

conocimiento es derivado socialmente a través de su familia, en primer lugar, de su experiencia educativa, y de otras personas significativas para él o ella. Es lo que constituye su herencia social. La situación actual de la persona tiene su historia, está sólidamente sedimentada en todas sus experiencias subjetivas previas, que no son experimentadas como anónimas, sino exclusivas y subjetivamente dadas a ella y sólo a ella.

En la familia esto es particularmente claro. No es lo mismo haber nacido en un determinado momento de la familia que en otro. Podría ser que al inicio de la familia los padres estén esperanzados y con muchos proyectos frente a una vida que está toda por delante y puede ser que otro hijo nazca en un momento en que esa esperanza ya no exista y el mismo padre y la misma madre ya no son los mismos para estos diferentes hijos.

Un tema central en la teoría de la construcción social de la realidad es el de la intersubjetividad. Berger y Luckmann (1972) señalan que en el mundo cotidiano, familiar, cercano, habitual, la realidad se presenta, a diferencia de otras realidades, en forma intersubjetiva. Esta intersubjetividad establece una señalada diferencia entre la vida cotidiana y otras realidades de las que se tenga conciencia.

Independientemente de las diferentes visiones, de las diversas posiciones o posturas frente al mundo, cada ser humano sabe que comparte con otros un mundo común. También sabe que la correspondencia entre sus significados y los significados de los otros es posible. Se comparte un común sentido, un sentido común, porque se trata del mismo mundo. De ahí que la estructura social del mundo de la vida cotidiana sea un mundo intersubjetivo.

Los significados, que se forman en las relaciones intersubjetivas, tienen directa relación con la acción, ya sea en términos de hacer algo o no hacer algo. Efectuar o no efectuar, actuar o no actuar, suponen creencias, valoraciones y conocimientos profundos formados en la vida cotidiana. La vida cotidiana es un mundo socio cultural compartido y en el cual se comprenden los hechos sociales, describiendo e interpretando los comportamientos humanos con el significado que en ese mundo les da sentido. Es lo que Shutz llama interpretación subjetiva de sentido, queriendo con esto comprender la acción social a través del sentido que la persona le atribuye a la acción, a la manera concreta en que los hombres y las mujeres interpretan la vida diaria, su propia conducta y la de los demás.

Berger y Luckmann (1972) afirman que las relaciones sociales de la vida cotidiana crean un nosotros en el presente compartido de las relaciones cara a cara. Sólo en la relación cara a cara puede uno ver el sí mismo del otro como una totalidad, en un presente vivido en común.

Esta simultaneidad es la clave de la intersubjetividad, el ser humano es un ser social con sus raíces en un mundo intersubjetivo. En esta intersubjetividad, dice Shutz, está la médula de la realidad social. Anderson y Goolishian (1988), señalan que el significado y la comprensión de la realidad son construidos socialmente y en forma intersubjetiva.

Estos autores (1988) entienden por intersubjetividad una situación en desarrollo en la que dos o más personas están de acuerdo en estar experimentando el mismo fenómeno de la misma manera. El significado y la comprensión implican dicha experiencia intersubjetiva. Este "estar de acuerdo, agregan, es frágil, y está continuamente abierto a la renegociación y a la discusión. No se llega a la comprensión y al significado compartido hasta que no entablamos un acto comunicativo, esto es, discurso o diálogo generador de significado dentro de un sistema para el cual la comunicación es relevante.

De esta manera el conocimiento se convierte en el significado que se le da a la experiencia. Esos conocimientos, esos significados se negocian en la interacción con los otros, en las relaciones y en los mundos sociales y culturales.

Los discursos o narrativas, que cambian a través del tiempo y que difieren de cultura a cultura, de familia en familia, proveen de las reservas de significados y del lenguaje desde donde las personas y las familias construyen sus historias. El conocimiento, desde este punto de vista, es por tanto narrativo. Importa la historia tal cual la ven sus participantes.

El lenguaje habitual tiene un rol esencial en el aprendizaje de las personas, en el conocimiento y en los significados que le atribuyen a los distintos aspectos de la vida. Desde esta óptica se entienden los sistemas humanos como existentes sólo en el significado o en la realidad del lenguaje intersubjetivamente formado en las relaciones cara a cara. En el terreno de los significados, los sistemas sociales son redes de comunicación los cuales se distinguen "por" y "en" el lenguaje.

Confirmando lo anterior, Maturana (1992) parte de la posición de que toda acción humana tiene lugar en el lenguaje, lo que da lugar a un mundo creado con los otros. Según este autor, los seres humanos creamos los objetos de nuestros mundos con y a través del lenguaje. Cuando hablamos de "estar en el lenguaje" nos referimos al proceso de creación social de las realidades intersubjetivas que compartimos unos con otros.

Anderson y Goolishian (1988) destacan que nosotros vivimos unos con otros, pensamos y trabajamos unos con otros, y nos amamos unos con otros. Todo esto se refleja en el lenguaje. Estar en el lenguaje es la expresión que mejor describe esta acepción del lenguaje. Los seres humanos somos usuarios del lenguaje. Usamos toda la variedad de lenguajes. Hablamos, escribimos, oímos, nos comunicamos a través de todas las formas no verbales. Usamos el lenguaje como parte del proceso de creación y de enfrentar las realidades en que vivimos. A través del lenguaje mantenemos los contactos significativos para nosotros. El lenguaje aparece así como el actor principal que nos conduce hacia la creación, la construcción social y el conocimiento de lo humano.

"Lo que nos constituye como seres humanos es nuestra particular manera de ser en este dominio relacional, donde se configura nuestro ser en el conversar, en el entrelazamiento del lenguaje y emocionar. Lo que vivimos lo traemos a la mano y configuramos en el conversar y es en el conversar donde somos humanos... En el conversar construimos nuestra realidad con los otros. No es una cosa abstracta. El

conversar es un modo particular de vivir juntos en coordinaciones del hacer y del emocionar. Por eso conversar es constructor de realidades" (Maturana, 1992).

La conversación es la primera forma de comunicación humana. Según Pearce (1994) somos lo que somos en virtud de la historia de nuestras conversaciones. Si hay algo común a todas las personas, en todos los tiempos y en todos los lugares, es la conversación.

Al conversar construimos historias, es decir, armamos nuestro relato o nuestra narración en forma de historias: esto pasó, esto está pasando, esto pasará.

Cualquier persona es el centro de múltiples conversaciones: conversaciones con la pareja, con los hijos, en el trabajo, etc. Esto significa que nuestras conversaciones se dan en contextos espaciales y de relación diferentes. Pearce (1994) entiende que los derechos y obligaciones que están presentes en la conversación son diferentes según con quién estemos conversando y en el lugar en que lo hacemos. No es lo mismo conversar con la pareja o con los hijos, con este hijo o con el otro, con el empleado, etc. Asimismo no son iguales las conversaciones que tenemos con un hijo en la casa, solos, que en la escuela delante de la profesora, aunque se trate del mismo contenido. Los derechos y obligaciones cambian según los contextos en que la conversación tenga lugar. Por lo tanto, el contexto en que se da la conversación es relevante.

La conversación en el contexto de las relaciones familiares es central en la formación de significados. Como señala Pearce (1994) "El mundo social consiste en actividades, en conversaciones, en patrones de actividades conjuntas, semejantes a juegos", juegos en el sentido de jugar roles. Al nacer traemos con nosotros la potencialidad de aprender a ser participantes en actividades semejantes a juegos. Es algo que los humanos hacemos naturalmente.

Burke citado por Pearce dice que la vida es como una fiesta a la cual hemos sido invitados, pero llegamos tarde. Nos incorporamos poco a poco, pues las diferentes conversaciones ya están armadas en la fiesta. Al inicio observamos y muy pronto empezamos a participar en ellas. De la misma manera, a un niño no hay que enseñarle cómo ingresar a la vida. Cuenta con la capacidad innata para incorporarse al juego. Los adultos, asimismo, tienen una aptitud enorme para saber a qué espacios narrativos o conversacionales, pueden sumarse y a cuales no.

Según ésta perspectiva no existe un self verdadero que vaya a ser revelado. "Creo que desarrollamos esa noción, de que soy algo único, en razón de que participamos de una variedad de juegos interaccionales que nos permiten tener ciertas identidades" Pearce (1994). El self es sólo una teoría, como otras teorías. Siguiendo a Pearce las acciones son co-construidas con otros. Vale decir que las personas no pueden realizar actos por mí mismo, sino sólo en interacción social con otros.

Desde este punto de vista tiene sentido hablar de la construcción social de la persona. Keeney (1982) aporta al estudio de las diferencias en las conversaciones, afirmando que la realidad puede discernirse de infinitas maneras según las distinciones o diferencias que uno haga. Para él lo más básico desde el punto de vista epistemológico, es la

creación de una diferencia. Al distinguir nuestras distinciones de las de otros, estamos realizando el acto más básico en el conocimiento de nuestra realidad. Este acto creativo fundamental, de establecer diferencias, permite señalar la posibilidad de múltiples universos diferentes frente a la realidad.

Lo que cada uno percibe y conoce deriva en gran medida de las distinciones que realiza. Es el axioma que Watzlawick et al. (1971) denominaron "puntuación de la secuencia de los hechos". Como se indicó anteriormente, en él señalaban que gran parte de los problemas de comunicación se deben a las diferencias en la puntuación que las personas realizan sobre cualquier aspecto, llevando a los participantes en el conflicto a realidades completamente diferentes: a una construcción de realidad diferente según el punto de vista, según la distinción que realiza cada actor y que lo lleva a diferentes maneras de conocer y de interpretar la realidad. El conocimiento se convierte así en el tema del significado dado a la experiencia (Laird, 1995).

Desde esta perspectiva, la realidad nunca es experimentada directamente, sino que está siempre filtrada a través del proceso humano de conocer y de creación de significado. Más aún, nuestra visión y conocimiento del mundo no puede ser separada de nuestras historias personales y profesionales, esto es, de nuestros textos y de nuestros códigos (Laird, 1995). De alguna manera forzamos nuestra experiencia presente y nuestras percepciones dentro de nuestras precategorias para conocer, y así creamos lo que es con lo que pensamos que vemos y sabemos. La historia desde esta perspectiva está siempre haciéndose, es una narrativa más o menos cambiante acerca de los mismos eventos.

De esta manera, la intersubjetividad de la experiencia humana, la construcción de significados y la particularidad que esto adquiere en cada ser humano, tiene implicancias directas para nuestras ideas acerca de la intervención y de la objetividad. Si cada ser humano tiene una situación biográfica única y particular, nos enfrentamos entonces con tantas realidades como diferencias en los significados que los individuos realizan a propósito de la particularidad de su experiencia.

A la luz de este enfoque, la objetividad en la apreciación de la realidad se pone entre paréntesis, dejando de ser una pretensión. Más bien se asume que existen distintas versiones, es decir, se admite el multiverso, y se admite la legitimidad de tantos universos como dominios de distinción, diversas puntuaciones, diferentes significados e interpretaciones de la realidad, dando lugar a diferentes historias y narrativas. Dicho de otro modo, vivimos y actuamos dentro de un multiverso de mundos diferentes de descripciones (Bateson, 1991).

Desde esta perspectiva no siempre llegamos a entender a las personas, sino por el contrario, sólo somos capaces de entender lo que la otra persona está diciendo a través de la conversación y el diálogo. Solamente podemos entender sus descripciones, sus narraciones y sus explicaciones.

Esta situación es dinámica y cambiante y por lo tanto la comprensión siempre es un proceso en marcha y nunca llega a estar terminado completamente. En la intervención con las personas y familias el esfuerzo estaría por buscar la "verdad" o la "realidad" no

sólo de acuerdo a la dirección que dan las teorías o cuerpos de conocimiento, sino en buscar cómo la gente le da sentido a sus experiencias, cómo las han interpretado. y qué efectos tienen estas interpretaciones en sus vidas (Laird, 1995).

Weick y Saleeby (1995) sugieren qué adoptemos una posición más relativa hacia el conocimiento, en la cual todas las teorías sean vistas como provisionales y el proceso de conocer los significados y las interpretaciones que las personas atribuyen a sus vivencias, sea más valorado que el contenido del conocimiento. Que tengamos claro que la teoría es una construcción social que tiene que ser puesta a prueba en nuestro trabajo con familias.

Tal posición promueve el diálogo y la negociación con las personas y familias, a través de conversaciones en las cuales cada uno es un indagador, un intérprete y un creador de las realidades personales y familiares. Esta perspectiva es especialmente importante en el trabajo con familias, en el cual un trabajador social curioso e interesado busca conocer las percepciones, las atribuciones y los motivos que las personas y familias atribuyen a su situación. Como verdadero agente externo, indaga a través de la conversación y el diálogo, en un mundo desconocido, tratando de entender tal cual es percibido por las personas y familias con las que trabaja, y no sólo guiado por la autoridad que le otorgan sus conocimientos y su experiencia (Laird, 1995). Esto no niega la importancia del conocimiento y la experiencia, sino que los sitúa en un lugar justo para entender los significados que la persona o familia atribuye a su realidad. Es necesario estar dispuesto a cuestionarlo y desecharlo si se considera que no son adecuados para la situación particular de una determinada familia.

De este planteamiento surgen temas relevantes para la profesión. De una manera importante, a nuestro juicio, actualiza y da forma a supuestos básicos del Trabajo Social planteados sobre la base de los valores de la profesión, como son la dignidad de la persona, la autodeterminación y el respeto, y provee de elementos acerca de la realidad de lo humano que permite responder a interrogantes y a supuestos del Trabajo Social en su relación con las personas.

3.7. La perspectiva del poder y de las fuerzas en la familia

Más que un enfoque teórico, la perspectiva de las fuerzas nos presenta una orientación básica para la intervención, que es coherente con lo planteado anteriormente al describir la teoría de la construcción social.

La perspectiva de las fuerzas propone que los recursos de las personas y de sus ambientes, más que sus patologías y problemas, deberían ser el foco central del proceso de ayuda a la familia (Weick y Saleeby, 1995). A diferencia de otros modelos que focalizan en la identificación y erradicación de déficits y problemas, la perspectiva de las fuerzas focaliza en la propuesta de que la ayuda puede proceder efectivamente de la identificación, uso y aumento de las fuerzas y recursos en la persona y medio ambiente (Sullivan, 1992). Por ello, las historias de las personas y familias, sus narrativas que dan cuenta de la forma como perciben su realidad, de cómo definen sus necesidades, de cómo identifican los recursos necesarios para satisfacerlas, pueden

conducir a intervenciones que valoren las capacidades de las personas y que se centren en sus potencialidades.

Esto es especialmente importante porque, según White y Epston (1990), las narrativas que las personas que acceden a los programas sociales construyen acerca de sus vidas, son con frecuencia desempoderantes porque reflejan la importancia que asignan a sus problemas y su sensación de impotencia para enfrentados, impotencia que la mayoría de las veces es reforzada por las instituciones que las atienden, cuando las ubican en categorías que no entienden, como neurótico o borderline, o frente a las cuales se sienten sin salida, como indigente o drogadicto.

Por el contrario, la perspectiva de las fuerzas se basa en la creencia de que las personas pueden continuar creciendo y cambiando y que deben tener iguales accesos a los recursos.

La importancia de construir en las fuerzas del cliente es un tema recurrente en la literatura del Trabajo Social. Mary Richmond promovió esta filosofía en su texto *Caso Social Individual*: "Entre los dones naturales de todo trabajador social de casos, debe figurar una deferencia instintiva para las personas que le son más extrañas. Es su privilegio descubrir y liberar lo mejor que existe en cada individuo y esforzarse, con alma de artista, en desarrollar la profundidad y la riqueza de tonos que lo conforman" (Richmond, 1977).

