueda modificar dicha pauta; los recursos del sistema familiar, del sistema parental y el sistema amplio, que puedan ser reforzados y amplificados durante la intervención; y definiremos focos de trabajo acotados y claros que le den congruencia a la intervención.

1. CO-CONSTRUYENDO LA DEMANDA DE AYUDA

Entender que el síntoma, el sufrimiento y la petición de cambio pueden estar en una misma persona o distribuidas entre varios, nos orienta a quien vamos a convocar. Muchas veces la red pide ayuda o hace una petición de cambio en nombre de la familia, que es la que sufre. La articulación de la petición de cambio de la institución que nos deriva, con un pedido de ayuda de la familia, es nuestro primer objetivo. Para un trabajo efectivo con los niños/as y adolescentes debemos ser capaces de gatillar un pedido de ayuda de los padres o cuidadores.

Análisis de la demanda (Neuburger, 1998)	
Distinguir	Unidad de intervención
<ul style="list-style-type: none">• Síntoma• Sufrimiento• Petición de cambio	<ul style="list-style-type: none">• Individual: las tres en una misma persona• Familiar: si las tres características están repartidas en la familia• En red: si se encuentran repartidas en diferentes sistemas

La madre de Jonathan (la que sufre) está muy enojada porque Jonathan no quiere ir al colegio ni estudiar (síntoma), piensa que es un niño muy irresponsable y lo castiga frecuentemente. La última vez fue muy insolente con ella y lo echó de la casa. Carabineros lo encontró vagando por la calle y lo derivó a la OPD. En la evaluación, la OPD se entera de que el colegio le había pedido a la madre que llevara al niño a neurólogo, porque frecuentemente se metía en problemas con sus compañeros (petición de cambio).

Es central distinguir a quién invitar: la convocatoria debe ser flexible, sería deseable invitar a todas las personas que estén involucradas de alguna manera con el problema que los trae. Es importante ofrecer una claridad de trabajo desde el primer encuentro.

La idea de la exploración con la familia en este primer momento es poder clarificar cuál es el problema que ellos traen, más allá del problema que ve la agencia que los deriva y cuál es la ayuda que ellos necesitan. Se debe distinguir lo que es la petición de ayuda de la agencia, de la necesidad que trae la familia. Detenerse en esto, en la articulación entre lo que la familia entiende de la derivación y sus propias definiciones de los problemas que la afligen, como también en qué de esto nos podemos hacer cargo, es el modo de definir una petición de ayuda que nos haga sentido a todos y que nos permita construir un para qué de nuestra intervención.

Debemos considerar la **pertinencia y oportunidad** de la intervención al momento en que se recibe a la familia. En ocasiones, el tiempo de respuesta de la red está muy desfasado del momento en que ocurrió el problema que originó la derivación. Una intervención que podría ser apropiada en un momento, puede resultar muy descontextualizada e inoportuna si se produce una tardanza en la respuesta. En este caso, es necesario evaluar el estado actual de la situación, visibilizar los recursos que la familia ha desplegado para afrontarla, no actuar como si el problema se mantuviera congelado en el tiempo y definir con la familia cuál es la intervención pertinente hoy.

Algunas preguntas que nos ayudan a construir una petición de ayuda desde la familia

Para la agencia

- ¿Cuál es el interés que tiene la agencia para que la familia sea atendida?
- ¿Cuál es la idea que tiene sobre el problema de la familia y sobre la familia?
- ¿Qué intervenciones se han realizado y cuáles han sido sus resultados?
- ¿Cómo ha sido la relación de la familia con ellos?
- ¿Qué expectativas tiene la agencia de nuestra intervención?

Para la familia

- ¿Cuál es el problema? ¿Desde cuándo existe?
- ¿Qué sabe la familia sobre la razón de por qué la agencia la deriva al programa?
- ¿A quiénes involucra?
- ¿Para quién esto es un problema? ¿Quién lo define como problema?
- ¿En qué necesitan o quisieran recibir ayuda?
- ¿Qué espera o qué quisiera cada uno que cambie?



2. CONSIDERACIONES AL EVALUAR

Dada la relevancia que tiene el proceso de evaluación respecto de las decisiones que de ahí se deriven, es importante apuntar a recoger las distintas voces de los miembros de la familia como de las instituciones involucradas, de manera de poder construir una narrativa lo más completa posible sobre las distintas visiones sobre el problema detectado.

Aspectos importantes de considerar:

-  Evaluar la severidad del riesgo psicosocial que afecta al niño/a o adolescente: evaluar el daño, el nivel de negación/responsabilidad de los padres, los recursos de la familia y el contexto de la crisis.
-  Evaluar el apoyo social con que cuenta la familia, esto es los factores de protección existentes.
-  Averiguar los recursos de la familia, preguntar por lo que funciona bien.
-  Investigar cuáles han sido las soluciones intentadas por ellos.
-  Hacer un mapa de los otros actores de la red que han estado, o están, involucrados con la familia.
-  Conocer las explicaciones y creencias que tiene la familia sobre el problema.
-  Recoger información que nos permita identificar las pautas de interacción que pueden ser modificadas.
-  Evaluar si la conducta sintomática, o el problema, puede ser mejor comprendido considerando el contexto en que se originó.
-  Identificar los aprendizajes y crecimientos que las personas han tenido a partir de experiencias dolorosas del pasado o de historias traumáticas

3. CONSIDERACIONES AL DERIVAR

-  **Motivar a la familia:** la necesidad de derivación debe ser construida con la familia, incorporando su apreciación del problema y la derivación como parte de la solución.
-  **Coordinarse con la agencia:** Asegurar un nivel de coordinación con la agencia que deriva, verificar que el objetivo construido en la derivación sea plausible de realizar en el lugar al que se deriva, es decir, que esté dentro de sus competencias y recursos disponibles.
-  **Entregar información:** Es necesario compartir la evaluación o diagnóstico realizado y el sentido de la derivación de un modo transparente con la familia.



Contención en la espera: Considerar que el tiempo de espera puede ser mayor al que deseamos. La familia requiere seguir siendo acompañada. En el intertanto visibilizar los recursos que están siendo desplegados por la familia y monitorear la pertinencia de la derivación original. Cuando se accede a la agencia es necesario actualizar la información.



Hacer seguimiento: Asegurarse de que la familia efectivamente llegue al nuevo programa. Si es necesario, reevaluar la pertinencia de la derivación o el fortalecimiento de la motivación de la familia.

4. CONSIDERACIONES ESPECIALES EN EL CASO DE MALTRATO Y CONTEXTOS COACTIVOS

En un contexto coactivo la construcción de la demanda cobra central importancia, ya que hay que poder transformar en consultantes a los padres/madres que habitualmente acuden a los programas de intervención por una orden del tribunal. En ese caso es fundamental escucharlos activamente, buscando en ellos una petición de ayuda en beneficio de sus hijos/as. **Mientras esto no ocurra requerimos prestar nuestra motivación, apostando al surgimiento de ella en los padres.**

En Contexto Coactivo se requiere aclarar el marco de control y de ayuda:

“Trabajamos con ellos (padres), para el juez, a favor del niño, no en contra de los padres. Podemos mencionar lo que nos haya preocupado sin omitir detalles. Para esto es necesario evitar toda actitud moralizante o de juicio, insistiendo en que nuestra motivación no es condenarlos sino ayudar a su hijo/a, cuyo bienestar será, ciertamente, una preocupación de ellos más que nuestra. Asegurar la transparencia del trabajo en red, aclarando el contenido y la forma de la transmisión de información de un profesional a otro” (Cirillo, 2012).

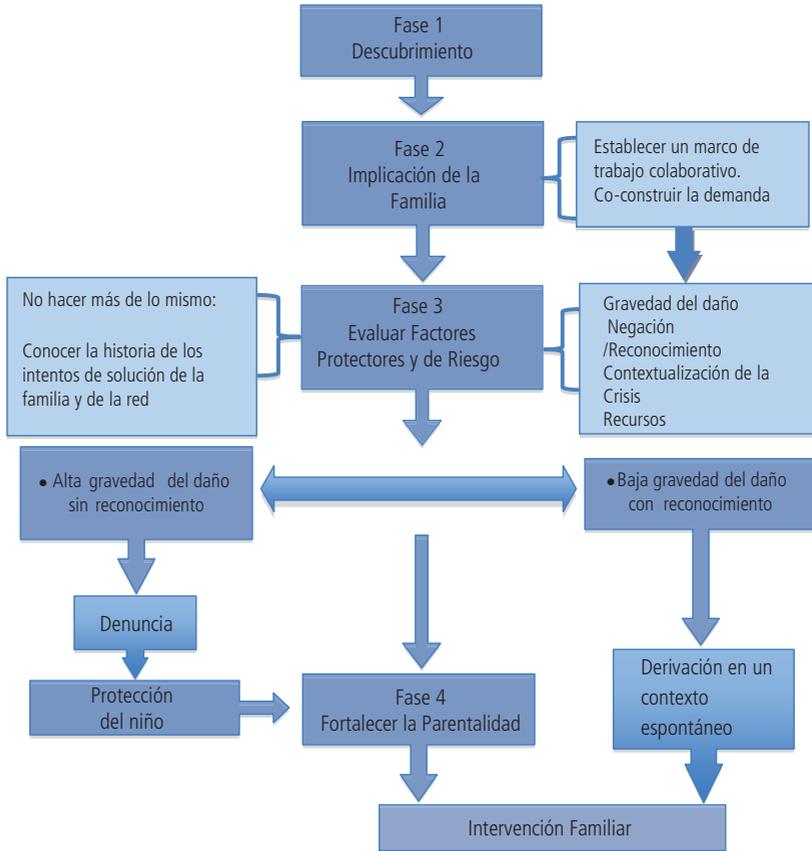
Es relevante aclarar cuál es la función del programa, de manera que la familia pueda distinguir la acción del proyecto.

Lo que decimos de la familia a otros debe poder ser dicho ante la familia.

En la situación de maltrato o abuso hacia un menor, la familia y/o la red se activa y busca poner fin a la situación. La intervención, como organización protectora de los niños, debe ser cuidadosamente realizada para asegurar que las decisiones que se tomen sean las más apropiadas a cada situación y en beneficio del niño/a o adolescente.



Etapas posibles en el camino que se despliega ante una situación de maltrato



4.1. El maltrato desde la mirada de la Recuperabilidad Parental (Cirillo, 2012)

“Las medidas de alejamiento o de protección están orientadas a interrumpir situaciones de riesgo; no debieran ser una amenaza al vínculo. El trabajo de la red desde ese primer momento, es generar rápidamente las condiciones para que los padres, o cuidadores, restablezcan o potencien sus capacidades de cuidado. Hay que tener la máxima atención en que la medida adoptada no comprometa la recuperación de los padres. No sólo para respetar el derecho del padre a proteger su relación con el hijo, derecho sagrado de todo ser humano a menos que perjudique el bienestar del hijo, sino, sobre todo, respetar el derecho del hijo a que su relación con el padre sea protegida”.

“Si se ha tenido que tomar una medida de protección, lo haremos de una manera que facilite y no complique el éxito o el restablecimiento de la relación cuando la intervención haya concluido”.

Muchas veces los padres usan formas de negación. Parte esencial del trabajo con estos padres es que puedan asumir la responsabilidad que les corresponde en el maltrato de sus hijos.

Los niveles de negación son:

- a) Negación de los hechos: el padre (madre) niega que sea verdad aquello de lo que se le acusa y muestra extrañeza e inocencia, acusando, en cambio, a la víctima de mentir o a los profesionales de perseguirlo, etc.
- b) Negación de la conciencia: si bien se reconoce el hecho, la realidad del daño, no se responsabiliza a sí mismo, sino que se externaliza. Por ejemplo, "no sabía lo que hacía a causa de la droga". Puede significar el primer reconocimiento respecto del modo anterior, donde se niegan los hechos.
- c) Negación de la responsabilidad: se admiten los hechos y se tiene conciencia de haberlos cometido, pero la responsabilidad se le atribuye a otro, generalmente a la víctima, que se comportó de un modo que merecía el acto violento.
- d) Negación del impacto: el profesional corre el riesgo de no ver esta negación, sobre todo si hay reconocimiento de los hechos, su conciencia y responsabilidad. Es un mecanismo más sutil y sirve al padre para mantener a raya su sentimiento de culpa, así como la desaprobación de los demás. Es la minimización del alcance nocivo del comportamiento inapropiado sobre su hijo.