Asimismo el "Modelo de Caso Social" de Perlman en *Social Casework* (1957) y la aproximación interaccional de Schwartz (1971) enfatizan las capacidades del cliente. Más recientemente, el modelo de vida de la práctica en Trabajo Social desarrollada por Germain y Gitterman (1980) y el modelo de salud de Weick (1986) focalizan en las fuerzas de los seres humanos. Sin embargo, a pesar de la gran cantidad de tiempo que se le ha otorgado al énfasis en las fuerzas en la literatura de Trabajo Social, como Cowger (1997) ha enfatizado, hay poca evidencia empírica que indique la extensión con que los trabajadores sociales hacen uso de este enfoque en su desempeño profesional. Este último autor afirma que el Trabajo Social con familias con frecuencia continúa focalizando sólo en las carencias, en lo que no tienen las personas y familias. Se sigue enfatizando en el diagnóstico de los problemas en la clasificación de éstos, en sus causas, y en el tratamiento para cambiarlas. Esto produce una práctica lineal e intervencionista que ignora las fuerzas de la familia tal cual ésta las define. Metáforas de déficit, enfermedad y disfunción están profundamente enraizadas en el Trabajo Social, y el foco de la evaluación ha "continuado siendo, de una u otra manera, diagnosticar condiciones problemáticas". (Rodwell, 1987, citado por Cowger).

Como ya se señaló, el contexto institucional en que la profesión se ejerce: mayoritariamente el de las políticas sociales, refuerza habitualmente esta perspectiva de los déficits. Al definir a las familias como carentes y vulnerables, destacan la incompetencia y exacerban la fragmentación, subvalorando sus capacidades.

La evaluación basada en los déficits cataloga al individuo como "el problema". Por ejemplo, desde una perspectiva de las deficiencias, la persona que agrede, que maltrata, se convierte en el problema. Las intervenciones por tanto se focalizan en qué

es lo erróneo en la persona –por ejemplo, por qué agrede–reforzando la impotencia y la culpabilidad que el beneficiario ya está sintiendo. Al mismo tiempo, dicha intervención se da a partir de estructuras sociales y económicas que no proveen oportunidades educativas, reforzando desigualdades en el acceso a competencias desde la crianza. Asumir que la causa de los problemas personales y sociales es la deficiencia individual, "tiene la consecuencia política de no focalizar en la estructura social, en el sistema de valores sociales, sino en el individuo. La mayoría, si no todos los problemas que experimentamos, son el resultado de la manera en que nos hemos organizado y cómo hemos creado y localizado los recursos para sobrevivir" (Goroff, 1983, citado por Cowger, 1997).

La definición de problemas que subyace a muchas políticas y programas sociales enfatizan las patologías y déficits individuales, ignorando las barreras estructurales. Los medios de prensa proveen de muchos ejemplos de propuestas punitivas de legislaciones y políticas dirigidas a jóvenes, a padres maltratados, a niños en conflicto con la justicia, más que a proveer de oportunidades de desarrollo. Todas estas propuestas están construidas bajo una definición de problemas que culpa esencialmente a la víctima, y son reactivas en términos emocionales a los problemas sociales, más que basados en un análisis serio de por qué sucede lo que sucede. Para superar este énfasis en los déficits, se propone la perspectiva de las fuerzas, que básicamente busca otorgar poder a las familias y postula que quienes deban trabajar con los problemas de las familias, creados por condiciones sociales adversas, deben ser capaces de empoderar a las familias e influir en las instituciones y políticas que las entranpan en una variedad de programas fragmentados que con sus demandas las desintegran.

Siguiendo a Cowger (1992), esta perspectiva entiende el empoderamiento de las personas como central para la práctica profesional, y las fuerzas de la persona atendida como proveedoras del combustible y la energía necesarias para dicho empoderamiento. El empoderamiento de los beneficiarios se caracteriza por dos dinámicas interdependientes e interactivas: empoderamiento personal y empoderamiento social.

La dinámica del empoderamiento personal es similar a la noción tradicional de la autodeterminación, donde las personas dan la dirección a su proceso de ayuda, toman la carga y el control de sus vidas, aprenden nuevas formas para pensar acerca de sus problemas, y adoptan nuevos comportamientos que les dan más satisfacción. El empoderamiento personal reconoce lo único de cada persona.

La dinámica del empoderamiento social reconoce que las definiciones y características de la persona atendida no pueden ser separadas de su contexto y que el empoderamiento personal está relacionado con la oportunidad. El empoderamiento social reconoce que el comportamiento individual es derivado socialmente y que la identidad está "ligada a la de los demás a través de la envoltura social" (Flack, 1988, p. 30). La persona con empoderamiento social es aquella que tiene los recursos y oportunidades para jugar un rol importante en su ambiente y en el modelamiento de éste.

Una persona logra el empoderamiento personal y social simultáneamente. Para el beneficiario, lograr este empoderamiento significa que los recursos y las oportunidades se encuentran a su alcance. La justicia social, incluyendo la distribución de los recursos de la sociedad, está directamente relacionada con este empoderamiento social y personal.

La práctica con familias basada en el empoderamiento asume que el poder de la persona se logra cuando escoge alternativas que le dan mayor control sobre sus situaciones problema y, por ende, sobre su propia vida. Sin embargo, la práctica basada en el empoderamiento también asume la justicia social, reconociendo que el empoderamiento y la autodeterminación dependen no sólo de que las personas escojan alternativas, sino también de que tengan acceso a alternativas que escoger.

Pinderhuges (1989) señala que para empoderar es necesario conocer la dinámica del poder y como éste opera en el funcionamiento humano y social. Desarrollaremos a continuación este tema basándonos en su planteamiento.

Para Pinderhuges, el poder es un fenómeno sistémico paradójico que funciona en muchos niveles en cada una de las áreas de funcionamiento e interacción del ser humano. Entender esta dinámica ayuda a enfocarse en la naturaleza sistémica del poder y del control en el comportamiento de las personas, y a clarificar la relación entre los que no tienen poder y los poderosos en la sociedad. Además este conocimiento ayuda a los trabajadores sociales a entender las narrativas de las personas respecto a su relación con los diferentes sistemas y su vulnerabilidad, frente a éstos, facilitando así la competencia del profesional en el desarrollo de estrategias para el empoderamiento de las personas y familias.

El uso y abuso del poder influyen todas las interacciones humanas, incluyendo la relación de los trabajadores sociales con las familias. Aun así, la discusión de las dinámicas del poder sólo recientemente ha sido incluida en el discurso del Trabajo Social.

El poder es un fenómeno sistémico que funciona a nivel individual, familiar, grupal y societal. En el nivel individual interno, el poder se manifiesta en una sensación de maestría o competencia; en el nivel interaccional, se manifiesta en términos de dominación; en los niveles grupales y familiares, en términos de status, liderazgo, influencia y toma de decisiones; en el nivel institucional, en términos de autoridad; y en el nivel societal, en términos de status grupal. El poder o la falta de éste en un nivel, afecta y es afectado por el poder de cualquiera de los otros niveles. Así, el poder en el nivel interactivo es evidente en relaciones caracterizadas por la dominación, subordinación o igualdad. Los procesos sociales de estereotipar, discriminar y estratificar, asignan valor a grupos de personas basándose en la raza, la etnia u otras características distintivas, y luego crean estructuras que determinan el acceso a oportunidades, alternativas de vida y calidad de vida de ambos grupos, tanto dominantes como subordinados.

El poder puede ser definido como la capacidad de influir, para beneficio propio, las fuerzas que afectan el espacio de vida y/o la capacidad de producir efectos deseados en otros. El tener algún poder sobre las fuerzas que controlan nuestra vida es esencial para la salud mental. Debido a que la impotencia es dolorosa, las personas tratan de evitar dichos sentimientos comportándose de maneras que les dan la sensación de poder.

Siguiendo a Bowen (1978), Pinderhugues afirma que se puede hipotetizar que los grupos que son mantenidos en una posición relativa de menor poder, sirven como un mecanismo de balance para los sistemas en que existen, como un depósito para las tensiones, conflictos, contradicciones y confusiones entre los diversos sistemas. Su explicación es evidente en

- (1) estereotipos negativos (entendiendo la estereotipación como un mecanismo que alivia la tensión);
- (2) la creación de áreas para vivir donde grandes poblaciones viven rodeadas por ruido, vías de alta velocidad, almacenes, drogadictos y violencia, en contraste con áreas suburbanas donde las poblaciones minoritarias viven en relativa paz, estabilidad y seguridad; y
- (3) políticas sociales que a la vez "ayudan" y quitan poder a las personas pobres, a través de programas que culpan a las víctimas.

Los trabajadores sociales necesitan entender cómo las personas perciben y responden a la falta de poder. Por ejemplo, algunos grupos discriminados reaccionan a esta situación comportándose en formas que los proveen de una sensación de poder. Muchas personas sin poder usan considerables cantidades de energía luchando contra las proyecciones de quienes tienen poder, que sugieren que los sin poder son incompetentes, tontos, locos, promiscuos sexualmente o dependientes. Otros reaccionan a su falta de poder internalizando dichas proyecciones y, consecuentemente, identificándose con los poderosos (llegando hasta a sentimientos de odio a sí mismos); desconfiando (lo que es considerado por quienes tienen el poder como paranoia); haciendo manifestaciones, como paros y huelgas (lo que es considerado por quienes tienen poder como una actitud violenta); y oponiéndose o procurando ser autónomos (lo que es considerado por los poderosos como obstinación y falta de cooperación).

Las personas que utilizan la dependencia como una respuesta a la falta de poder no necesariamente desean ser dependientes; también pueden ver la dependencia como una forma de obtener poder a través del estar cerca de quienes lo tienen.

Las personas sin poder pueden también utilizar el humor, la astucia, la manipulación y la violencia. En barrios especialmente deteriorados, las condiciones inhumanas de la vida diaria pueden causar en algunas personas el desarrollo de comportamientos más astutos y más problemáticos de lo que podrían ser bajo otras circunstancias, entre los cuales la violencia puede ser entendida como una adaptación negativa a su sensación de encontrarse en un callejón sin salida.

Estos comportamientos, que necesitan ser entendidos por los trabajadores sociales como adaptativos y como respuestas paradójales a la falta de poder, son generalmente vistos como signos de deficiencia e ignorados (Chau, 1991).

Los trabajadores sociales también deben entender cómo las personas perciben el poder y responden al tenerlo. Las personas y grupos con poder se sienten gratificados, competentes y dominantes, comportándose de manera que ejercen influencia y control. Pero también están sujetos a experimentar las desilusiones de la superioridad. Para sobreponerse a estas desilusiones, las personas con poder pueden evitar estar con las sin poder y pueden hacerse intolerantes.

El conocimiento de estas dinámicas del poder es importante para nuestro entendimiento de la diversidad. Permiten clarificar el significado de la asignación de status dado a un grupo, el valor que la sociedad le asigna y la forma en que dicho status influencia la relación entre personas de grupos diferentes. Entender las dinámicas del poder también nos ayuda a focalizar en los poderes actuales y potenciales de las personas tanto en los grupos sin poder como en los grupos de los poderosos (Kipnis, 1967). Además, focalizar en las dinámicas del poder nos permite analizar la situación de personas cuya realidad las coloca en múltiples grupos oprimidos por ejemplo, una persona que es pobre de una minoría étnica y mujer. También se pueden entender niveles específicos de privilegio y opresión.

Finalmente, Pinderhugues señala que entender cómo funciona el poder puede también facilitar el estar atento a uno mismo como persona en el nivel individual. Dicho entendimiento es importante para sentirse bien con uno mismo y en interacción con los demás. Tiene relevancia para quienes esperan abandonar sus roles sin poder y para quienes desean controlar su vulnerabilidad a los potenciales problemas que son consecuencia de sus roles privilegiados.

Resumiendo esta perspectiva, podemos afirmar que promover el empoderamiento significa creer que las personas son capaces de tomar sus propias elecciones y decisiones. Significa no sólo que el ser humano posee la fuerza y el potencial para resolver sus propias situaciones difíciles, sino también que es capaz de aumentar su fuerza y así contribuir a la sociedad. El rol del trabajador social en la práctica es nutrir, dar coraje, asistir, facilitar, soportar, estimular y desatar los poderes de las personas; señalar los recursos y poderes que se encuentran accesibles en los ambientes de las personas; y promover la equidad y la justicia en todos los niveles de la sociedad. Para hacer esto el trabajador social ayuda a las personas y grupos a articular la naturaleza de sus situaciones, identificar qué es lo que quiere, explorar alternativas para obtener esos deseos, y alcanzarlos.

El rol del trabajador social no es empoderar a las personas. Como Simón dice (1985), los trabajadores sociales no pueden empoderar a otros: "Más que una minucia lingüística, la noción de que los trabajadores sociales no empoderamos a otros, sino que ayudamos a las personas a empoderarse, es una distinción ontológica que construye la realidad experimentada tanto por el profesional como por la persona atendida". Asumir que un trabajador social puede empoderar a otro tiene muy poca base en la realidad. El poder no es algo que los trabajadores sociales lleven consigo

para distribuir. Las personas y familias, no los trabajadores sociales, tienen el poder que trae cambios significativos en la práctica. Un trabajador social es sólo un recurso humano con entrenamiento profesional en el uso de recursos, que está encargado del empoderamiento de las personas y deseoso de compartir sus conocimientos de manera de ayudar a las personas a conocer su propio poder, tomar el control de sus vidas y resolver sus propios problemas.

Perspectiva de las fuerzas y resiliencia. La perspectiva de las fuerzas se relaciona estrechamente con el concepto de resiliencia. Este concepto ha sido especialmente estudiado en relación con las familias pobres. El concepto de resiliencia nos ayuda a explicar una característica tantas veces visualizada por quienes trabajamos con familias: la de sus diversas reacciones ante circunstancias de similar dificultad. La resiliencia se refiere a la capacidad de una persona o familia para enfrentar adecuadamente en su vida las tensiones o circunstancias difíciles en que se encuentre. La resiliencia supone una capacidad de resistencia que permite conservar la integridad frente a situaciones adversas y, a la vez, la capacidad de desarrollo y construcción positiva a pesar de vivir en circunstancias difíciles (Vanistendael, 1995).

Rutter (1993) señala que la resiliencia no radica en la evitación de experiencias de riesgo, sino más bien en la existencia de factores protectores, que permiten a la persona mitigar el impacto de esos riesgos. Los factores protectores son aquellos que reducen la probabilidad de consecuencias negativas y motivan a la persona o familia al logro de las tareas de cada etapa de su vida. Estos factores protectores desencadenan procesos protectores que reducen las repercusiones del riesgo, disminuyen la probabilidad de reacción negativa en cadena, crean oportunidades y promueven la autoestima.

De allí que, en similares condiciones de pobreza, algunas familias son más afectadas que otras por esta situación. En las familias resilientes se observan factores protectores que reducen la posibilidad de consecuencias negativas. Estos factores son aquellas habilidades que motivan al logro de la tarea esencial de la familia que es satisfacer las necesidades de sus miembros, y al mismo tiempo atenúan el impacto de los riesgos y crean oportunidades para la familia, promoviendo la autoestima, la eficacia y el control. Estos factores protectores se relacionan con las características individuales de los miembros del grupo familiar, con las relaciones interpersonales que se dan en su interior y con las relaciones de la familia con su entorno social.

Resnick et al. (1993) en su estudio de los factores protectores que se dan en la familia, identifica que la preocupación, interés y apego de los padres por los hijos es el más poderoso factor protector de riesgo para éstos. Este factor es independiente del tipo de familia y de su status socioeconómico. Butler (1997) afirma que los niños resilientes desarrollan un temprano vínculo de apego por lo menos con uno de sus padres, o a veces con un abuelo o abuela, un hermano mayor u otro pariente, con el que mantienen una relación significativa.

De este modo, la familia y las relaciones que en ella se generan, puede constituirse en el principal factor protector que media entre sus miembros y los acontecimientos estresantes del medio, lo que sucede habitualmente. Pero también la familia puede

constituirse ella misma en un factor de riesgo, en situaciones tales como disfuncionalidad familiar, violencia familiar, padres consumidores de alcohol o drogas, etc. La familia puede enseñar de este modo formas positivas y negativas de enfrentar dificultades.

Para Ruiz y Saavedra (1996), las familias resilientes serían aquellas que viven sus condiciones de pobreza manteniendo su integridad familiar, lo que se refleja en su sentido de pertenencia y su capacidad de decidir como familia, desarrollando habilidades para resolver conflictos y asumir los riesgos que esto conlleva.