Es importante saber decodificar peticiones de auxilio por parte de los padres. En contextos de vulnerabilidad social, es frecuente trabajar con personas que no saben pedir ayuda o que ni siquiera imaginan que puedan ser ayudados, pero no por ello deben ser desatendidas. Esto nos enfrenta al desafío de buscar vincularnos con ellos de un modo que permita surgir la motivación al cambio.

Factores que impiden a los padres pedir ayuda: vergüenza, miedo a la crítica y la sanción social, incapacidad sociocultural para creer en la posibilidad de recibir ayuda, cronicidad asistencial que se puede haber creado con los servicios asistenciales, de quienes se recibe preferentemente ayuda material.



Las historias difíciles de los padres: un modo de conexión

“No debemos descubrir en el triste pasado del padre violento o abusador una razón (que si quisiéramos encontraríamos) que lo autorice a maltratar a los hijos, sino más bien ponerlo en contacto con su propio sufrimiento de niño, de manera que pueda finalmente empatizar con aquel sufrimiento que él mismo inflinge a sus propios hijos. Únicamente así podrá interrumpirse, en la medida que logre dicha empatía, la cadena de la repetición”.



“La idea de Recuperabilidad parental nos plantea el desafío como operadores sociales de apostar a que los padres son recuperables y que, trabajando en esa dirección, algunas veces podemos perder la apuesta. En cambio, si apostamos a la irrecuperabilidad de los padres, la probabilidad de que ganemos esa apuesta es altísima”.

El pronóstico sobre la familia nos incluye a nosotros mismos, en el sentido de que no se formula sobre una familia separada de nosotros, sino, por el contrario, sobre la relación que seamos capaces de establecer y los recursos que podamos desplegar.

5. MODELO ESTRATÉGICO DE INTERVENCIÓN

5.1. Mirando los recursos

Siempre hay recursos

Cuando hay sufrimiento, estancamiento o ausencia de herramientas para enfrentar las dificultades, debemos mirar que si esa organización existe es porque ha podido, históricamente, encontrar modos funcionales de adaptación a sus contextos. La participación de los actores involucrados es la condición mínima de un proceso de cambio.

Siempre hay vínculos

En los contextos de intervención social, se ha transitado desde la idea de que no hay familia, a la visión de la familia como un obstáculo y actualmente a la pregunta de cómo trabajar con ella, visualizándola como un recurso. Los vínculos significativos existen más allá de los plazos y las decisiones institucionales. Normalmente la familia ocupa un lugar al que siempre se vuelve.

Siempre hay organización

Todas las familias y los sistemas se han adaptado lo mejor posible, según sus contextos y luchas vitales. Por lo tanto, una mirada descalificadora de esa organización, pierde la posibilidad de reconocer su funcionalidad y su riqueza.

Siempre con el otro

No hay ningún cambio que sea sostenible en el tiempo, que no sea aquel que respete y que se apoye en las reglas básicas de la organización propia de cada familia. Una práctica basada en la curiosidad y el respeto permite explorar los recursos saludables dentro de las culturas de las familias, por lo tanto, es necesario identificarlos y construir sobre esta base. Esto genera en la familia capacidad de acción. Si subestimamos a la familia (o a un miembro), perdemos de vista el potencial de dominio de la situación.



La intervención es más eficaz si:

-  se dirige a la construcción de soluciones, se centra en pequeños logros, con el propósito de que la familia vuelva a tener control sobre su vida y recupere la confianza en sus capacidades. Requiere definir pasos concretos hacia una meta co-construida, avanzando sobre el fundamento de las pequeñas conquistas personales y colectivas.
-  Se amplía el foco a la red de relaciones familiares y sociales, donde se descubren contribuciones a la solución de problemas. Se trabaja con apoyo de la red y de personas significativas (tía, profesor, abuela, etc.), que en otras ocasiones han podido participar en el alivio de situaciones críticas, o que no han sido tomadas en cuenta a la hora de buscar alternativas de solución a los conflictos.
-  Se realizan intervenciones que realcen las interacciones positivas, así como también se reconocen y valoran las estrategias que han utilizado para “salir adelante”. Hay que amplificar el valor de estas pautas y de los recursos desplegados, ya que aumentan la confianza y generan esperanza. ¿Qué les ha resultado? Preguntar por las excepciones al problema, enfatizando lo que ha resultado.
-  Se estimulan las áreas libres de problema, encuentros familiares positivos, ¿qué les gusta de su familia?, ¿cómo y cuándo lo pasan bien?.
-  Revisar con ellos otras alternativas que se sientan capaces de desarrollar más que subrayar limitaciones.
-  Promover confianza en el potencial de afrontamiento y sueños de futuro.
-  Potenciar patrones de organización.
-  Ampliar la red: Promover la adopción de modelos y mentores de la red primaria.

“Las familias multiproblemáticas han sido entrenadas, por su historia y su relación con los agentes sociales, para destacar lo que no funciona... y muy poco para iluminar y celebrar lo que sí funciona” (Gómez, 2013)

Los recursos también deben ser visibilizados en nosotros como sistema “Intervención”.



Lo hacemos cuando...



Anticipamos las recaídas como parte del proceso.



Tenemos un marco que permite valorar no sólo el término del problema, sino también los pequeños cambios que se van dando en el camino.



Nos miramos como un eslabón potencial en un proceso: los tiempos de las familias no son los mismos que los de las instituciones, los logros los pueden ver los que siguen.



Valoramos las vivencias excepcionales, las que tienen un poder en sí mismas, aunque no generen cambio sostenido en el tiempo.



Cuidamos al equipo con que trabajamos, valorando los esfuerzos, manteniendo una relación orientada a la tarea, evitando la fragmentación y el criticismo en las intervenciones.



Algunas preguntas que nos ayudan a conocer los recursos de la familia

Preguntas centradas en los puntos fuertes (Walsh, 2004)

- ¿Cuáles son las conexiones familiares significativas?
- ¿De qué modo intenta la familia amortiguar los efectos del estrés cuando debe lidiar con una crisis?
- ¿Qué miembros pueden contribuir a fortalecer a la familia?
- ¿Qué patrones de interacción intensifican la ansiedad y el conflicto, aumentando la vulnerabilidad y el riesgo de disfunción grave?
- ¿Qué recursos ocultos pueden ponerse en práctica para manejar el estrés y superar las barreras que se oponen al éxito?
- ¿En qué sentido puede un cambio, en el núcleo de la familia, tener un efecto de onda positiva sobre todos los miembros?
- ¿Cómo hizo la familia para recomponerse luego de haber vivido situaciones traumáticas?