Ejemplificando:

Esta es la historia de Eva, narrada por su protagonista. Eva es una mujer de 46 años, casada, con 2 hijos, una mujer de 16 años y un hombre de 14. Trabaja en una empresa desempeñándose como monitora de taller de manualidades. Ella ha enfrentado durante toda su vida una enfermedad difícil e incapacitante, la cual, entre otros elementos importantes ha sido el contexto de su construcción como persona. Sí bien la enfermedad ha afectado todos los ámbitos de su vida, se evidencia cómo sus diferentes contextos; familia, amistades, instituciones, profesionales, valores espirituales, se han combinando en una personalidad fuerte y talentosa, posibilitando que ella y su familia preserven la integridad y experimenten la vida en forma positiva, a pesar de las dificultades.

La intención de incluir este ejemplo se basa en nuestro interés de mostrar a los lectores cómo los elementos teóricos que hemos descritos son utilizados para conocer una realidad de vida en una forma cualitativamente distinta a la habitualmente utilizada. Se escucha a la persona en su narrativa, no está centrada en las debilidades sino en las fuerzas tal como la persona las ve. Las trabajadoras sociales conducen la entrevista de acuerdo a planteamientos teóricos que permiten vincularse con la vida de una persona en un contexto de igualdad y de respeto que permite que se revele la "verdad interna" de la persona. Los trabajadores sociales no se vinculan con un "problema", sino con un ser humano completo. Como Eva dice "El hecho que me preguntaran así, me hizo sentirme más valorada, porque uno no sabe lo que proyecta" Es posible que si se hubiese usado un enfoque centrado en los déficit, esta historia habría sido otra.

Escuchemos a Eva¹¹

Mi mamá

Bueno, lo primero que me surge cuando usted me pregunta sobre mi vida, es el gran ejemplo de mi madre, que a los 59 años entró a la Universidad Católica a estudiar en Campus Oriente, y sacó el título de Educadora de Párvulos. De ella he rescatado todo, me he nutrido de su fuerza. Fue dos veces viuda, tuvo que salir de abajo, yo experimenté todo eso, como ella pudo salir adelante, de cierta forma he copiado un poco su imagen, no sé, sus valores, son muchos ejemplos.

Mi difícil vida

La más difícil que me ha tocado vivir desde niña fue mi enfermedad. Yo nací con un Genus Bilateral, en mis piernas arqueadas, nunca pude usar la ropa de adolescente, tuve que saber sobreponerme a eso e ingeniármelas para no sentirme tan desplazada y tan distinta. Entonces lo que hacía yo cuando lolita, usaba faldas largas para que no se vieran las piernas tan feas, tenía patitas de alicate, los niños son muy ofensivos en ese momento y desgraciadamente una lo asimila, yo me ponía faldas largas, destacando la cintura y el pecho, para atraer a los lolos de esa época, yo me las ingeniaba y aprendí a quemar etapas, a superarme, y yo puedo hacerlo, si no puedo hacer esto puedo hacer esto otro, me adornaba entera, el collar, los aritos. Después me acuerdo tuve que superar ya casada un raquitismo, quedé sin caminar ocho meses, quedé sin fosfato, sin calcio producto del parto, por eso tomo estos remedios, y significó usar el bastón hasta hoy, ya no podía tener la vitalidad de antes y tenía que estar afirmándome, el médico me dio reposo relativo, asumir el bastón fue terrible, terrible, tuve que asumir mi enfermedad de hecho. Ya no podía hacer lo mismo que antes, y asumir el bastón fue terrible con un marido joven, con mis hijos chicos yo me sentía como una anciana, me sentía, ¿sabe? atrapada en mi cuerpo. Tenía 28 años y me dio una depresión. Me acuerdo del doctor Z..., que me estudió y me dijo: Tú puedes, así como has salido arriba, has superado muchas cosas, vas a hacerlo ahora con mayor fuerza, tienes que luchar.

Mis amigos

Hubo más que alguien, mi grupo de amistades. Yo tuve la gran suerte de tener amigas desde chiquitita, de infancia, mis amistades de adolescencia. que todavía las tengo, todas las amistades a mi alrededor. Yo me aferré mucho a eso, siempre apoyando, porque ellas valoraban mucho en mí, entonces ¿sabe?, lo que yo empecé a sentir, una autoestima muy grande, me sentí fortalecida ya que me estimularon mucho. Bueno, "tú eres una mujer capaz de tantas cosas, has podido dar tanto, eres tan luchadora, tu mamá fue así, tu mamá fue así". Todas esas opiniones. Si mi mamá con tanta adversidad y peor que yo que sólo tengo un problema de salud. Si ella, con problemas económicos, quedó sola con cinco hijos, porque yo soy del segundo matrimonio, por

¹¹ La entrevista fue realizada en abril del 2000, por las asistentes sociales, Susana Barros D. y Marcela Soto S., en el contexto de un trabajo de aplicación final del curso Teorías de Familia, dictado por María Olga Solar en el Postítulo "Estudios de la Familia" de la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Eva autorizó que se usara su verdadero nombre en su relato.

qué no me voy a poder superar. Tengo tres hermanastros y somos dos del segundo matrimonio, estábamos todos juntos y hasta el día de hoy nos sentimos como hermanos, hermanos.

Mi enfermedad

Por los estudios, mi madre alcanzó a contarme que mi abuela paterna sufrió de este problema, y después que superé todo, todo, mi... vaya, al nacer mi hija, nació con el mismo problema, mi hija, la mayor eso fue muy terrible para mí, yo todo lo que tuve que superar yo me preguntaba si mi hija iba a tener esa fuerza, y yo moví el cielo y tierra para que a ella la vieran desde guaguaita, y todos los médicos me decían que no había solución, que tenía que operarse igual que yo a los 16 años. Yo fui operada a los 16 años, y yo tuve un problema muy grande porque aquí en las rodillas hay algo que tiene que madurar y esto se tiene que tener un tiempo. Entonces ro quedé de la rodilla para arriba con la pierna desarrollando el cuerpo para arriba, pero hacia abajo quedé con el cuerpo de una niña de 16 años, y eso yo no lo quería ver porque yo soy desproporcionada básicamente y yo si usted me ve en traje de baño que se muere porque yo sor totalmente desproporcionada, fíjese que estéticamente soy fea, yo se lo digo crudamente para que vea lo que fue para mí, el dolor de ver a mi hija en la misma situación, yo no quería ver a mi hija así. Porque yo gracias a Dios vi tanto médico, no me quedé ahí vi tanto médico, vi tanto, tanto y tanto médico, que al final di con uno el que me estudió, al final a ella le dieron los mismos remedios en dosis más bajas, y ella pudo superar el problema sin tener operación.

Sí fue tan tremenda mi operación. Me tuvieron que enderezar y volver a su centro la rodilla, ya, y eso significaba que mi hija no iba a quedar mononita, proporcionada. Un año estuve en cama, me operaron a los 16 años, el hecho de ver que mi hija iba a ser igual, yo realmente fui una leona y yo dije, ¡No! yo tengo que ayudar a mi hija y como sea, voy a tener que ver a alguien que vea a mi hija y contra viento y marea, problemas económicos, mi hija es lo primero y no quiero que ella pase lo que yo pasé. Y finalmente, gracias a Dios di con unos excelentes profesionales. Usted ve a Cynthia, es estupenda, regia, tiene sus piernas estupendas, ella se pone traje de baño, bikini, y yo me reflejo en ella... sabe, yo vivo todo lo que no viví cuando a ella la veo en la playa, rodeada de jóvenes y que ella se siente tan bien, sus caderas tan lindas, yo vivo su momento en ella, yo me siento pero, sabe yo en mi hija, en mi hija yo estoy viviendo lo que no pude hacer, estoy logrando con felicidad, yo me emociono, pero es una emoción de felicidad increíble y de que he sido parte en ella y que el día de mañana estoy segura me va a decir gracias mamá, pucha's mamá ¡te pasaste!. Yo hacía cola a las 5 de la mañana señorita Susana, en los Consultorios para ver a los mejores especialistas, y golpear esta puerta y mentir mucho, con direcciones falsas, en hospitales hasta que fui a dar al Hospital José Joaquín Aguirre, estuve llevando a mi hija a mi doctor, yo mire le dije que ella tiene mi problema en este momento yo no puedo dejar a mi hija así.

Mi marido

¡Ay!, Si yo le contara, a mi marido le costó mucho asumirlo, le costó mucho asumir mi enfermedad,' ¿Apoyo?Es feo que lo diga, no lo tuve. Es que le costó mucho y le costó reconocer que su hija tenía la misma enfermedad. El me decía que .eran los pañales, me decía que todas las guaguas eran chuequitas. Entonces me costó hacerlo entender, y eso fue también otra crisis y otra meta para superar, otra valla para saltar, de que mi esposo pudiera entender que yo era especial en la parte física y que mi hija iba a ser igual y que él tenía que apoyarnos, le costó mucho y yo creo que ahora sabe, ahora realmente ha asumido, pero le voy a contar algo muy triste, cuando yo me ponía traje de baño, porque yo siempre he sido muy alegre, he sido una mujer muy positiva, entonces mi enfermedad es algo que yo no he podido solucionar. Yo como asumí bien lo mío, yo voy a la playa, me baño, me meto al agua, yo salgo de la playa, la gente me mira cuando camino, y si me mira lo siento, pero yo soy así, no lo puedo superar, no lo puedo mejorar.

El se arrancaba, él no me decía nada pero se iba. Yo notaba que él se avergonzaba, se arrancaba, para mí era tremendamente doloroso pero nunca se lo reproché, nunca, nunca, hasta hace muy poco. Hasta hace muy poco, porque en una oportunidad que él me dijo, eh, eh, que me veía muy valiente, que me veía muy fuerte, que yo no necesitaba ayuda. La verdad es que dentro de mí, yo necesito mucho estímulo, tanta ayuda, porque yo me nutro del estímulo y él no me podía dar eso. Y un día muy molesta yo le dije, que quizás es verdad... yo tengo mucha fuerza, pero yo necesito de ti un poco y me daba mucha rabia, y una rabia horrible y tampoco se lo quería decir hasta que me decidí... El me ha visto de otra forma, yo lo noto y siento también en él cierta competitividad. Se pudiera decir que yo soy mucho más fuerte que él, que yo soy mucho más positiva que él y que yo le doy mucho más fuerza a él. El no lo quiere reconocer; no quiere decirlo, yo lo noto, pero eso a mí no me afecta. Uno cree que a veces puede hacerlo todo sola, pero tiene que tener gente que la nutra, con su estímulo, su cariño, con cosas positivas.

Mis talentos

Yo creo que las fuerzas, yo tengo algo muy especial y me he dado cuenta ahora de eso. Que yo me nutro sola, es decir cuando ro, son muy pocas las depresiones que he tenido en mi vida, pero cuando creo que estoy descendiendo, me doy cuenta que mi cuerpo está mal, y empiezo a nutrirme sola, y cuando me nutro sola, empiezo a pensar... Mira, Eva, todo lo que has hecho, todo lo que has logrado, tú puedes, tú puedes mucho, tú puedes más y cada vez vas a poder más, yo tengo que salir adelante y recuperarme. Como me voy a recuperar, haciendo algo que me signifique ser feliz, ser positiva, voy a ser feliz dándome cuenta que lo mío es tan poco y que lo demás es tan grande, juntarme con gente que me ayude a salir adelante y ayudando a la vez yo a la gente y sintiéndome no imprescindible, pero sí importante. Cuando ro me siento importante, que estoy ayudando a la gente, yo me nutro de eso, yo me estoy alimentando.

Si no hubiera sido enferma

Si esta enfermedad no se hubiera manifestado, ro a lo mejor habría sido más banal a lo mejor, me habría preocupado mucho por mi belleza física, porque soy muy vanidosa. Me habría puesto más materialista, más pendiente de lo bonito de la presencia física y no me habría preocupado de lo sensible, de lo espiritual, de mi fe en Dios y pienso que no habría sido lo que soy ahora.

A lo mejor yo pienso, no habría tenido la sensibilidad, porque cuando uno sufre aprende a ser sensible, cuando uno sufre y se enfrenta a cosas dolorosas aprende a ver el dolor y a ver el lado que está sufriendo. Cuando uno no sufre, no creo que sea imposible, pero creo que cuesta.

Mis obstáculos y mis apoyos

El obstáculo más grande que yo tenía era económico. Porque mi esposo no tenía trabajo, el taxiaba, entonces el dinero que recibía era diario, entonces yo empecé a moverme para tener una tarjeta, para tener derecho a que me atendieran sin pagar.

Así como encontré obstáculos para atenderme como: Ud. no es de este Hospital, no pertenece a este consultorio, y viendo al médico que yo necesitaba hubieron profesionales que sí me escucharon y vieron mi fuerza. Porque yo tuve que contarles lo que había experimentado, y que no quería que mi hija viviera eso. Entonces los profesionales que me escucharon, que sintieron que realmente, que se pusieron la mano en el corazón y ni un problema, mucho, mucho apoyo y me di cuenta que ahí no estaba sola y que ellos me transmitían que todo no es fácil que la vida no es fácil. Así como yo también tenía que sacrificarme, tenía que levantarme temprano, llevar a la niña a controles, muy temprano, llevarla a la terapia, tenía que sacarle radiografías. En ese sentido, la parte de los médicos fue un gran apoyo. Lo encontré en el Hospital San Borja y en el Hospital José Joaquín Aguirre.

Recuerdo haber visto siempre luchando a mi mamá que me decía, uno tiene que ayudarse. Si uno no se ayuda nadie va a venir a dejarle las cosas a la casa. Ayúdate que yo te ayudaré dice Dios, y yo voy a hacer eso hoy, hoy día hay que levantarse positiva porque hay que buscar muchas cosas. En ese tiempo ella era viuda, lavaba y cosía para CEMA¹² cosía esas botas que mandaban a las dueñas de casa, rumas, unas 50; iban a buscar botas para coserlas, sus mascarillas y me decía a mí... ayúdame a deshilar y te voy a dar algo, entonces yo me acostumbré que uno tenía que trabajar para recibir algo a cambio. Entonces ella fue, creo que fue un peldaño grandísimo, una lección tremenda y yo a mis hijos les tengo el título de mi madre¹³ y a la edad que lo recibí, y el Decano fue y habló de ella, que el orgullo de la Universidad en esa época era la Sra. Regina Antonia García, que tenía 59 años de edad. Ella logró 10 años de profesión, después enfermó de afonía duró otros 10 años y después falleció. Pero ella logró lo que quería. Ella me decía que siempre antes de casarse quería ser matrona y que su primer esposo no quiso que estudiara. Ella tuvo muy buena situación en su primer

¹² Sigla de organización estatal que agrupa a Centros de Madres, organización poblacional femenina.

¹³ Gerente General de la Constructora, donde trabaja el marido.

matrimonio. En su segundo matrimonio se casó con mi padre que era un policía de esos azules de antes. Mi padre era de edad, mi madre siempre se casó con hombres de edad, tampoco la dejaba trabajar. Después que ella enviudó se dio cuenta que no tenía nada, entonces ella quería superarse.

¿Qué más hago?

Todo lo que hago aparte de ser dueña de casa, esposa y mamá: Bueno, yo empecé a hacer talleres, primero a especializarme yo y después me di cuenta que todo lo que yo sabía podía enseñárselo a la gente. Entonces sé hacer muchas cosas bonitas; hago talleres de lunes a viernes, mis talleres de manualidades, de tarjetería española, cartonaje, pintura en vidrio, tapicería, macramé, flores disecadas. Quiero aprender a hacer velas, frutas disecadas y flores disecadas. Estoy aprendiendo a hacer bonsái. He tenido el agrado de haber trabajado con niños y hasta el año pasado trabajé con gente adulta, formé grupos del colegio. Después pertencí al Conjunto del Magisterio de Puente Alto. Actualmente, estamos formando un Quinteto porque estoy estudiando el cuatro y también quiero estudiar el charango, mis otros compañeros están estudiando el violín, porque queremos cantar canciones latinoamericanas. Eso me relaja y eso me hace feliz, porque me encanta, me encanta el folclor.

Mis amistades, también ellas, no pasa sábado sin que me llamen, y pesco mi guitarra, pesco mi marido, mis niños y nos vamos y cantamos todos juntos, como familia. Ahora está retirándose digo yo a sus cuarteles mi hija que tiene 18 años, y sigo con el de 16 y mi esposo que nunca me ha dejado, porque sabe cantar muy lindo, la verdad es que le cuesta, pero yo lo estimulo, yo le enseñé a tocar guitarra a mi esposo. Eso se me hace tan feliz, ser tan positiva porque creo que Dios realmente se ensañó conmigo, me dio todas las posibilidades para crear; para ser una persona valiosa.

Mi relación con Dios

Mi relación con Dios es muy estrecha, es muy fuerte, creo que si no tuviera fe, yo no podría tampoco, no podría estar como estoy. Soy una mujer muy agradecida de Dios, porque me casé, tuve hijos, puedo ayudar a mis hijos, tengo gente muy linda a mi alrededor, gente que estoy conociendo todos los días, gente que tiene problemas más terribles que los que yo pasé, entonces me siento muy agradecida. Mi esposo tiene un trabajo muy grande, y la persona Ud. sabe de Don Juan. Dios nos da en la medida, que nosotros también nos damos, buscando nuestras fuerzas, siempre debemos tener altura de miras... de miras... si uno no tiene esa altura de miras... Dios nos puso a todos unos dones y esos tenemos que hacerlos florecer, mostrarle a la gente que si ésta tiene un don, ésta tiene otro don, que si ésta no ha sacado sus dones a florecer es por algo, porque le falta alguna motivación, y como puedo motivarte a sacar estos dones, yo no sé pintar, yo no sé hacer esto. No, tú sabes hacer, todos tenemos dones, Dios nos dio estos dones, hay que sacarlos hacia fuera, probando, desafiándonos a nosotros mismos, a lo mejor no tan bonito pero yo puedo hacerlo, como ella, como ésta, no hay nada imposible en esta vida excepto la muerte, por ello tenemos que ser agradecidos con lo que se nos ha dado.

A modo de conclusión

Esperamos que nuestra intención se haya cumplido y que el lector visualice en el relato de Eva los enfoques teóricos utilizados en este capítulo. El enfoque sistémico con su planteamiento central en las interacciones y en la multiplicidad de variables que participan para que una experiencia de vida sea de una manera o de otra. El enfoque ecológico, con su énfasis en los diferentes contextos y la forma como las redes personales, institucionales y sociales influyen de manera importante el desarrollo de las personas. El enfoque del ciclo vital, al mostrar cómo ella transita por las distintas etapas de la vida, cómo las enfrenta y cómo por el desarrollo alcanzado ha logrado la capacidad de darse a sí misma y convertirse en una persona generativa hacia los demás. El enfoque de la construcción social muestra en Eva cómo se ha ido construyendo en sus relaciones subjetivas, los diferentes contextos conversacionales: su madre, su esposo, su hija, los médicos, sus amistades, sus talleres, su relación con Dios. En todos ellos, ha desplegado y aprendido dimensiones variadas de sí misma que la han construido en relación con todos. Y por último, sus fortalezas, talentos y virtudes, las cuales han sido considerados y estimulados por la mayoría de las personas significativas de su vida y de las instituciones de salud, lo que ha permitido en un todo coherente pensar que Eva es una persona que tiene poder sobre sí misma y sobre su ambiente social. En forma positiva, no se centra en su incapacidad, ni en sus déficits, sino en sus capacidades y sus fuerzas tanto simbólicas, como de acción percibiéndose a sí misma como una persona especial. No es que no haya tenido obstáculos. Los ha tenido y muchos, pero con sus capacidades los ha sorteado satisfactoriamente, no impidiendo su proceso de empoderamiento, es decir, de dominio y control de su vida.

Referencias Bibliográficas

- Ackerman, N. Diagnóstico y tratamiento de las relaciones familiares. Hormé: Buenos Aires, 1966.
- Aguileña, D. y Messick, J. Control de los conflictos emocionales. Nueva Editorial Interamericana: México, 1976.
- Anderson, H. y Goolishian, H. "Los sistemas humanos como sistemas lingüísticos: implicancias para la teoría clínica y la terapia familiar". Galveston Family Institute. Revista de Psicoterapia No. 6-7 Galveston, 1988.
- Arancibia, M. y Zegers, B. "Relaciones familiares en la adolescencia" en Covarrubias, P.; Muñoz, M. y Reyes, C. ¿Crisis en la familia? Cuadernos del Instituto de Sociología, Universidad Católica de Chile: Santiago, 1980.
- Aravena, R. y Estévez, R. "Conocidos, amigos y salud mental: La red personal y las transiciones de la vida adulta" en Revista de Psiquiatría No. 4: Santiago, 1988.
- Auerswald, E. H. "Interdisciplinary versus ecological approach". Family Process Vol. 7 No. 2, 1968.
- Auerswald, E. H. "Reflexiones sobre el pensamiento en terapia familiar" en Fishman y Rosman. El cambio familiar: desarrollo de modelos. Gedisa Editorial: Buenos Aires, 1986.
- Barros, S. y Soto M. "Empoderamiento: hacia un camino de fortalezas". Trabajo Final del curso Teorías de Familia. Postítulo "Estudios de la Familia". Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile: Santiago, 2000.
- Bateson G. Pasos hacia una ecología de la mente. Editorial Planeta: Buenos Aires, 1991.
- Berger, Peter y Luckmann, Thomas. La construcción social de la realidad. Amorrortu Editores: Buenos Aires, 1972.
- Bowen, M. De la Familia al Individuo. Paidós: Barcelona, 1991.
- Bowen, M. "Theory in the Practice of Psychotherapy" en Family therapy. Spectrum Publications: New York, 1981.
- Brohfenbrenner, U. The Ecology of Human Development. Cambridge Mass, Harvard University Press: Cambridge, 1979.
- Butler, K. The anatomy of resilience. The Family Therapy Networker. March-April 1997.
- Caplan, G. An approach to community mental health. Grune and Stratton: New York, 1961.
- Carter, E. y McGoldrick, M. The family lifecycle. Gardner Press: New York, 1980.
- Combrinck- Grama, L. "A developmental model for family Systems" en Family Process Volume 24 June, 1985.
- Cowger, Ch. "Assesment of client strenghts" en Salceby, D. The strenghts perspective in Social Work practice. New York, 1992.
- Chau, K. "Social work with etnic minorities: practice issues and potentials" Journal of Multicultural Social Work Vol. 1 March, 1991.
- Dabas, E. y Najmanovich, D. Redes: el lenguaje de los vínculos. Editorial Paidós: Buenos Aires, 1995.
- De Johng, P. y Miller, S. "How to interview for client strenghts". Social Work Vol. 40 No. 6 USA, 1995.

- Duran, E. Family Development. Lippicott: Filadelfia, 1957.
- Echeverría, R. El Búho de Minerva. Academia de Humanismo Cristiano: Chile, 1988.
- Elkaim, M. et al. Las prácticas de la terapia de red. Gedisa: Barcelona, 1989.
- Erikson, E. Infancia y sociedad. Ediciones Hormé: Buenos Aires, 1976.
- Florenzano, R. Familia y salud de los jóvenes. Ediciones Universidad Católica de Chile: Santiago, 1995.
- Fishman, H. Ch. y Rosman, B. El cambio familiar: desarrollo de modelos. Gedisa, 1986.
- Fogarty, T. "Systems concept and the dimension of self" en Guerin Ph: Family Therapy. Gardner Press: New York, 1976.
- Germain, C. y Gitterman. "The Life Model Approach to Social Work Practice Revisted" en Turner J. F: Social Work Treatment. The Free Press: New York, 1986.
- Haley, J. Terapia no convencional. Amorrortu Editores: Buenos Aires, 1980.
- Hartman A. y Laird, J. Family Centered Social Work Practice. The Free Press: New York, 1983.
- Hoffman, L. "Constructing realities: and art of lenses". Family Process Vol. 29 No. 1 New York, 1990.
- Keeney, B. What is an epistemology of family therapy? Family Process Vol. 21 June, 1982.
- Kennedy, R. "Social policy development: the strenghts perspective". Social Work Vol. 40 No. 4, 1995.
- Kerr, E. M. y Bowen, M. Family Evaluation. Norton Company: New York, 1988.
- Kerr, M. "Bowen theory and therapy" en The handbook of marital and marriage therapy. Spectrum Publications: New York, 1981.
- Kipnis, D. The powerholders. University of Chicago Press: Chicago, 1967.
- Klein, D. y White, J. Family Theories an Introduction. Sage Publications: California, 1996.
- Korner, I. N. "Crisis reduction and the Psychological Consultant" citado por N. Golan, op. cit.
- Kotliarenco, M. A. et al. Resiliencia: Construyendo en adversidad. Edición CEANIM: Santiago, 1996.
- Kotliarenco, M. A. et al. Estado del arte en resiliencia (Documento preliminar). CEANIM: Santiago, 1996.
- Laird, J. "Family-Centered practice in the postmodern era". Revista Families in Science: March, 1995.
- Maturana, H. Emociones y lenguaje en educación y política. Ediciones Dolmen: Santiago, 1990.
- Maturana, H. El Sentido de lo Humano. Colección Hachette: Chile, 1992.
- McGoldrick, M. "The Joining of Families Trough Marriage: The new couple" en The Family Life Cycle. Spectrum Publications: New York, 1981.
- Méndez, C.L. "La objetividad en paréntesis" en Revista de Trabajo Social No. 44 Santiago, 1984.
- Meyer, P. "Between Families: The Unattached Young Adult" en The Family life Cycle. Gardner Pres: New York, 1980.
- Minuchin, S. Familias y terapia familiar. Gedisa: Barcelona, 1982.

- Minuchin S. Calidoscopio familiar: imágenes de violencia y curación. Paidós: Buenos Aires, 1985.
- Payne, M. Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Ediciones Paidós: Buenos Aires, 1995.
- Pearce, W. B. "Nuevos modelos y metáforas comunicacionales" en Fried, Dora. Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad. Paidós: Buenos Aires, 1994.
- Perlman, H. H. Social Casework: A Problem Solving Process. The University of Chicago Press: Chicago, 1957.
- Pinderhughes, E. "Empowering diverse populations: family practice in the 21st century". Families in Society Vol. 76 No. 3, 1995.
- Preister, S. "La teoría de sistemas como marco de referencia para el estudio de la familia" en Revista de Trabajo Social No. 34 Santiago, 1981.
- Raís, Antonia y Solar, María Olga. "Familia de origen y relación de pareja". Revista de Trabajo Social No. 60, 1982.
- Resnick, M. et al. "The impact of caring and connectedness on adolescent health and well being" citado por Valdés, M. et al.: Factores familiares protectores para conductas de riesgo: vulnerabilidad y resiliencia. Facultad de Medicina. Universidad de Chile: Santiago, 1995.
- Rhodes, S. "A developmental approach to the life cycle of the family". Social Casework: May, 1977.
- Rhodes, S. y Wilson, J. Surviving family life. G. P. Putnam's Sons: New York, 1981.
- Richmond, M. Caso Social Individual. Humanitas: Argentina, 1977.
- Risolía de Alcaró, M. Mediación: una transformación de la cultura. Paidós: Buenos Aires, 1996.
- Ruiz, G. y Saavedra, I. Familia, pobreza y resiliencia. Tesis Postítulo Estudios de la Familia. Universidad Católica de Chile: Santiago, 1996.
- Rutter, M. La resiliencia: consideraciones conceptuales. Elsevier Science Publishing Co.: New York, 1993.
- Satir, V. Relaciones humanas en el núcleo familiar. Pax: México, 1978.
- Selvini Palazzoli, Al. Paradojas y contraparadojas. ACE.: Buenos Aires, 1982.
- Simon, R. "A Frog's eye view of the World". Family Therapy Networker: May-June, 1985.
- Shutz, A. La construcción significativa del mundo social. Paidós: Barcelona, 1993.
- Sluski, C. "Familias, redes y otras formas extrañas" en Revista Sistemas Familiares: Buenos Aires, 1986.
- Solar, M. O. "El enfoque cualitativo: una proposición de investigación para la práctica del Trabajo Social" en Revista de Trabajo Social No. 54 Santiago, 1988.
- Solomon, M. A. "A developmental: conceptual premise for family therapy". Family Process: June, 19-3.
- Speack, R. y Attneave, C. Redes familiares. Amorrortu: Buenos Aires, 1973.
- Suarez, M. Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Paidós: Buenos Aires, 1997.
- Terkelsen, K. "Toward a theory of the family life cycle" en Carter y McGoldrick. op cit.
- Toman, W. Constelación Familiar. Editorial Diana: México, 1982.

- Vanistendael, S. "Resiliencia: capitalizar las fuerzas del individuo" en Como crear superando los percances. Cuadernos de la Oficina Internacional Católica de la Infancia (BICE): Ginebra, 1995.
- Watzlawick, P.; Beavin, J. y Jackson, P. Teoría de la comunicación humana. Tiempo Contemporáneo: Buenos Aires, 1971.
- Weick A. y Saleeby, D. "Supporting family strengths: orienting policy and practice toward the Century". Revista Families in Society Vol. 76 No. 3, 1995.
- Whitaker, C. et al. "Existencial Marital Therapy" en The Handbook of Marriage and Marital Therapy. Spectrum Publications: New York, 1981.
- White, M.; Epston, D. Narrative means to therapeutic ends. W. W. Norton: New York, 1990.
- Willi, J. La pareja humana: relación y conflicto. Amorrortu Editores: Buenos Aires, 1978.
- Wikin Y. La Nueva Comunicación. Editorial Kairos: Barcelona, 1984.
- Zegers, B. Ciclos de la vida familiar y la dinámica de las relaciones, en Arancibia, M. et al.: Algunos análisis sobre la realidad de la familia. Universidad Gabriela Mistral: Santiago, 1983.

Capitulo IV

Trabajando con Las Familias

4.1 Aspectos generales

Todo el conocimiento profesional general y especializado, todas las teorías y técnicas de intervención y toda la experiencia previa, se ponen en juego cuando se debe prestar un servicio profesional a una familia o a grupos de familias. En este Capítulo nos referiremos a la intervención familiar en el Trabajo Social, es decir, la intervención profesional que tiene a La familia como su foco de atención. Nos ubicaremos entonces en el terreno de la práctica profesional.

En el Capítulo anterior hemos bosquejado las principales teorías que nos ayudan a entender el funcionamiento familiar. Estas teorías han sido desarrolladas a partir de la investigación y del conocimiento de múltiples familias en diferentes situaciones y contextos, construyéndose a partir de generalizaciones o de la búsqueda de los factores comunes y tendencias que caracterizan a las familias y que permiten formular hipótesis acerca de su funcionamiento. Pero nunca una teoría nos permitirá entender del todo a una determinada familia. Y desde ese punto de vista la teoría es un marco necesario y orientador, pero no hay que olvidar que tiene un carácter provisional.

Porque cada familia es un caso único, en parte semejante a muchas familias; pero en parte importante dotada de una originalidad propia que la intervención profesional debe reconocer y respetar. Y también porque, siguiendo a Schün (1983) en la práctica no se encuentran problemas familiares en "estado puro", sino situaciones familiares problemáticas complejas y cambiantes, caracterizadas por su desorden e incertidumbre, en que diversas dificultades o áreas de problemas interactúan y se refuerzan entre sí, al mismo tiempo que se van modificando bajo la presión de diversas circunstancias. En este contexto, va cambiando permanentemente la sociedad, las familias y los problemas que las afectan, las instituciones que las atienden y cambia el propio rol del profesional.

Schün también nos advierte que querer producir un cambio en una situación implica tratar de comprender antes que nada por qué la situación existente tiende a continuar manteniéndose, y por qué, por lo tanto, se resiste al cambio. En su opinión, lo que ofrece resistencia no es la inercia o la perversidad, sino la estructura práctica de la cotidianeidad activa, y para él esta resistencia es un valor positivo que es necesario considerar en la práctica.