5.2. Pauta Relacional

Cuando las interacciones se hacen regulares inevitablemente se organizan en reglas explícitas o implícitas. Estas se expresan como códigos que restringen, inhiben, permiten o potencian conductas. Por esto, es posible decir que toda conducta tiene sentido en el contexto particular de interacciones en la que se produce.

Lo anterior supone distinguir los niveles de la relación:



De qué estamos hablando: el nivel del contenido



Cómo estamos hablando: el nivel de la relación

La pauta relacional hace referencia al modo en el que se dan las relaciones entre las personas, el cual es relativamente recurrente, donde el comportamiento de cada uno se entiende o tiene significado en relación con el comportamiento del o de los otros.

El circuito problema

Como todas las relaciones humanas, los problemas son secuencias de acciones que se organizan en pautas interaccionales; es necesario intervenir en la pauta que mantiene el problema y que inhibe las soluciones. La solución consiste en interrumpir el **circuito problema** y modificar las pautas que lo mantienen.

La principal herramienta para identificar las pautas es la capacidad de describir las pequeñas secuencias de una interacción.

Lo primero para construir una pauta relacional es hacer una descripción de las acciones/reacciones de los miembros del sistema; hay que distinguir una secuencia de acción simple.

En una discusión entre madre e hijo, ella se levanta y se acerca a él, sube el tono de voz, él agacha la cabeza y dice algo, ella levanta los brazos y sube el tono de voz, él baja los brazos y mira hacia el suelo.

Si esta secuencia es repetitiva, podemos decir que es una pauta, y nos da una idea del estilo de la relación entre esa madre y su hijo: una relación complementaria.

No es lo mismo interpretar que describir relaciones

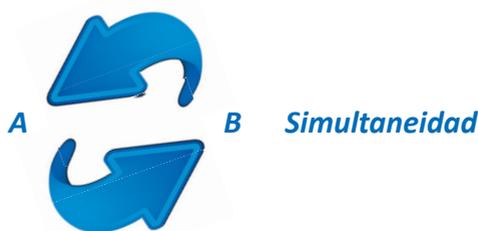
Siguiendo con el ejemplo; si decimos que esta es una relación de dominio sumisión, es una interpretación que debemos transformar en una **hipótesis relacional** y, por lo tanto, hacer preguntas que nos permitan confirmarla o rechazarla.

Para describir una pauta relacional puede ser útil partir la secuencia desde el síntoma o situación problema, pero siempre hay que tener presente que esto funciona en forma circular, que no es posible establecer cuál es la causa y cuál el efecto (cada conducta se puede leer como causa y efecto al mismo tiempo). Para mirar pautas es importante salir de la lógica lineal y entrar en la de circularidad.

“Ningún hecho o comportamiento aislado ocasiona otro, sino que cada uno está vinculado en forma circular a muchos otros hechos y comportamientos” (Peggy Papp, 1988). Estos procesos están presentes en todo sistema que se autorregule. Se trata de una acción recíproca.



Circularidad supone el concepto de acción recíproca



Circuito problema: Una familia es derivada a un PIB desde el colegio por el maltrato psicológico que ejerce el padre hacia su hija. Al buscar entender el problema se devela la siguiente pauta:

 El padre insulta a su hija y la amenaza con echarla de la casa. La madre presencia esta interacción y calla.

 La niña se va donde la abuela (se siente bien recibida).

 La madre busca a la niña y la abuela descalifica su capacidad materna y critica lo mal criada de la niña.

 La niña (se siente rechazada por la abuela) vuelve a su casa.

 En casa (la niña busca que la madre le demuestre su incondicionalidad, al verse frustrada) la sigue provocando de forma agresiva.

 La madre (se siente atacada por la hija, se atemoriza), se aleja y busca alianza en el padre.

 El padre ofrece su ayuda a la madre para poner límites a la hija. La madre acepta sumisa sin compartir la forma en que lo hace el padre.

(La hija resiente el acercamiento autoritario del padre y el retiro emocional de la madre). Aumenta la intensidad de sus agresiones a ambos padres.

Es ese nudo ciego al que llegan el que es necesario cortar y ayudarlos en la búsqueda de nuevas formas de interactuar, que permita nuevas posiciones en todos los integrantes del circuito.

Las explicaciones circulares se basan en información acerca de la familia que puede ser obtenida a través de:



Opiniones descriptivas (de los miembros de la familia, fuente de referencia, otros).



Observaciones conductuales (patrones de interacción).



Información analógica (metáforas, palabras clave, historias repetidas y creencias, mitos, secretos, etc.).

Preguntas circulares

Cualquier pregunta que ponga cuestiones que relacionen a nuestro interlocutor con una o más personas. Significan formular las preguntas progresivamente, basándose no sólo en los contenidos de las respuestas dadas por la familia, sino también sobre las estructuras de relación que ellas proponen.

Las preguntas circulares son aquellas ideadas para revelar las relaciones (diferentes) y las diferencias entre relaciones (Bateson, 1972). Se trata, típicamente, de preguntas triádicas, en las cuales uno de los miembros es invitado a describir la relación entre otros dos miembros (muchas veces presentes). O bien se pregunta cómo un miembro de la familia reacciona ante el problema y cuáles son las reacciones de otros miembros ante esa reacción. Esta conversación acerca de alguien en su presencia permite evidenciar la naturaleza de las relaciones existentes (cómo se construyen mutuamente y cómo sus relaciones son construidas). En ocasiones se origina una serie de reacciones en la familia que proporcionan valiosa información relacional.

Presentamos algunos métodos prácticos para solicitar información que nos ayude a comprender las dinámicas relacionales de la familia:

1. Preguntar en términos del comportamiento interactivo específico, en circunstancias específicas (y no en términos de sentimientos o interpretaciones).

Ejemplo: "Cuando Lorenzo empieza a perder el control y empuja a su madre, ¿qué hace tu padre? ¿Y cómo reacciona tu madre a lo que hace (o no hace)?"