En esta extrema complejidad –y en ocasiones confusión y caos– que caracteriza a la práctica, los trabajadores sociales deben descubrir la manera de encontrarle sentido a la complejidad, de reducir la incertidumbre a un nivel manejable, de identificar y definir problemas dentro del desorden y confusión de la realidad social, y de hacer elecciones conscientes frente a los conflictos que se les presentan. Por otra parte, los profesionales se encuentran con frecuencia enfrentados a conflictos de valores, de objetivos, de propósitos e intereses. Los trabajadores sociales se encuentran "tironeados" entre un deber profesional que exige una atención personalizada y la presión burocrática por aumentar la eficiencia sobre la base de la estandarización y la consideración y atención de las familias sólo sobre la base de algunas características comunes, determinadas desde las cúpulas de los sistemas de planificación.

La intervención profesional empieza en este punto preciso en que es necesario, para ayudar a una familia o a un grupo de familias, darle un sentido o atribuirle un significado a la situación que las afecta.

4.1.1 Definiendo el nivel de intervención

Una de las primeras tareas que le corresponde realizar a todo profesional que trabaja con familias es definir su nivel de intervención. Sabemos que la práctica del Trabajo Social se bifurca en servicios directos e indirectos. Los servicios directos incluyen actividades específicas y concretas que los profesionales realizan para ayudar a quienes están experimentando determinadas dificultades y/o problemas. Estos servicios tienen la característica de que el profesional se relaciona directamente con las familias afectadas. Los servicios indirectos son aquellas actividades profesionales que se centran en las organizaciones o instituciones públicas y privadas que aportan recursos y servicios. En este nivel de intervención, el trabajador social se ubica en la estructura institucional y se centra en la planificación, administración y evaluación de programas, no teniendo a su cargo la atención directa de familias, si bien trabaja para ellas.

Sabemos que estos dos niveles de intervención demandan conocimientos y destrezas diferentes. En la práctica, quienes se desempeñan en el nivel directo deben tener gran manejo de conocimientos y destrezas que les permitan ayudar a las familias a desarrollar sus capacidades y enfrentar sus dificultades. Quienes se desempeñan en el nivel indirecto deben tener conocimientos y destrezas relacionadas con sistemas organizacionales y políticos y habilidades técnicas de administración, planificación y manejo de gran cantidad de información. En ambos niveles son importantes las destrezas interaccionales, que en el trabajo directo se centran más en los aspectos relacionales y emocionales y en el trabajo indirecto, en los aspectos sociopolíticos.

El trabajador social tiene una formación básica que le permite desempeñarse en ambos niveles y, de hecho, la gran mayoría de los trabajadores sociales que son funcionarios de las instituciones, interviene en ellos al mismo tiempo, si bien con diversos énfasis. Sin embargo, el perfeccionamiento de la práctica exige el aumento de conocimientos y destrezas asociados a cada nivel de intervención.

Debemos tener claridad que en la intervención con familias, los trabajos directo e indirecto son indispensables y constituyen conjuntamente el Trabajo Social Familiar. Sin embargo, se está desarrollando en forma creciente la participación profesional en el nivel de intervención indirecta, relacionado con las instituciones y las políticas sociales. Queremos destacar finalmente que en la práctica profesional ambos niveles se coordinan y se complementan. El trabajador social que interviene con las familias tiene un conocimiento directo de sus necesidades y de la percepción que tienen acerca de las instituciones y sus políticas y programas, conocimiento que debería ser el primer insumo para quienes se desempeñan en el ámbito indirecto. Existe por lo tanto una exigencia de vincular ambos niveles de intervención con miras a prestar un servicio profesional de mejor calidad.

Teniendo claro lo anterior, utilizaremos las categorías de trabajo directo e indirecto para el desarrollo de este Capítulo, agrupando sus contenidos de acuerdo a esta distinción. La menor extensión de los contenidos que se refieren a la práctica indirecta refleja las características del desarrollo profesional en el trabajo con familias, señalado anteriormente.

4.1.2 Aspectos éticos en el trabajo con familias

El trabajo con familias es uno de los múltiples campos en los que se ejerce la acción profesional de los trabajadores sociales y, como tal, está sujeto a los principios y exigencias generales que forman parte de la ética profesional. No obstante, existen en este trabajo algunos aspectos que es necesario destacar para respetar la naturaleza de la familia y sus características básicas.

A partir de la consideración de la familia como un bien para la sociedad, planteada en el Prólogo de este texto, surge la actitud básica de valoración y respeto que se debe tener hacia cada una de las familias con las cuales trabajamos, independientemente de la situación en que se encuentren, de modo que la acción profesional promueva todo aquello que vaya en beneficio de la familia y la fortalezca, y que apoye instancias que lleven a una mayor valoración de la familia y de su papel en la sociedad.

Esta actitud básica es indispensable para ser coherente con nuestra valoración de la familia como un bien y nuestro reconocimiento a la experiencia única que ha vivido cada familia, a los conocimientos que ella ha acumulado y a los valores familiares que la han orientado. Tenemos que recordar que la familia que en un momento dado estamos atendiendo es en algunos aspectos igual a todas las familias del mundo, como por ejemplo, en que el ciclo de vida familiar pasa por diferentes etapas. Pero, que, en otros aspectos, esa familia se asemeja sólo a algunas familias: si estamos atendiendo a una familia mapuche, encontraremos en ella rasgos que sólo es posible observar en familias pertenecientes a esta etnia. Y finalmente, que la familia que tenemos delante es en aspectos importantes diferente a toda otra familia, porque ha vivido una experiencia única, que le aporta los rasgos más importantes de su identidad familiar. Como se señaló anteriormente, este último aspecto es el que se considera menos en el trabajo con familias habitualmente, porque las instituciones planifican sus programas sobre la base de una familia tipo y quienes implementan esos programas se limitan muchas veces a esta visión general de las familias.

Esta valoración y respeto básicos son particularmente necesarios frente a las familias pobres, que habitualmente tienen menos claro su derecho a la autonomía y a la privacidad, en parte por sus condiciones de vida y también por algunas prácticas que las instituciones tradicionalmente han tenido con ellas y en las que los profesionales hemos participado.

El auténtico respeto a las familias pasa por el reconocimiento de la diversidad familiar. Siempre han existido distintos tipos de familias, una de las características de la modernidad es el aumento de esta diversidad y la conciencia acerca de ella.

El trabajador social se encuentra con toda la gama de esta diversidad al trabajar con familias y debe tener la capacidad de no estigmatizar a determinado tipo de familias y aceptar que los valores que ellas tienen pueden no coincidir con los del propio trabajador social, y que éste debe respetar incluso aquellos valores que no comparte para poder prestar su ayuda profesional. Lo anterior implica ser consciente de la medida en que los valores profesionales y personales del trabajador social orientan su relación con la familia y de los prejuicios que pueden surgir de esta valoración.

El trabajo con familias siempre está traspasado por valores. Walrond-Skinner (1987) afirma que el trabajo con familias no puede ser neutral, sino que siempre está influido por una determinada concepción o modelo de "normalidad" o de "salud" familiar. Dada esta situación, no existe ningún profesional ni ninguna intervención profesional que no esté orientada por valores. Corresponde al profesional hacer explícito su modelo más bien que dejar que él influya su trabajo explícitamente. Esto hará al profesional más consciente de la medida en que sus valores influyen en sus objetivos y estrategias de intervención.

El respeto a las familias pasa también por la protección de su intimidad. Este es un punto especialmente importante en la intervención profesional, que se relaciona con el respeto a la privacidad a la que toda familia tiene derecho. Este derecho es con frecuencia vulnerado, particularmente en el caso de las familias pobres. Llevados por su interés de focalización o de investigación, los organismos de investigación, de salud, de vivienda, las Municipalidades, los encuestadores de todo tipo, los periodistas, hurgan en las vidas de las familias, con frecuencia mucho más allá de lo necesario y de lo que la familia en principio está dispuesta a aceptar. Sin embargo, el interés por la obtención de los beneficios obliga a las familias a aceptar esta situación. Los trabajadores sociales y otros profesionales que colaboran en los procesos de focalización, tienen la obligación ética de que los datos de naturaleza privada de la familia sean resguardados por medio de la confidencialidad. Es especialmente importante, por ejemplo, que los datos de las familias estén adecuadamente resguardados en los sistemas de computación, y que en lo posible no se incluya en ellos información que familias de estratos sociales más altos no aceptarían entregar. Lo anterior se hace extensivo a todo tipo de documentación confidencial que atañe a las familias atendidas en una institución.

De este modo, la obligación ética alcanza a las instituciones y servicios que trabajan con familias. Muchos de estos servicios han sido "reducidos" y "reestructurados" con el propósito de proveer servicios más "eficientes", pero estos cambios muchas veces nos llevan a cuestionarnos sobre la calidad de los servicios y la humanidad de los procesos (Rhodes, 1998).

Los trabajadores sociales se ven con frecuencia enfrentados a difíciles dilemas al intentar llevar a la práctica los principios éticos generales del Trabajo Social: respeto a la persona, actitud exenta de juicios, confidencialidad y autodeterminación en situaciones de violencia intrafamiliar y, en el caso de los niños, en situaciones de abuso, abandono y adopción.

Efectivamente, ¿cómo puede el trabajador social mantener una actitud exenta de juicios frente al marido que golpea a su mujer, a la madre que castiga con violencia a sus hijos o al padre que abusa de su hija? Linzer (1999) afirma que la manera más efectiva de enfrentar esta situación es que el trabajador social separe las acciones del individuo de la persona del individuo, es decir, distinguir al abusador del acto de abuso. Al juzgar la acción como inaceptable al mismo tiempo que acepta a la persona como capaz de cambio, el trabajador social puede mantener, en muchos casos, una actitud exenta de juicio, si bien esto no es fácil, porque requiere un importante grado de control emocional.

Refiriéndose específicamente a las situaciones de abuso sexual en los niños, Haverkamp y Daniluk (1993) sugieren que el trabajador social se guíe en su práctica por seis principios éticos generales que están implícitos en la mayoría de los códigos de ética:

- autonomía,
- fidelidad,
- justicia,
- beneficencia,
- ausencia de maleficencia y
- autointerés.

La autonomía se refiere a la maximización de la capacidad del individuo para escoger en forma libre y competente cómo conducir su propia vida. La fidelidad implica lealtad, ser confiable y cumplir las promesas, protegiendo el interés de la familia. El principio de justicia significa honestidad e igualdad en el tratamiento. Beneficencia se refiere a procurar el bien de las personas, proporcionando servicios competentes. El principio de ausencia de maleficencia se refiere a la responsabilidad de anticipar posibles daños y prevenir, reducir y eliminar el riesgo de acciones peligrosas. El principio de autointerés refleja la moral y responsabilidad del trabajador social respecto a sus propias necesidades y motivaciones, en términos de autoconocimiento, auto-protección y autocuidado. Este último principio es interesante porque habitualmente no se incorpora en las obligaciones éticas de los trabajadores sociales.

Fleck-Henderson señala, finalmente, la importancia de considerar a la familia como una comunidad moral y considera que esta dimensión ha sido largamente ignorada en la práctica. El uso que la autora da a la palabra "moral" no se refiere a ninguna moralidad específica, sino al dominio moral, entendido como lo que es bueno y correcto que hagamos para el bien de nosotros y de los otros. Lo interesante de considerar este concepto de comunidad moral es que "nos aparta de la racionalidad individual para acercarnos a la racionalidad colectiva. Se centra en cómo la propia conducta afecta a los otros, particularmente en términos de daño y ayuda, confianza y rechazo. Moralidad significa tener la capacidad de cambiar el centro en uno mismo para centrarse en lo colectivo. La familia, el grupo que proporciona el primer cuidado y nutrición para sus miembros, es el primer colectivo, el primer desafío al egocentrismo, la primera comunidad"(Fleck-Henderson, 1998, pag.233).

De acuerdo a lo anterior, el trabajador social debería considerar los aspectos morales tanto como los aspectos emocionales de la vida familiar. Los componentes de esta dimensión moral son:

- 1) sensibilidad moral –para interpretar la situación;
- 2) razonamiento moral –para decidir qué hacer; y
- 3) carácter moral –para llevar a la práctica lo que se ha considerado correcto.

La dimensión ética es, por lo tanto un componente esencial de la práctica del Trabajo Social con Familias, que abarca también la propia persona del trabajador social. El desafío de cada uno de nosotros es incorporar esta dimensión en nuestra tarea profesional cotidiana, acercándonos a nuestro trabajo con apertura a nuevas ideas, humildad respecto a nuestros conocimientos y con respetuosa atención a las historias que las familias nos narran.

4.2 El trabajo directo con familias

Este nivel de intervención es tan importante en la práctica profesional que frecuentemente se confunde con la totalidad del Trabajo Social con familias. Lo anterior puede atribuirse en parte a un énfasis excesivo en el trabajo directo en la formación profesional y a la mayor demanda por este tipo de trabajo desde las instituciones. Pero, sin duda, es muy importante para entender este mayor desarrollo el genuino interés por las personas y el espíritu de servicio, que son parte esencial de la vocación profesional de los trabajadores sociales.

En el trabajo con familias, la acción en el ámbito local o comunitario ha formado parte de una de las más valoradas tradiciones del Trabajo Social, profesión que, como vimos en el Capítulo I, fue la primera en acercarse a la familia en su medio ambiente a través de las visitas domiciliarias, y que fue pionera en el desarrollo de programas que se orientaban a abordar en forma colectiva problemas comunes a las familias de una determinada población.

Los trabajadores sociales han utilizado con frecuencia el trabajo de grupo para tratar problemas comunes que afectan a las familias. En estos grupos han participado principalmente los padres. Numerosas experiencias se han desarrollado con padres para ayudarlos a enfrentar la adolescencia de sus hijos y otros problemas comunes, como ser padres adoptivos, tener hijos drogadictos, con síndrome de Down, etc. También el grupo ha sido muy utilizado para desarrollar actividades de educación para la vida familiar. Se están realizando últimamente diversas experiencias pioneras, entre las cuales podemos señalar el tratamiento grupal del problema del endeudamiento que afecta a tantas familias en la actualidad.

En todos estos casos, utilizando sus destrezas profesionales para el trabajo grupal, los profesionales enfatizan la concepción del grupo como un sistema de ayuda mutua, en que cada familia se encuentra con otras que tienen los mismos problemas, comparten sus experiencias, se apoyan entre sí y tienen oportunidad de desarrollar el potencial de ayuda mutua que existe en todos los grupos. En la medida que los miembros del grupo se van conociendo y confiando entre ellos, pueden expresar sus dificultades y así

perciben que no están solos, que sus problemas son compartidos, que es bueno hablar de ellos y que no es patológico tenerlos. De este modo el grupo como sistema de ayuda mutua reduce la soledad y el estigma, desarrollando el potencial de los miembros para el enfrentamiento común de sus problemas.

Shulman (1985) distingue diversos procesos que en conjunto conforman el sistema de ayuda mutua de los grupos, entre los cuales destacaremos el compartir información, la exploración de áreas tabú, el fenómeno de "todos embarcados en el mismo bote", el apoyo emocional y la fuerza del número. Compartir información permite a los miembros del grupo aportar a los demás ideas, experiencias, creencias y recursos que les han sido útiles enfrentando problemas similares. La exploración de áreas tabú permite verbalizar y compartir ternas y sentimientos que usualmente no se tocan o no se manifiestan. El saberse compartiendo los mismos problemas, ideas, dudas y sentimientos, conduce al fenómeno de "todos embarcados en el mismo bote que elimina el aislamiento y la soledad. El apoyo emocional se da entre los miembros del grupo y también desde el grupo como un todo a aquellos de sus integrantes que están pasando por momentos difíciles, permitiendo que las dificultades sean menos pesadas de llevar. La fuerza del número hace que el grupo como conjunto de personas pueda lograr metas que son imposibles para sus miembros individualmente.