2. Preguntar en términos de diferencias en el comportamiento y no en términos de predicados supuestamente intrínsecos a la persona. Ejemplo:

Hijo: Vivimos juntos con mis abuelos paternos, y ellos son muy intrusos.

O.S (Operador Social). : ¿Qué es lo que hacen que los convierte en intrusos?

Hijo: Quieren interferir con nuestros padres, les dicen qué hacer con nosotros.



O.S.: ¿Quién interfiere más, tu abuelo o tu abuela?

Hijo: El abuelo.

O.S.: ¿A quién interfiere más, a tu madre o a tu padre?

Hijo: A mi padre.

O.S.: Y quién se molesta más cuando tu abuelo interfiere, tu padre o tu madre?

Hijo: ¡Mamá, por supuesto! Quiere que mi papá lo corte.

3. Preguntar en cuanto a la clasificación de varios miembros de la familia de un comportamiento específico o una interacción específica. Esta invitación a hacer una clasificación debe ser ofrecida a más de un miembro de la familia.

O.S.: Clasifica a los distintos miembros de tu familia en referencia a su tendencia a quedarse en casa los domingos. Comienza con el que se queda en casa la mayor parte del tiempo.

O.S.: Parece que tu madre llora mucho en casa, que es muy infeliz. Dime quién puede levantarle el ánimo cuando está triste; ¿tu abuela, tu padre, tu hermano?.

No sólo revela la posición de los distintos miembros en el "juego de la familia", sino también expone eventualmente discrepancias interesantes entre diferentes clasificaciones.

4. Preguntar en términos de cambios en la relación (o en el comportamiento indicativo de cambio en la relación), antes y después de un evento preciso (investigación diacrónica).

O.S.: Tu madre dijo que Marco ha sido siempre un niño difícil. Pero para ti, ¿tu hermano y tu madre peleaban más o menos antes que tu padre se enfermar?.

5. Preguntar en términos de diferencias con respecto a las posibles circunstancias.

O.S.: Si uno de los hijos tuviera que quedarse en casa, sin casarse, ¿quién crees que sería el mejor para tu padre? ¿Quién crees que sería el mejor para tu madre?.

Propósito de la explicación circular:



Guiar al operador social en el uso y orden de las preguntas.



Introducir una visión sistémica en la familia y permitir a los miembros de Esta desarrollar visiones distintas, pero relacionadas, de sus relaciones, creencias y comportamientos.



Orientar la intervención ayudando a definir un objetivo y foco.

Lo que tenemos que respondernos para conocer el circuito problema

1. Identificar el problema.
2. Distinguir los actores que participan del problema.
3. Describir las acciones y reacciones de los participantes del problema en una secuencia temporal.
4. Definir la pauta en la que se ordena esta secuencia, que vincula el "último" paso con el primero.
5. Distinguir los posibles movimientos mínimos, que podrían interrumpir el circuito problema.
6. Establecer cómo se traduciría esto en un objetivo y estrategia de intervención.



5.3. Foco

Tener una hipótesis comprensiva de la situación problema nos entrega el marco en el que establecemos los grandes objetivos del trabajo con una familia.

Con el propósito de operacionalizar los objetivos en metas que puedan ser abordadas en una conversación, o en una serie de intervenciones, necesitamos definir focos de trabajo.

Para que la intervención resulte eficaz, debe ser dirigida y acotada.



Es así como se puntúa algo como figura y algo como fondo. Lo que se resalta es parte de la complejidad de una situación, sin negar la totalidad.

Elegir un foco significa intencionar una selección (hacer una distinción) dentro de un objetivo mayor, lo que implica centrarse en un asunto o elemento y dejar de lado otros.



Para elegir un foco es necesario que contemos con una descripción del **circuito problema**. Las estrategias focalizadas apuntan a interrumpir esa pauta y permitir que aparezcan nuevas formas de organización, que van modificando el modo en el que se vive el problema en la familia.



Si entendemos que la familia es un sistema en el que las personas están íntimamente ligadas, elegir un foco de intervención y sostenerlo tiene un efecto que ha sido nombrado como **efecto mariposa**:

“Pequeñas variaciones en las condiciones iniciales de un sistema dinámico pueden producir grandes variaciones en el comportamiento del sistema a largo plazo. Cualquier cambio en una de las partes se relaciona con un cambio en otra parte del sistema”.

Esto nos permite pensar en la potencia que puede llegar a tener una intervención centrada en una parte del todo.

En el caso presentado anteriormente, donde la familia es derivada por violencia psicológica del padre hacia la hija, podemos elegir trabajar en distintas partes del circuito: la inseguridad de la madre, el modo en que participa el padre, el estilo de buscar reconocimiento de la familia, etc. Sin duda que el primer foco es que los padres acepten pedir ayuda sin sentirse descalificados en sus roles.

Podemos elegir un foco muy pequeño o uno más abarcador, dependiendo de aspectos tales como el momento de la intervención, el grado de caos del sistema familiar, la permeabilidad o rigidez de algunas intervenciones, o por la emergencia de situaciones que requieren cambio de abordaje.

El foco que se elija debe ser relacional: nuestra atención está en las conductas que son interdependientes, mutuamente reguladas y predecibles. Por lo tanto, las intervenciones deben apuntar a interrumpir los patrones habituales y promover interacciones diferentes, que fortalezcan los vínculos.



Algunos ejemplos de focos de trabajo en el marco del objetivo del fortalecimiento de competencias parentales:

Considerando la relevancia que tiene el vínculo de apego entre el niño/a y sus padres, o cuidadores, es de máximo interés para el niño que esta relación se preserve, no se debilite y se refuerce. Esto requiere enfocarse en:

-  Investigar la pauta relacional del problema.
-  Que los padres nos pidan ayuda para algo: decodificar peticiones de auxilio por parte de los padres. En contextos de vulnerabilidad social, muchas veces se trabaja con personas que no saben pedir ayuda o que ni siquiera imaginan que puedan ser ayudados, pero no por ello deben ser desatendidas. Esto nos enfrenta al desafío de buscar vincularnos con ellos de un modo que permita surgir la motivación al cambio.
-  Que el padre nos pida ayuda para algo: culturalmente las instituciones tienden a dejar de lado la voz del padre, ya sea porque aparece más periférico o porque es el que parece ser el más maltratador. Incorporar al padre a la dinámica familiar de la solución del problema es, en muchas situaciones, un punto de inflexión en una intervención.
-  La responsabilización de los padres: parte esencial del trabajo con estos padres es que puedan asumir la responsabilidad que les corresponde en el circuito problema, y más esencialmente aún, en el circuito de la solución.
-  La visibilización del compromiso del padre y la validación de la madre frente a sí mismos, frente al representante del equipo, frente a los hijos
-  Favorecer, estimular, mostrar, la vinculación entre los distintos miembros de la familia (los conflictos también vinculan).
-  Que se valore la vinculación entre los hermanos.
-  Evitar alejamientos de los padres.
-  Que las hijas les expresen directamente a su madres lo que necesitan de ellas.
-  Aumentar las experiencias de control de los padres sobre aspectos que inciden en el bienestar de la familia: está destinado a cuidar el lugar jerárquico de los padres, es decir, aunque los hijos cumplan roles más adultos, hay espacios en los que el lugar de contención, cuidado y orientación que los padres, o los cuidadores, ejercen pueden ser preservados o visibilizados.



La validación de los sueños y recursos del adolescente frente al padre.



Visibilizar y legitimar la organización que una familia se ha dado para cumplir con la función parental.



Potenciar la colaboración entre los adultos que pueden ayudarse en cuidar mejor a los hijos/as.



Disminución del clima agresivo entre todos.

Estos ejemplos intentan ilustrar que estamos trabajando en el nivel de la relación y no en el del contenido. Podemos circular por distintos temas (o contenidos) en una conversación y al mismo tiempo estar manteniendo un foco claro. Al hacer esto evitamos tener la sensación de hablar de muchas cosas distintas sin saber para qué.

La definición del foco no es una tarea individual del operador social, sino que se trata de una co-construcción con el otro. A veces llegamos con una idea sobre lo que vamos a hacer, pero necesitamos re-definirlo, a propósito de lo que está pasando en la familia. Lo importante es que no perdamos el mapa de ruta.

Foco y Crisis

¿Qué es una crisis?

Es el estado de desorganización producido por el impacto de una situación que altera la vida y que sobrepasa la capacidad habitual de las personas y de los sistemas para enfrentar problemas.

Constituye una situación que presenta elementos tan poco habituales que el individuo, o el sistema, se ve obligado a transformarse para afrontar esta situación. Por esta razón, la ocasión de un cambio es inherente a la crisis (Minuchin, 1995).

En una situación de crisis familiar, se requiere ganar espacios de organización, para lo cual es clave que la intervención mantenga un foco muy claro. **Mientras mayor es el caos o la rigidez de una familia, más pequeño el foco que debemos elegir para trabajar.** En relación a una tipología de familias frente a una crisis, los objetivos de una intervención pueden agruparse en:

Familias desorganizadas



Construcción de la estructura, estabilidad y liderazgo.

Familias fragmentadas:



Construcción de la conexión y la colaboración.

Familias aglutinadas:



Fortalecer los límites y la diferenciación.



IV

LA ENTREVISTA RELACIONAL

¡Sí importa cómo preguntamos!

Si hacemos preguntas, más que dar respuestas podemos descubrir y construir con el otro. Ya que plantear preguntas no es solo un modo de obtener información, sino que al mismo tiempo siempre se crea información. En esta perspectiva, el proceso de hacer preguntas puede ser una herramienta muy poderosa si se centra en hacer que el otro se vea a sí mismo de un modo diferente.

La entrevista relacional se puede realizar con un solo individuo, pero también cuando accedemos a varios miembros de una familia. Su uso permite:



Pensar junto con las personas en lo que les está pasando.



Ampliar el campo de observación y estudiar los problemas en contexto.



Formular hipótesis.



A quien pregunta recibir retroalimentación desde el contenido (el qué se responde), y desde el proceso (el cómo se responde), lo que genera nuevas preguntas.



GUÍA DE PREGUNTAS RELACIONALES

El propósito de esta guía es sistematizar de una herramienta muy necesaria para el operador social: la pregunta.

TIPOS DE PREGUNTAS BÁSICAS	
1. PREGUNTA ABIERTA	<p>Permiten obtener información, comprender la postura del otro y hacer que elabore más lo que está diciendo.</p> <p>¿Qué te gusta del alcohol?, es una pregunta que abre, que le da la oportunidad al otro de expresarse. A diferencia de la pregunta, ¿te gusta el alcohol?, que es una pregunta cerrada, sí/no.</p> <p>No se trata de que una sea mejor que la otra, pero como son herramientas, resulta importante reconocerlas para intencionar su uso.</p>
2. AFIRMACIÓN REFUERZO POSITIVO	<p>Estimula y rescata el esfuerzo personal y transmite respeto</p> <p>Gracias por venir hoy.</p> <p>Aprecio tu puntualidad (si es difícil llegar).</p> <p>Has pensado mucho en esto.</p> <p>Quieres ser buen padre.</p>
3. REFLEJAR	<p>Permite mostrar que entiendes y chequear hipótesis.</p> <p>Reflejos simples: repetir, poner sinónimos.</p> <p>Reflejos complejos: añadir más sentido a través de una paráfrasis (amplificar, metáfora, reflejar sentimientos), o un resumen.</p> <p>"Me trajeron obligado. Debe ser difícil para ti estar aquí".</p>
4. RESUMIR	<p>Es un conjunto de reflejos que se presentan para comunicar que se ha escuchado bien y que se está tratando de comprender.</p> <p>"Entonces, tú me has dicho que para ti es importante..., que te gustaría cambiar porque..., y lo que temes que suceda es.."</p>

Von Schlippe y Schweitzer, (2003) proponen esta clasificación al dividir las preguntas en dos grandes categorías: preguntas sobre la construcción de la realidad y preguntas sobre la construcción de la posibilidad: Se trata de temáticas que solo son separables con fines didácticos, pero que en la entrevista se mezclan continuamente.