De este modo, la modalidad grupal de intervención en el trabajo con familias ofrece amplias posibilidades para el enfrentamiento de problemas comunes y para la educación familiar.

"Diversos trabajos realizados en sectores populares han constatado la importancia que reviste para sus participantes el participar en grupos. Estos representan una fuente de apoyo afectivo y social, un medio que les permite salir de la rutina, donde desarrollan habilidades de comunicación, adquieren mayor seguridad y soltura para enfrentar su vida y mejoran su autoestima, además de aportar soluciones para problemas específicos, según sus objetivos. Se confirma la relación observada entre el mayor grado de participación y el menor nivel de deterioro social y económico al nivel de las familias. Esto puede interpretarse desde una perspectiva interaccional: si bien se requerirían ciertas condiciones mínimas que aseguren la subsistencia del grupo familiar, para poder involucrarse en acciones que representen una fuente de desarrollo personal o un aporte a la comunidad, también es cierto que esa participación puede generar, a su vez, mejores condiciones de vida para el niño, su familia y la comunidad a que ésta pertenece" (Seguel, Bralic, Edwards, 1989:43).

El conocimiento básico que el trabajador social posee de teorías y estrategias para el trabajo de grupo lo capacita especialmente para esta modalidad de intervención.

La exposición sobre el trabajo directo con las familias que desarrollaremos a continuación considera los siguientes puntos: el inicio de la intervención, la intervención centrada en la relación de la familia con su medio, la intervención centrada en la relación con la familia de origen, la intervención centrada en la relación interna de los miembros de la familia, el fin de la intervención, y principios para el trabajo directo con familias.

4.2.1. El inicio de la intervención

La fase inicial de la intervención directa tiene tres grandes tareas: la vinculación con la familia, la evaluación de la situación-problema y el establecimiento de contrato.

En esta fase, el trabajador social torna contacto por primera vez con la familia y utiliza sus conocimientos y destrezas profesionales para establecer un acuerdo con ella respecto a la naturaleza de la necesidad, los objetivos de la intervención y las responsabilidades y tareas que se asumirán.

4.2.1.1 La vinculación con la familia

Como parte de su formación profesional, el trabajador social posee destrezas especiales de vinculación con las personas y grupos, las que utiliza en este momento de la intervención. Importante es destacar que en una intervención centrada en la familia, se debe procurar que la vinculación abarque a la familia como totalidad. Cuando ello no es factible, porque no existe la posibilidad de que todos los miembros de la familia acudan a las entrevistas, debe procurarse que aquellos no involucrados sepan que se está iniciando un proceso de intervención y que el trabajador social está abierto a conectarse con ellos y escuchar sus opiniones y sugerencias cuando deseen hacerlo.

Independientemente de cómo un trabajador social se encuentra frente a una familia a la que debe atender, debe cumplir ciertas tareas específicas en esta primera fase del proceso.

Para Shulman (1979), la vinculación en la fase preliminar del trabajo requiere del trabajador social el ejercicio de algunas destrezas básicas, entre las cuales destaca la sintonización y la respuesta directa a las preguntas indirectas.

La sintonización es el proceso por el cual el trabajador social procura ponerse en el lugar de la persona o familia y ver el mundo desde su perspectiva. Esto le permite entender realmente a la familia en ese momento. Es un proceso afectivo más que intelectual, en que se procura captar y entender los sentimientos que traen las personas a la primera entrevista, al mismo tiempo que el trabajador social se pone en contacto con sus propios sentimientos respecto a esta situación, recordando lo que él ha sentido en circunstancias semejantes. La sintonización permite al trabajador social estar preparado para responder a las preguntas indirectas que las personas hacen en el curso de la primera entrevista, y que reflejan temores o dudas que no se atreven a plantear directamente. La respuesta directa a las preguntas indirectas, hecha en forma adecuada, permite a la familia darse cuenta de que el trabajador social tiene capacidad para comprenderla y disipar algunos de sus temores.

Moore (1996) señala tres tareas necesarias para la vinculación con la familia: construir credibilidad, establecer relación con las personas y la familia, e informar a la familia acerca del proceso, el papel del profesional y la función de la institución.

La credibilidad o el inspirar confianza en las personas, se refiere a las características personales del profesional que tanto los usuarios como otras personas consideran esenciales para el éxito de la intervención. La credibilidad es esencial para que las familias sientan que serán ayudadas en sus problemas. Entre estas características personales necesarias, se incluye la capacidad de transmitir seguridad, la habilidad de comunicar el sentimiento de estar interesado genuinamente por las personas, un sentido apropiado del humor, control sobre sus sentimientos personales, y esfuerzo persistente y paciente.

Respecto al establecimiento de la relación, los trabajadores sociales tienen gran destreza en esta área y saben que cuando ésta se ha logrado, se expresa en el grado de libertad que se experimenta en la comunicación, el nivel de comodidad de las personas, el grado de precisión con que se comunican los temas, y la calidad del contacto humano.

Cada profesional tiene su propia forma de establecer relaciones con la familia. Virginia Satir (1995) establecía de partida un ambiente informal, hacía contacto con cada miembro de la familia: les daba la mano, establecía contacto visual con cada uno y los llamaba por su nombre. Se presentaba y decía que a ella le gustaba que la nombraran por su nombre y les preguntaba a los padres si ella podía hacer lo mismo con ellos.

Haley (1980) llama a este período introductorio la "etapa social" sugiriendo que el mejor modelo para el profesional es mantener el tipo de comportamiento que le daría a un invitado que llega a su casa. Sugiere que durante este período de saludos, se debería pedir algún tipo de respuesta a cada miembro de la familia para establecer de inmediato la norma en que se espera que todos participen.

Minuchin (1984), quien cree que la habilidad para lograr el cambio en la familia en parte es dependiente de cuánto el profesional ha sido capaz de vincularse con ella, describe este proceso, afirmando que, al formar el sistema terapéutico, el profesional debe mostrar aspectos de sí mismo que faciliten un terreno común con la familia. La vinculación también se puede lograr a través de un compartir consciente de sentimientos personales. Por ejemplo: con una familia que parece asustada y tímida el trabajador social puede comentar su desventaja al encontrarse con ellos, destacando el que todos se conocen y el no conoce a ninguno. También destaca lo que él llama mimetismo. Con elementos de comunicación analógica: posición del cuerpo, tono de voz, etc., comunica un fuerte mensaje de congruencia con la familia.

Es necesario señalar que la vinculación con los niños es indispensable, a fin de reconocer su importancia y dar desde la partida el mensaje que se intenta establecer contacto con toda la familia.

El último aspecto señalado por Moore se refiere a la necesidad de informar a la familia sobre el proceso que se intenta desarrollar. Esta información crea disposición para participar en el proceso y permite, por otra parte, establecer expectativas realistas y evitar equivocaciones posibles acerca del proceso.

Algunos de los temas a incluir en esta información a las familias son: el papel del trabajador social y de la institución, la manera como se recolectará la información, el procedimiento que se utilizará al trabajar con la familia, los límites de la confidencialidad y lo central que es la participación de la familia en el proceso.

Se crea así un espacio en el cual la familia puede comunicar sus sentimientos, sus dudas y sus reservas acerca de la intervención, recibir explicaciones, saber qué puede esperar y qué papeles se desempeñarán. De este modo, se asegura que las personas tengan al inicio una comprensión básica del proceso.

Finalmente, cada trabajador social debe buscar su propia forma de establecer relación, a fin de que podamos vincularnos a las familias de manera que nos sintamos cómodos con nuestra personalidad y nuestros estilos de trabajo.

4.2.1.2 La Evaluación de la situación-problema que afecta a la familia

La evaluación preliminar de la situación

Una de las tareas importantes a desarrollar en esta etapa de la intervención es la exploración inicial del tipo de situación-problema que afecta a la familia. Es esencial aclarar el problema que afecta a la familia y lo que ésta demanda al trabajador social, en términos generales, en el curso de la primera entrevista. Por una parte, esto es necesario para avanzar en el proceso de la intervención y maximizar el uso del tiempo. Por otra parte, sucede en ocasiones que una mayor exploración de la situación lleva al trabajador social a tener claridad respecto a que la familia no ha llegado a la institución o al profesional adecuado, y que es necesario derivarla a otro servicio o a otro profesional. En todo caso, la evaluación preliminar es básica para que el trabajador social tenga una primera visión de las características generales de la familia con la que va a trabajar, del tipo de problema familiar que la afecta y de las demandas que hace a la Institución o servicio. Todo lo anterior es además la materia prima a través de la cual se trabaja la vinculación con la familia.

Habiendo ya establecido vinculación con la familia y realizado una preevaluación; podemos seguir avanzando en el proceso de evaluación de la situación-problema que afecta a la familia. Este proceso, si bien es central en este momento desde una perspectiva evaluativa inicial, mantiene su importancia durante todo el proceso de intervención en función de la necesidad de ir evaluando los cambios y los no cambios que se van produciendo en la familia y en la situación que la afecta.

La evaluación de la situación-problema que afecta a la familia presenta una complejidad inherente a todo proceso de conocimiento de situaciones humanas, complejidad que puede acentuarse frente a determinadas problemáticas que exigen explorar asuntos o áreas no fáciles de detectar. El criterio básico para determinar el nivel de profundidad en la evaluación de la familia es el de pertinencia. Se debe explorar sólo aquello que es indispensable para orientar y fundamentar el esfuerzo de cambio. Por lo tanto, la naturaleza del problema presentado es la que guía para decidir las áreas de la situación familiar que requieren ser profundizadas, más allá del conocimiento básico que demanda cualquier tipo de intervención familiar.

La evaluación abarca básicamente tres aspectos: en primer lugar considera las relaciones de la familia con otros sistemas a los que pertenece, lo que aporta información sobre el estilo que tiene la familia para enfrentar y manejar sus problemas. Una segunda dimensión de la unidad de atención a ser evaluada es el sistema intergeneracional de la familia, ya que es posible obtener de ella antecedentes sobre el funcionamiento actual de la familia y los potenciales recursos para el cambio. Finalmente la evaluación se orienta al interior de la familia y abarca la estructura y organización familiar, los valores socio-culturales del grupo familiar, el sistema de significados de la familia, y su construcción de la realidad.

Esta amplitud en la consideración de los diferentes ámbitos en que las personas y familias puedan definir sus dificultades, sus necesidades y sus problemas, tiene implicancias para el sistema que se define para la intervención. Siguiendo a Anderson y Goolishian (1988), el sistema a intervenir sería aquel que se ha formado, desde luego, alrededor de alguna dificultad o problema. e incluye a todos aquellos que participan de un mismo contexto en donde se comparte, a través del lenguaje, que aquello es una dificultad o problema.

Tal sistema puede ser menor que una familia, una familia y mayor que una familia. El foco de la intervención son aquellas personas que se encuentran en el contexto problemático y que comparten un determinado lenguaje para referirse a lo que ellos definen como un problema. Estas serán las personas que constituyen el sistema social a intervenir.

La definición del problema

Según Schön (1983), definir el problema implica nombrar o etiquetar la situación, decidir qué es lo que la hace problemática, postular la causa del problema o de los factores que inciden en él, especificar qué es lo que queremos que cambie y postular qué acción lo modificaría.

El conocimiento teórico y la experiencia práctica son las principales herramientas que permiten al trabajador social abordar esta tarea en mejores condiciones. La teoría le permite relacionar la situación familiar que está enfrentando con tipos de situaciones familiares estudiadas previamente y para las cuales se han desarrollado hipótesis explicativas. La experiencia práctica le permite enriquecer el conocimiento teórico y "suplir sus lagunas", en la acepción de Greenwood (1969), por medio del conocimiento empírico y de la intuición.

Aplicando el esquema anterior al trabajo con familias, podríamos afirmar entonces que la intervención del trabajador social se desarrolla entre los momentos de la definición de los problemas y los de la resolución de problemas, momentos que tampoco son absolutamente aislados y secuenciales, sino que están interconectados y se potencian mutuamente.

En este proceso, el trabajador social ubicado frente a una nueva situación familiar, trata en primer lugar de relacionarla con sus conocimientos y experiencias anteriores, utilizando el aprendizaje adquirido en situaciones previas. En seguida, el profesional

trata de captar lo novedoso que presenta la situación familiar, tratando así de captar lo semejante y lo diferente que ella tiene respecto a sus conocimientos y experiencias anteriores. "La situación ya conocida funciona como un precedente, un antecedente, una metáfora, o –en la frase de Kuhn– un ejemplar, un modelo para la situación todavía no conocida. Viendo esta situación como aquella, uno puede actuar en ésta como actuó en aquella... Es nuestra capacidad de ver las situaciones novedosas como si nos fueran familiares, y de hacer de éstas lo que hicimos en aquéllas, lo que nos permite hacer que nuestras vivencias pasadas sean una guía frente a la novedad. Es nuestra capacidad de ver como vimos y de hacer como hicimos lo que nos permite adquirir un sentido de cómo funcionar en situaciones que, de hecho, no encajan perfectamente en lo que ya sabíamos" (Schón, 1983, p. 140).

El autor citado advierte, sin embargo que el riesgo de este aprendizaje en la práctica es el sobre aprendizaje, que se produce fácilmente cuando la práctica del profesional se hace repetitiva y rutinaria, repitiendo "recetas" sin advertir lo novedoso de las situaciones, y evitando o ignorando sistemáticamente lo que no calza con sus categorías preestablecidas.

La definición de problemas en torno a categorías de problemas ha sufrido fuertes críticas en los últimos tiempos. Como ya hemos visto, definir el problema en torno a categorías tiene la pretensión, de alguna manera, de poder describir objetivamente el problema y, a lo que se ha llegado en este proceso práctico en forma mayoritaria ha sido tender a la definición de problemas en términos de carencias, de ausencias o déficits, y/o derechamente de patologías. El profesional, cualquiera sea, se perfila desde una posición superior, que se supone sabe cómo se comportan los que están incluidos en la categoría y que por lo tanto sabe lo que hay que hacer frente a ese problema. Estas definiciones de problemas pueden estar apoyados en discursos sociales potentes (Laird, 1996). El campo de la niñez en el contexto de la Justicia de Menores ha sido un ejemplo dramático en este sentido, en el cual la doctrina del "menor en situación irregular" ha inundado la intervención de los asistentes sociales, de abogados, psicólogos y de otros profesionales, en el cual la categoría diagnóstica mayoritariamente ha "orientado" la acción.

Un riesgo similar se corre en el ámbito orientado por las teorías familiares. Contamos aquí con categorías más amplias, pero igual podemos caer en "diagnosticar" disfuncionalidades en la jerarquía familiar, o en sus límites, o en patrones intergeneracionales, o en problemas en la comunicación, etc. El diagnóstico así concebido enraizado básicamente en la tradición médica, supone que, frente a tal problema, existe tal solución que ya está establecida.

Este es un mecanismo que claramente no ha aportado a dimensionar las fuerzas en las personas, familias y sus contextos, sino a centrarse en sus carencias. Visto así no es raro que la intervención sea lineal en el sentido planteado por Kennedy Chapin (1995). Desde esta perspectiva el profesional define el problema, lo analiza en sus causas y sus consecuencias, comunica a las personas y familia lo diagnosticado, diseña objetivos y un plan de intervención para la familia, lo implementa y finalmente lo evalúa.

Como alternativa a esta aproximación contamos con la perspectiva de la construcción social para entender los problemas familiares. Se puede comprender más claramente la influencia de los valores en la definición de las categorías y de los problemas si los trabajadores sociales asumen que la realidad se construye socialmente. En la medida que tenemos presente que la mayoría de las conceptualizaciones acerca de los problemas con las que trabajamos están basadas en carencias, defectos o patologías individuales, familiares o colectivas o en carencias contextuales, y entendernos que estas conceptualizaciones han sido construidas, podemos empezar a utilizar modalidades diferentes, en que los problemas se co-construyan con las personas y familias, a fin de que reflejen más claramente la realidad de las personas que los están experimentando.