PREGUNTAS SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE LA REALIDAD	
Buscan aclarar el contexto actual.	
1. Preguntas sobre el contexto de la derivación	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar por el contexto de la derivación. ¿Quién los mandó? ¿Cómo llegaron acá? • Preguntar por las expectativas ¿Quién espera algo de alguien? ¿Qué es lo que espera?, ¿de quién?, ¿quién es optimista/escéptico?, ¿qué tendría que hacer yo para satisfacer/frustrar expectativas?
2. Preguntas sobre el contexto del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Deshacer el "paquete" del problema (delimitaciones globales del problema). • ¿Qué conductas constituyen el problema?, ¿ante quién se manifiesta?, ¿ante quién no? ¿Dónde?, ¿Cuándo? ¿En qué se notaría si el problema se resolviera?. • Descripciones en torno al problema (establecer las diferencias en el modo en que las distintas personas ven el problema): ¿quién fue el primero en definirlo como problema?, ¿quién lo negaría?, ¿a qué se refiere exactamente?.
3. La "danza" en torno al problema	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién reacciona más ante la conducta problemática y quién menos? ¿Cómo reaccionan otras personas? ¿Cómo reacciona (el niño/a o adolescente) frente a las reacciones? ¿Cómo reaccionan los otros frente a estas reacciones?
4. Explicaciones del problema:	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se explica que el problema a veces aparezca y a veces no?. • ¿Qué consecuencias tienen esas explicaciones?
5. La relevancia del problema en las relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué cambió en las relaciones desde que apareció el problema?. • ¿Qué pasaría si desaparece?



PREGUNTAS SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE LA POSIBILIDAD

Buscan evidenciar nuevas posibilidades.

- | | |
|--|--|
| 1.

Preguntas orientadas a la solución | <ul style="list-style-type: none">• Preguntas por las excepciones.• Preguntas por los recursos: ¿qué cosas se le dan bien en su vida?, ¿qué cosas mantendría igual?, ¿qué tendría que hacer para hacer más de esas cosas?• Pregunta milagrosa: ¿qué sería lo primero que haría distinto?, ¿qué echaría de menos? |
| 2.

Preguntas orientadas al problema | <ul style="list-style-type: none">• ¿Qué tendría que hacer para perpetuar o agravar el problema? ¿Qué tendrían que hacer los demás?• Entendemos que estás furioso con tus padres y quieres castigarlos. ¿Cuándo crees que sentirás que los has castigado bastante? |

PREGUNTAS INICIALES POSIBLES PARA LOS ENCUENTROS CON LAS FAMILIAS

¿Qué tendría que pasar aquí hoy para que esta sea una entrevista útil?

¿Qué ha pasado desde la última vez que nos vimos que le haya sorprendido?

¿Qué cambios positivos se han producido hasta hoy?

¿A qué persona de la familia le ha ido mejor últimamente?

¿Qué le gustaría que le preguntara hoy en primer lugar?

¿Que piensa que debe pasar o pasará aquí hoy?

V CONSIDERACIONES PARA LA PROMOCIÓN DE LAS COMPETENCIAS PARENTALES



¿Qué promovemos?

Una forma de pensar la parentalidad

Una forma de ejercer la parentalidad

¿Con qué contamos?

Un equipo

Somos parte de una red

¿A quién nos dirigimos?

A las familias

A otros agentes de la red

¿Dónde y cuándo promovemos?

Distinciones sobre el contexto

Una mirada sobre nuestras prácticas



1. ¿QUÉ PROMOVEMOS?

-  Una mirada sobre las competencias parentales que reconoce y valora el protagonismo de los padres en su función parental, al mismo tiempo que se asume que esta función también es una tarea comunitaria, de redes y relaciones.
-  Una visión sobre las competencias parentales que pone énfasis en la vinculación y en la funcionalidad de la relación del subsistema parental con el sistema filial, vinculación que no se puede evaluar si no es en el contexto particular en que se da dicha relación.
-  No juzgar la parentalidad desde los parámetros culturales de los operadores sociales que, generalmente, son distintos a los que poseen las familias que viven en condiciones de vulnerabilidad social. Ver la organización familiar presente como el mejor modo que ha tenido la familia para enfrentar su situación vital.
-  La tarea de ser padre/madre no se ejerce en un vacío ni depende exclusivamente de las características de los progenitores.
-  No hay dos tipos de madres/padres, los buenos y los malos, sino múltiples ecologías en las que las madres y los padres construyen su tarea con diversos grados de dificultad. Normalizar las dificultades (nadie es perfecto).
-  El reconocimiento de los vínculos familiares como fundamentales en el desarrollo socio-emocional de los niños.
-  Que en contextos de vulnerabilidad social se puede apoyar a los padres para que ejerzan de forma más competente su parentalidad.
-  Que es posible la recuperabilidad de los padres cuando han fallado en su rol, de manera que puedan retomar de mejor forma su función.
-  Considerar que las familias se han adaptado lo mejor posible a circunstancias exigentes; hablar desde el reconocimiento facilita la apertura.

2. ¿CON QUÉ CONTAMOS?

-  Con una tarea que tiene un foco claro.
-  Con un equipo. Si diseñamos acciones con objetivos claros, logrables y evaluables según el tipo de actividad, nos permitimos y les permitimos a las familias apreciar los pequeños logros.
-  Con experiencias previas y materiales, nuestras y de otros: existen múltiples programas que están validados en su eficiencia, que pueden ser adaptados a nuestros contextos de intervención.



Un discurso desde el reconocimiento al otro:

El desafío de una crianza respetuosa.

El desafío de la parentalidad formativa.

El desafío de la parentalidad lúdica.

El desafío de la disciplina positiva.



El desafío de la crianza con apego seguro (Gómez, Muñoz, 2013).



Con más preguntas que respuestas: una disposición para escuchar activamente y estimular la construcción de posibilidades con el otro.

Con una red institucional y comunitaria, que aunque sea precaria, la conocemos y podemos favorecer, para que se vaya articulando.

3. ¿A QUIÉN NOS DIRIGIMOS?

Es importante decidir a quién nos estamos dirigiendo: ¿a los niños, a las madres, a los padres con sus hijos, a las familias, a los profesores?.

A los padres, cuidadores con sus hijos: Hay evidencias que demuestran que las actividades de promoción más significativas son las que facilitan y promueven el ejercicio de la parentalidad en la práctica: actividades que les permiten a los padres jugar con los hijos, compartir experiencias en que se vinculen, reconozcan sus capacidades de pasarla bien juntos, etc. (Gómez, 2013 y Rodrigo, 2013).