No estamos diciendo con esto que los conceptos familiares no sean válidos. Lo son y mucho. Lo que estamos intentando es explicitar que al decir que una familia tiene problemas en la comunicación, o en la autoridad, o en asuntos intergeneracionales no resueltos, estamos construyendo una realidad. La realidad de esa familia y lógicamente nuestra intervención será guiada por esa construcción, y que lo que aspiramos es que la definición del problema sea co-construida en conjunto con la familia en un proceso colaborativo. El trabajo con la familia es así concebido como un lugar en la cual ésta tiene la oportunidad para expresar lo no expresado, para buscar nuevos significados. Para esto se necesita acción comunicativa, diálogo y narración, para que desde ese espacio se puedan construir o co-construir narraciones, nuevos temas y nuevas historias que aportan una mirada diferente a las dificultades y problemas (Laird, 1995).

De ahí la relevancia de la conducta exploradora, como señala Auerswald (1986), y de la pregunta hecha en un plano de mutuo respeto, en el cual el escuchar es central, desde una postura profesional en la cual se ponen a prueba los conocimientos, las interpretaciones, los prejuicios y las opiniones, definiéndose así un clima de mutua colaboración en la definición de los problemas y de los caminos a seguir. Lo anterior es básico para centrarse en las fuerzas y posibilidades y no en los déficits de las personas y familias.

Resumiendo, podríamos decir que la definición del problema es en esta forma una instancia de carácter colaborativo, que articula las diferentes responsabilidades del profesional y de la persona o familia. De este modo, para definir el problema se requiere conocer las diferentes versiones que se dan en el sistema acerca del problema. Se trata de captar el punto de vista de la familia y de cada uno de sus miembros.

A través del diálogo se "construye" o se acuerda qué problema se trabajará. De este modo la definición del problema pasa a ser comprensible para todos.

La evaluación de las fuerzas familiares

Según De Jongh y Miller (1985), la evaluación de la familia según la perspectiva de la construcción social y de las fuerzas descansa sobre los siguientes supuestos:

- (1) A pesar de los problemas cotidianos que las afectan, todas las personas, familias y los ambientes cuentan con fuerzas que pueden ser activadas o movilizadas para mejorar la calidad de la vida.
- (2) La motivación de las personas y familias aumenta o se fomenta con un énfasis consistente en las fuerzas tal como ellas las definen.
- (3) Descubrir fortalezas requiere de un proceso de exploración cooperativo entre el profesional y la familia. Los profesionales no tienen la última palabra acerca de lo que las personas necesitan.
- (4) Focalizar en las fuerzas nos aleja de la tentación de "culpar a la víctima" y nos orienta a descubrir cómo las personas se les han arreglado para sobrevivir aún en las más difíciles circunstancias.
- (5) Todos los ambientes –hasta los más carenciados–, tienen recursos.

En el transcurso del proceso de evaluación, esto supone, como señala Cowger (1992), ante todo dar preeminencia al significado que las personas les dan a los hechos, es decir, creer en ellas. Es necesario partir confiando y no dudando. El mismo autor señala que no hay ninguna evidencia de que las personas sin recursos que acuden a los sistemas de bienestar social mientan más que las personas de estratos sociales superiores que acuden a otros sistemas, como los financieros, por ejemplo. De este modo, la perspectiva de las fuerzas refuerza las competencias de las familias y, por ello, mitiga la significación de la relación desigual de poder entre ellas y el profesional. Una evaluación en la perspectiva de las fuerzas provee de estructura y contenido para un análisis de las alternativas factibles, para el desarrollo de competencias y para generar auto-confianza.

En esta perspectiva, Cowger propone algunas guías para evaluar las fuerzas, las que están basadas en la noción de que el conocimiento que orienta el proceso de evaluación está basado en una realidad construida socialmente. También, la evaluación debe reconocer que existen numerosas construcciones de la realidad para cada situación que afecta a la familia y que las situaciones problema son interactivas, multicausales y siempre cambiantes.

Las guías propuestas por Cowger son las siguientes:

- Dar preeminencia al significado que la familia da a los hechos. Los focos centrales de la evaluación son la visión de la familia acerca de los hechos, el significado que le da a la situación, y sus emociones y sentimientos relacionados a dicha situación. Una evaluación intrapersonal e interpersonal, como la historia

de vida de la persona, no debe tener vida por sí misma y no es importante por sí sola.

- Creerle a la familia. Dentro de la perspectiva de las fuerzas es central la creencia de que la familia es digna de credibilidad. Prejuizar a una persona pensando que no es confiable, es contrario al Trabajo Social y a sus valores de respeto a la persona y reconocimiento de la dignidad del ser humano. A partir de esta confianza básica, las familias pueden requerir ayuda para articular su problema, y una confrontación del profesional puede facilitar dicho proceso.
- Descubrir lo que la familia quiere. Este punto es básico para poder dar forma a un acuerdo conjunto de trabajo. Mas precisamente implica clarificar qué es lo que la familia quiere y espera del servicio, y cuál consideraría que es 'una solución exitosa de sus problemas. Lógicamente, la respuesta que el profesional pueda dar a estos deseos de la familia dependerá tanto de lo que puedan ofrecer las instituciones y servicios como de la propia capacidad de la familia y del profesional.
- Descubrir a través de la evaluación las fuerzas personales y ambientales. Obviamente existen obstáculos personales y ambientales en la resolución de las dificultades. Pero si uno cree que las soluciones a las dificultades se encuentran en las fuerzas, quedarse en los obstáculos no conduce a nada.
- Hacer una evaluación multidimensional de las fuerzas. Esto significa descubrir las fuerzas y los recursos para resolver una dificultad que se encuentran tanto en las habilidades intrapersonales e interpersonales de los individuos como aquellas que provienen de su familia, de otras personas significativas de organizaciones voluntarias, de grupos comunitarios y de instituciones públicas que pueden aportar servicios y recursos. La evaluación multidimensional también incluye un examen del poder y de las relaciones de poder en las transacciones entre la familia y su ambiente.
- Usar la evaluación para descubrir lo singular. La evaluación centrada en las fuerzas de la persona o familia debe ser individualizada para entender la situación única que ella está experimentando. Las perspectivas normativas del comportamiento son útiles sólo en la medida que son capaces de enriquecer la comprensión de esta singularidad. El énfasis en la singularidad individual es un elemento importante del modelo de práctica reflexiva de Schön (1983), y es particularmente esclarecedor en establecer la importancia de la singularidad de la persona en la evaluación.
- Usar un lenguaje que la familia pueda entender. La nomenclatura profesional y de las ciencias sociales es incongruente con la evaluación basada en la mutua participación del trabajador social y las familias atendidas. La evaluación como un producto debe ser hecha en un lenguaje simple y de tal forma que sea comprensible por sí misma.

- Hacer de la evaluación una actividad que disminuya las diferencias entre el trabajador social y la familia. El trabajador social puede minimizar el desbalance de poderes inherente en su relación con la familia, enfocándose en la importancia de los significados y deseos de ésta y haciéndola dar dirección a los contenidos de la evaluación. Esto sólo se logrará en la medida que la evaluación sea abierta y compartida.
- Compartir la evaluación con la familia. En esta perspectiva, las evaluaciones deben ser compartidas con las personas atendidas. Debido a que la evaluación da estructura y dirección para la intervención de los problemas de la familia, cualquier evaluación que se mantenga en privado dejará a ésta vulnerable a ser manipulada.
- Evitar las culpas y culpar. La evaluación y las culpas son muchas veces confundidas. La culpa es la primera en aparecer en modelos prácticos deficientes. Las situaciones de las familias son el resultado de la interacción de un sinnúmero de sucesos. Generalmente culpar no lleva a ninguna parte y, si se atribuye a la familia, puede disminuir su autoestima. Si se asigna a otros, puede alimentar la desesperanza aprendida o disminuir la energía para enfrentar el problema.
- Evitar el pensamiento causa-efecto. Relacionado con lo anterior, que el profesional juzgue o asuma ciertas causalidades puede ser uno de los ejercicios más deteriorantes que se hacen con las familias. El pensamiento causal representa sólo una de las muchas posibles perspectivas de problemas que son usualmente multidimensionales, representan acciones multidireccionales y reflejan dinámicas que no son bien entendidas con explicaciones simples de causalidad.
- Evaluación, no diagnóstico. Finalmente, Cowger postula que el término "diagnóstico" es incongruente con la perspectiva de las fuerzas. El diagnóstico se entiende en el contexto de la patología, de la desviación y del déficit, está basado en construcciones sociales de la realidad que definen los problemas humanos de una manera similar. El diagnóstico está asociado a un modelo médico de rotulación que asume los comportamientos impopulares e inaceptables como síntomas de una condición patológica escondida. La preferencia por el uso de la palabra "evaluación" por sobre "diagnóstico" está altamente acuñada en la literatura del Trabajo Social. Para Cowger, en este contexto, la evaluación es tanto un proceso como un producto. La evaluación como proceso ayuda a los clientes a definir sus situaciones (esto es, clarificar las razones por las cuales necesitaron ayuda) y ayudarlos a evaluar y dar significado a los factores que afectan dichas situaciones. Es particularmente importante ayudar a las familias a que cuenten su historia de la manera como ellas la ven y con los significados que le atribuyen. Ellas son dueñas de esa historia, y si el trabajador social respeta esa propiedad, las familias van a estar más accesibles a compartirla.

En las guías dadas hay un reconocimiento de que el foco en las fuerzas y la práctica que se orienta al empoderamiento de la persona o familia constituyen una práctica con una explícita conciencia del poder y de que el Trabajo Social, sea como sea, siempre es político porque circunda el poder y las relaciones de poder.

Cowger advierte que las guías propuestas no pretenden incluir todo el contenido de la evaluación y el conocimiento que un trabajador social debe usar en la práctica. Así, tópicos importantes como evaluar los obstáculos específicos del empoderamiento, evaluar las relaciones de poder y evaluar la relación entre el empoderamiento social y el personal, no están considerados. El uso de estas guías depende de las situaciones prácticas que se den, y el juicio profesional determinará su aplicabilidad específica. Son propuestas para proveer un acercamiento alternativo a los modelos normativos existentes de diagnóstico y tratamiento.

Saleebey (1997) afirma que es necesario tener alguna conceptualización general acerca de que es lo que se considera fuerzas, dado que el sistema de servicios en general no las considera y que de hecho el lenguaje institucional habitualmente utilizado no destaca las capacidades de las personas, sino más bien se focaliza en sus déficits, carencias y defectos.

Al respecto, afirma que las fuerzas de las personas y familias se encuentran en diferentes ámbitos, ya sea en ellas mismas, en su ambiente o en una combinación de ambos, y propone una categorización que nos ayuda a identificar fuerzas. Dé este modo, las competencias de las personas eventualmente pueden estar en:

- a) lo que ellas han aprendido de sí mismas, de otras familias y de su mundo,
- b) las cualidades personales, sus rasgos característicos y sus virtudes,
- c) lo que la gente sabe, lo que conoce,
- d) sus talentos y potencialidades,
- e) sus historias personales y culturales,
- f) su orgullo y
- g) los recursos y competencias de la comunidad en que está ubicada la familia.

Esta perspectiva de las fuerzas es coherente con nuestra experiencia en el trabajo con familias. Con frecuencia observamos que, a pesar de los escasos recursos con que cuentan y de situaciones muy adversas, muchas personas y familias lo están haciendo increíblemente bien, lo mejor que pueden en el momento.

Las personas han sobrevivido –con muchas penas y dolor– usando su voluntad, su manera de ver las cosas, sus habilidades, y a través de eso han aprendido de ellos y de su mundo. Debemos entender estas capacidades y hacer alianza con ese conocimiento para poder ayudar a la familia.

El cambio sólo puede darse si el profesional colabora con las aspiraciones de las personas y familias, con sus percepciones y sus fuerzas. Para esto tenemos que creer seriamente en ellas. Es por esto indispensable que nosotros identifiquemos –para nosotros, para otros y para la gente con la que trabajamos– las habilidades que tienen, que pueden ser desconocidas, aún para ellos mismos. Siempre es más fácil y más

común ver problemas, dificultades, faltas. Por el contrario, aquí se trata de ver lo que está bien en las personas, qué es lo que funciona, qué recursos están ya disponibles, de manera de destacarlo y promover su uso. Sobre la base de lo anterior, reconocer fortalezas en las personas y en sus ambientes implica otorgar credibilidad a la manera en que las personas han construido su realidad social. No podemos imponer nuestras propias versiones del mundo o las del servicio en que trabajamos o las de otras instituciones sociales.

En esta búsqueda de fortalezas, descubrimos historias, narrativas y sistemas de significados que guían a las personas. Esto nos pone en la situación de descubrir el lenguaje, los símbolos, las imágenes, los enfoques que mueven a las personas para bien o para mal.

La entrevista a la familia: herramienta básica de evaluación e intervención

La mejor herramienta de evaluación para comprender la estructuración y regulación de la familia es la propia habilidad del trabajador social para observar y preguntar desde una perspectiva familiar. La entrevista será siempre la principal herramienta de intervención del trabajador social y el contexto para el uso de técnicas de intervenciones diferenciadas en función de las características y necesidades de cada familia.

Uno de los problemas más difíciles al entrevistar familias es la gran cantidad de información tanto verbal como no verbal que puede sobrepasarnos y hacernos perder el foco o la meta de la intervención. Una manera para evadir este caos potencial y mantener la entrevista razonablemente focalizada, es utilizar el proceso de hipotetizar, lo que supone establecer conjeturas acerca de lo que pasa en la familia y por qué pasa lo que pasa. Este es un acto humano, "innato y natural", en el cual nos imaginamos descripciones acerca de los hechos y razones de por qué se producen.

Algunos plantean que contar con hipótesis tentativas es útil incluso antes de ver por primera vez a la familia y plantean que el probar dicha hipótesis otorga una dirección a la entrevista. Como dicen Selvini y Palazzoli (1982), no importa que la hipótesis tentativa se pruebe o no, igualmente se consigue información valiosa. Si es correcta, avanzarnos en la intervención. Si es incorrecta podrá plantear las bases para nuevas hipótesis que van guiando el proceso.

Es conveniente que la hipótesis sea sistémica y flexible, es decir, que junto con dar cuenta del rol de cada miembro de la familia en el problema y del proceso como un todo, el trabajador social debe estar preparado para modificarla a medida que surja nueva información.

El trabajador social puede comenzar con una hipótesis tentativa, basada en la información obtenida sobre la familia a través de las referencias, contactos telefónicos iniciales o por cualquier otra información que tenga a su disposición. La hipótesis inicial, que se desarrolla a partir de la información disponible y del conocimiento que posee el profesional acerca de los sistemas familiares, es una herramienta flexible de trabajo que

ayuda a dirigir las exploraciones y observaciones. Sin embargo, no siempre es posible formularla.

La tarea central del trabajador social que utiliza un modelo de práctica centrado en la familia es ayudar a la familia a redefinir el problema como uno que involucra y concierne a toda la familia, y que requiere por lo tanto la colaboración y participación de todos sus miembros en su resolución. El proceso de redefinición es a menudo enormemente aliviador para la familia, que usualmente ha limitado el problema en términos individuales, culpando de los problemas al "niño malo", a una "madre enferma", a un "padre violento" o a un "vecino molesto". Al reenmarcar el problema se desafía a la familia en torno a sus percepciones, a menudo parciales y dañinas, de los eventos, y se les ofrece un contexto diferente para comprender y tolerar sus comportamientos.

La entrevista desde una perspectiva familiar es bastante diferente de una entrevista con enfoque individual. El foco de la evaluación familiar es ir descubriendo los patrones interaccionales, comunicacionales y de relaciones, estimulando el surgimiento de la estructura familiar, su forma de organizarse y su visión sobre sí misma y sobre su mundo, es decir, la forma como se comprende a sí misma y las relaciones con el mundo que la rodea.

Cuando es necesario, el trabajador social debe comunicar con firmeza que todos los involucrados y responsables deben participar, desafiando los esfuerzos que la familia realice por dejar afuera a un miembro importante, como un esposo, conviviente o una abuela significativa. En estos casos, el profesional debe ser lo suficientemente flexible para planificar reuniones en horarios en los que todos los miembros de la familia puedan estar presentes o estar abierto a reunirse en el domicilio de la familia. Las entrevistas posteriores pueden llevarse a cabo con los diferentes subgrupos de la familia, pero al comienzo del proceso es muy importante, en la medida de lo posible, obtener la participación de todos los miembros y conocer las diferentes versiones y las interpretaciones de cada uno de ellos sobre el problema y la familia.