A otras instituciones: pueden tener mejores resultados en sus acciones si transmiten a los padres valoración y reconocimiento de su rol, de manera que puedan transmitir el mensaje de querer trabajar con ellos y no contra ellos.

4. ¿DÓNDE Y CUÁNDO LO HACEMOS?



En todos los niveles de nuestra intervención, lo que implica revisar nuestras prácticas, estar atentos a los climas emocionales que generamos, a inhibir las prácticas institucionales que fragmentan a las familias, que potencian las incongruencias jerárquicas, que desvinculan a los hijos de los padres, a los hermanos entre ellos.



Cuando las acciones hacia la familia se dan en un marco de claridad y transparencia de la información. Apostar a construir con los padres un vínculo de confianza tiene que ver con esto.



Desde la vinculación. La habilitación, la normatividad, la orientación, se establece desde un vínculo: nosotros con las familias, los padres con los hijos.



Cuando ponemos el acento en los recursos y puntos fuertes de la familia y los padres, y no tanto en los déficits y dificultades.



-  Cuando favorecemos cualquier acción dirigida a generar espacios de vinculación.
-  Cuando favorecemos que los adultos aprendan a jugar con los niños.
-  Cuando estimulamos que se generen espacios de encuentro que no están definidos por los problemas.
-  Cuando les damos valor a las vivencias excepcionales: una situación de encuentro, de placer, de comunicación, aunque no se repita ni genere cambios, puede llegar a tener un gran valor para los niños y sus padres.
-  Cuando favorecemos que las familias, particularmente los padres o cuidadores, usen las redes existentes, que pueden colaborar en su función parental. Particularmente relevantes resultan las redes informales de las cuales la familia es parte.

VI

PAUTA DE
ANÁLISIS
DE CASO



La siguiente pauta ha sido construida en conjunto con equipos OPD y PIB del Programa Vida Nueva, con el objetivo de contar con una herramienta para apoyar el análisis de casos desde el modelo contextual relacional

1. IDENTIFICACIÓN

- a. Identificación del niño/a, adolescente y su familia.
- b. Motivo de ingreso (consignar frases textuales de los involucrados).
- c. Fecha de ingreso.
- d. Quién deriva y para qué (consignar frases textuales de los involucrados)
- e. Historia de recorrido por la red.

2. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

- a. Genograma + algunos elementos descriptivos del funcionamiento de la familia: límites, jerarquía, alianzas, roles, otros relevantes.
- b. Ecomapa.
- c. Hitos relevantes de la historia asociados al problema por el que consultan.

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

- a. Distinguir niveles y actores involucrados.
- b. ¿Quién pide ayuda y para qué? (consignar frases textuales de los involucrados).
- c. Identificar soluciones intentadas, fracasos y éxitos.
- d. Descripción del circuito problema (consignar frases textuales de los involucrados).
- e. Evaluación de recursos y factores de riesgo en el niño/a, la familia y la red.
- f. Síntesis diagnóstica que incluya una mirada en los recursos.



4. INTERVENCION

- a. Identificación de objetivos.
- b. Identificación pauta relacional.
- c. Identificación de focos de intervención.
- d. Evaluación de la intervención: ¿qué ha resultado y qué no?

5. ¿EN QUÉ NECESITAMOS AHORA AYUDA DEL EQUIPO RESPECTO DE ESTE CASO ?

VII **BIBLIO-
GRAFÍA**

- Asen, K. E. y Tomson, P.: "Intervención Familiar, Guía práctica para los profesionales de la salud" *Editorial Paidós, Barcelona (1997)*
- Barudy, J. y Dantagnan, M. : "Los Buenos Tratos a la Infancia: Parentalidad, Apego y Resiliencia" *Editorial Gedisa, Barcelona (2005)*
- Bernales, S. : "Fundamentos Teóricos de una Experiencia" *Revista De Familias y Terapias Año 21 N° 32 ; 25-51 (2012)*
- Cancrini, L. y cols.: "Las familias multiproblemáticas". En Coletti, M. y Linares, J.L. (compiladores) "La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática. La experiencia de Ciutat Vella" *Paidós, Barcelona (1997)*
- Colapinto, J.: "Dilución del proceso familiar en los servicios sociales. "En: www.colapinto.com/files/DilucionProceso.doc (1995)
- Cirillo, S.: "Malos padres: Modelos de intervención para recuperar la capacidad de ser madre y padre" *Editorial Gedisa, Barcelona (2012)*
- Gómez, E. y Muñoz, M.: " De los Múltiples Problemas a las Múltiples Oportunidades: una Mirada Ecosistémica a la Intervención Familiar" (*presentación Primer Seminario Internacional de Parentalidad Positiva "Hacia nuevos desafíos: parentalidad, resiliencia y desarrollo humano" (Santiago de Chile, 25 de marzo de 2013)*)
- Gómez, E. Muñoz, M., Haz, AM.: "Familias Multiproblemáticas y en Riesgo Social: Características e Intervención" *En: Revista PSYKHE, Vol. 16, N° 2, 43-54; (2007)*
- Imber - Black, E.: "Familias y sistemas amplios". *Amorrortu Editores, Buenos Aires (2000)*
- Minuchin, P.; Colapinto, J. Minuchin, S. "Pobreza, institución, familia". *Amorrortu Editores; Buenos Aires (2000)*
- Papp, P , "El proceso de Cambio". *Editorial. Paidós, Buenos Aires, Argentina (1988)*
- Rodrigo, M.J.: "La promoción de la parentalidad positiva: Programas basados en evidencias". Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación, Universidad de La Laguna, Tenerife (*presentación Primer Seminario Internacional de Parentalidad Positiva "Hacia nuevos desafíos: parentalidad, resiliencia y desarrollo humano". Santiago de Chile, marzo de 2013)*
- Selvini Palazzoli, M.; Boscolo, L.;Cecchin, G; Prata. G: "Hipotetizando-circularidad-neutralidad: tres guías para la conducción de una sesión" *Family Process. Volumen 19 n°1. Marzo de 1980*
- Walsh, F.: "Resiliencia Familiar: Estrategias para su fortalecimiento" *Buenos Aires, Amorrortu.(2004)*
- Von Schlippe, A. Schwetzer, J. "Manual de terapia y asesoría sistémica". *Herder Editorial, Barcelona (2003)*



ISBN 978-956-7530-17-5



9 789567 530175 >