La observación del lenguaje no verbal es una herramienta muy importante de evaluación familiar. Esto se puede ver facilitado si los trabajadores sociales trabajan en equipo, lo que permite que un profesional asuma la mayor responsabilidad de entrevistar a la familia, mientras que el otro se encuentra más libre para observar sus interacciones.

Como parte del proceso de evaluación, el trabajador social puede también necesitar entrevistar a otras personas importantes en la ecología familiar, tales como un profesor, un vecino, un miembro de la familia extensa, etc. Cuando sea posible, estas personas debieran ser entrevistadas con la familia, o con los integrantes de ella que están participando activamente en la intervención. lo cual no sólo es una demostración de respeto, sino que también moviliza la ayuda de todas las personas involucradas en el proceso de cambio.

Destacamos anteriormente la importancia de la entrevista como principal herramienta para la intervención profesional del trabajador social. Si bien no nos referiremos en términos generales a la entrevista, sí nos interesa aquí incluir los criterios que Anderson y Goolishian (1988) señalan para la conducción de las entrevistas y la formulación de preguntas, porque explicitan las orientaciones señaladas más arriba. Ellos son los siguientes:

1. Conducir la conversación dentro de los parámetros del sistema tal como son descritos por los clientes, vinculándose con cada miembro del sistema a fin de crear el clima adecuado que le permita irse saliendo de esos parámetros e ir introduciendo novedades.
2. Tomar en serio todo lo que se diga. Preguntar sin juzgar sobre la falsedad o verdad de los puntos de vista, pero conducir la entrevista de manera tal que vaya cuestionando las ideas familiares y dejando el espacio a nuevas narraciones y significados.
3. Usar un lenguaje cooperativo, que conduzca a una conversación colaborativa.
4. Usar el lenguaje de la familia.
5. Ser en cierta medida un oyente al que le cuesta entender, a fin de dar espacio a los significados de los miembros de la familia.
6. Hacer preguntas orientadas a conseguir la máxima información, interpretación, comprensión y significados. No preguntar sólo para obtener datos. A través de las preguntas se nota la capacidad del trabajador social de crear mundos alternativos a los existentes. A través de las preguntas se pueden ir conectando hechos, tiempos y relaciones de manera de transitar desde una causalidad lineal a una circular que permita develar interacciones y construir narrativas relacionales.
7. Crear un contexto conversacional de colaboración mutua en la definición del problema. No forzar el consenso, sino facilitar la elaboración de las múltiples realidades, procurando al máximo la creación de nuevos significados.
8. Estar preparado para negociar y cambiar los puntos de vista del profesional, igual que cualquier otro miembro del sistema problema.

En este contexto, el papel del trabajador social se asemeja al de un observador participante, al de un etnógrafo que visita una sociedad desconocida para aprender acerca de su cultura local. Este extraño es curioso, en búsqueda de distintas visiones y de diferentes descripciones de problemas. Su interés genera respeto y da oportunidad para construir nuevas formas de acción y de interpretación (Cecchin, 1992). Se ubica en una posición de igualdad, modestia y respeto, procurando comprender, colaborando y cooperando con la familia.

El trabajador social es el conductor participante de la conversación y necesita habilidad para crear y mantener una conversación dialógica como parte de un sistema interactivo circular, dando espacio para un diálogo intersubjetivo. Al mismo tiempo es multiparcial, porque toma en cuenta todos los puntos de vista, y hace uso de sus prejuicios como oportunidades que instigan la curiosidad e impulsan a explorar otras ideas.

Saber escuchar es una habilidad básica

Rafael Echeverría en su libro *Ontología del lenguaje* (1994) dedica un capítulo al relevante tema de escuchar y lo denomina el lado oculto del lenguaje. Ya lo decía Virginia Satir que la comunicación consiste en hablar y escuchar, y agregaba "Tengo la esperanza que aprendas a escuchar completamente cuando escuches y no que lo aparentes. Si no quieres o no puedes escuchar, no simules hacerlo" (Satir, 1983). Afortunadamente la comunicación en general y el saber escuchar en particular, se aprende. Sin embargo, Echeverría destaca que al escuchar se le ha dado poca importancia en la literatura sobre comunicación, actividad central en una entrevista con las personas y familias.

Se ha pensado que el hablar es más importante porque se considera que es el lado activo del lenguaje. Y el escuchar sería el pasivo. Si tomamos el ejemplo de la participación, tan corriente en la actividad de los trabajadores sociales, podemos legítimamente pensar que participar centralmente es hablar, no escuchar. Se supone que si alguien habla claro y fuerte, será bien escuchado. El escuchar se da por sentado y se le ha considerado muy poco.

Este autor plantea que está surgiendo un nuevo sentido común acerca de la importancia de escuchar, siendo las quejas crecientes en términos de "lo que pasa es que no me escuchan" "Ellos no escuchan" ya sea esto al nivel de la familia, de las instituciones o del gobierno.

Examinando la comunicación se verá que ella descansa, en primer lugar, no en el hablar, sino en el escuchar. El escuchar es el factor fundamental del lenguaje.

Es el que escucha, no el que habla, el que valida, el que confirma al que está hablando. El escuchar valida el hablar. Si el que dice algo no es escuchado, su mensaje cae en el vacío. En la familia esto es un lugar común. Cuando un padre dice "Sí, yo converso con él" (por el hijo) y se le pregunta ¿cómo conversa?, el padre contesta " Bueno, yo le digo". Y si se le pregunta al hijo, él dice: "no me escucha" o me sermonea" o " me dice cómo lo hacía él en su tiempo". Ese padre no está siendo escuchado y por lo tanto no está siendo validado por su hijo.

Esto no sólo sucede en la familia. También sucede en el ámbito profesional. Y mucho. Los profesionales desde su rol de "expertos", hablan. Dan consejos, indicaciones, prescripciones. Y la mayoría de las veces, no chequean si es que han sido escuchados. ¿Se entendió lo que se dijo? ¿Se aceptó? ¿La persona hará lo que el profesional le sugirió, indicó o prescribió? ¿El profesional pregunta qué obstáculos tanto de contenido como de condiciones tiene la persona para llevar a cabo lo que el profesional plantea?

Predomina, como dice Echeverría, la noción de transmisión de la información, la cual supone que los seres humanos se comunican de una manera instructiva, como dictando clases. Esto es, pensar que el receptor tuviera la capacidad de reproducir la información del que la está transmitiendo.

Aludiendo a Humberto Maturana, Echeverría recuerda que los seres humanos son capaces de escuchar aquello para lo que están habilitados. Los seres humanos están determinados por su propia estructura y no por el agente perturbador, en este caso, el que habla.

Por lo tanto, la comunicación no depende de lo que se entrega. de lo que se dice, del que emite el mensaje, sino de lo que pasa con el que lo recibe. Lo que es muy distinto a transmitir información.

En segundo lugar, escuchar no es oír. Oír es un fenómeno esencialmente biológico. Los animales escuchan, los perros escuchan sonidos que nosotros no escuchamos, y esto es porque poseen una estructura biológica diferente a la nuestra.

Lo que diferencia el escuchar del oír es el hecho que cuando escuchamos, generamos un mundo interpretativo. El acto de escuchar siempre implica comprensión y por lo tanto interpretación. No sólo es ruido sino palabras con sentido, historias, narrativas, conversaciones.

De ahí que escuchar sea oír más interpretar.

La interpretación es tan importante que podemos escuchar sin oír. Cuando no hay sonidos, el silencio es lenguaje. Recordemos el importante y primer axioma de Watslawick, el cual señala que es imposible que no nos comuniquemos. Todo es mensaje: silencio o palabra. El que recibe el mensaje está "oyendo" ese mensaje y lo está interpretando.

¿Qué pasa cuando un profesional le habla a un cliente y le da alguna indicación con palabra o por escrito y el cliente no entiende? ¿Qué podrá estar interpretando el cliente? Depende. Puede decir "no entiendo, explíqueme", o puede estar pensando "no entiendo, pero voy a hacer como que entiendo, porque no me atrevo a preguntar lo que no entiendo" o podría escuchar otra cosa.

La madre de Cristóbal, de 7 años, fue citada donde la profesora, quien le informó que éste tenía un problema de aprendizaje y que la escuela contaba con un grupo diferencial para apoyar al niño. ¿Qué entendió la madre en este caso? "Mi hijo es tonto" ¿Y que hizo? Lo sacó de la escuela. Dos años después Cristóbal limpiaba vidrios a los autos en una esquina y estaba ingresado por maltrato al Tribunal de Menores para su internación, por solicitud de la madre. ¿Qué pasó en esa comunicación? ¿Hubo palabras muy técnicas? ¿La madre no se atrevió a preguntar? ¿Qué escuchó la madre más allá de las palabras emitidas por la profesora? No sabemos. Lo que sí sabemos es que lo escuchado nos lleva a interpretar y esto nos conduce a acciones en uno o en otro sentido. En el caso de Cristóbal, acciones con grave riesgo para su desarrollo.

Como vemos, al escuchar interpretamos. Interpretamos lo que se dijo y cómo se dijo. ¿Es una afirmación, es una petición, es una declaración, es una oferta? También interpretamos las acciones que están involucradas y nuestra respuesta a éstas. Lo que se dijo nos compromete y nosotros, aunque no digamos nada respondemos a eso. ¿Qué haremos? ¿Qué no haremos? Finalmente, interpretamos lo que a nosotros nos produce: nos asombra, nos deja indiferentes, nos entusiasma, nos humilla. ¿Qué nos pasa? A lo mejor no es lo que efectivamente se dijo, pero sí es lo que la persona escuchó.

Si esto es tan relevante para realizar una buena entrevista e intentando alcanzar los criterios planteados por Anderson y Goolishian. ¿Cómo podemos aumentar nuestra capacidad para escuchar de un modo más efectivo?

Desarrollando nuestra capacidad de preguntar.

¿Y qué tipo de preguntas? En primer lugar preguntas abiertas. Preguntas que abran el campo y no que lo cierren. Preguntas que permitan a las personas y a la familia expresarse en sus inquietudes, sus deseos, sus necesidades, sus intereses, sus creencias. En segundo lugar, preguntas circulares. Preguntas que permitan ir conectando hechos en el tiempo, en el espacio, en las reacciones de unos con respecto a otros, de manera que la familia tenga la oportunidad de empezar a ver sus problemas en interconexión y no sólo atribuirlos a causas únicas.

Este tipo de preguntas y lo que éstas generan produce el empoderamiento de las personas, porque están siendo escuchadas en sus descripciones y en sus interpretaciones. En la medida que la entrevista es un diálogo, se produce el reconocimiento de los otros, en la medida que, al escuchar distintas versiones de los otros miembros de la familia y del trabajador social, reconocemos que esas distintas versiones existen, que pueden ser diferentes a las propias, permitiendo el desarrollo en la diversidad (Folger, 1997). De esta manera, el trabajador social facilita la organización de la información en términos de explicaciones construidas entre él y la familia, explicaciones sistémicas del comportamiento de la familia como unidad, y de los roles que cada miembro desempeña en los procesos familiares.

Los criterios y herramientas de evaluación son también herramientas de intervención. A medida que el trabajador social entrevista a la familia, el problema se puede ir redefiniendo, de manera que el contexto se amplía y se va construyendo con la familia una nueva perspectiva sobre la realidad.

Hartman y Laird (1983) realizaron un esfuerzo importante por sistematizar las líneas generales que abarca la evaluación familiar. Si bien no siempre la intervención requiere una evaluación exhaustiva como la presentada por las autoras, nos parece importante incluir su propuesta en el Anexo No. 2, porque amplía nuestra perspectiva habitual de la evaluación al incorporar en ella al propio trabajador social y a la institución en la cual se desempeña.¹⁴

¹⁴ Parte de la organización de este punto se basa en los aportes de Ann Hartman y Joan Laird, trabajadoras sociales norteamericanas. El lector que esté interesado en profundizar puede recurrir a los libros Family

Una vez realizada con la familia la evaluación de la situación que la afecta, se está en condiciones de establecer también con ella cuál es el área o las áreas en que está focalizado el problema, la que deberá ser, lógicamente, aquella en que se centrará la intervención y la cual debería ser objeto de un acuerdo de trabajo con la familia.

4.2.1.3 El establecimiento de un acuerdo de trabajo

Al terminar esta parte inicial de la intervención, la familia y el trabajador social pueden llegar a compartir la idea de que la intervención que se llevará a cabo será un medio de resolver los conflictos familiares y que el profesional será un apoyo en este esfuerzo. Lo anterior se concreta por medio del establecimiento de un acuerdo de trabajo. Este consiste en un acuerdo formal, establecido conjuntamente por los miembros de la familia y el trabajador social, acerca de los objetivos, modalidades y duración de la intervención profesional.

Los objetivos recogerán los deseos de la familia y manifestarán las áreas en las cuales se concentrarán los esfuerzos de cambio y el tipo de cambio esperado. Al definirlos se requiere tener claridad acerca del potencial de cambio inherente a cada familia, a fin de no proponer objetivos inalcanzables o excesivamente modestos.

Las modalidades incluyen las responsabilidades que la familia y el trabajador social asumen en esta intervención: quiénes son los miembros de la familia que deben asistir a las entrevistas, su disposición para asumir las tareas demandadas, la frecuencia, hora y lugar de las entrevistas y el papel que en ellas desempeña el trabajador social, la posibilidad de traer a la sesión a otros miembros cuando sea necesario, como también las gestiones que en algunos casos se requiera realizar ante servicios externos.

El acuerdo de trabajo implica básicamente un compromiso de la familia para desarrollar un proceso orientado por un profesional, compromiso que en la literatura de desarrollo organizacional se identifica como un contrato psicológico. El acuerdo de trabajo implica efectivamente este acuerdo psicológico, considerado como un acuerdo tácito entre el trabajador social y la familia en la cual ambos saben que su relación existe con el propósito de enfrentar necesidades, resolver dificultades y problemas y que esa relación se basará en algunos valores centrales, como la apertura, la honestidad y la confidencialidad.

De Jongh, y Scott D. Miller (1992) proponen algunos criterios para formular objetivos de intervención que faciliten el protagonismo de las personas:

1. Los objetivos están bien formulados cuando pertenecen a la familia y están expresados en su lenguaje. Esto descansa en el principio que cuando se respetan los objetivos del cliente, éstos estarán más motivados que aquellos cuyos objetivos se pasan a llevar. Este principio no se aplica en los casos en que después de explorar las fuerzas y competencias y la capacidad de manejo de las

personas, uno se convence de que los sujetos están sobrepasados o existe peligro para ellos u otros.

2. Los objetivos son pequeños. Objetivos chicos son más fáciles de alcanzar que objetivos formulados en términos ambiciosos. Por ejemplo, es más fácil "llenar un formulario en la municipalidad para conseguir empleo" que "conseguir un trabajo".
3. Los objetivos son específicos y concretos y se expresan en comportamientos. Esto permite tanto al trabajador social como a la familia evaluar el progreso o el retroceso de los mismos. Ejemplo: "Ir a las reuniones mensuales del colegio de mi hija" es más concreto que "preocuparme de mi hija".
4. Los objetivos buscan presencia de algo, más que ausencia. Cuando las personas definen objetivos, normalmente buscan eliminar lo que llaman problema, lo que quieren sacar de sus vidas. Los resultados mejoran cuando las personas son ayudadas a expresar sus objetivos en términos de la presencia de algo. Por ejemplo: En vez de "no sé nada de cómo le va en el colegio" a "que me informe semanalmente de sus notas". Presencia, no-ausencia.
5. Los objetivos tienen inicios más que finales. Las familias tienden, inicialmente, a formular los objetivos en logros finales. Lograr objetivos es un proceso y este es complejo. El trabajador social puede ayudar a los clientes a conceptualizar el primer paso para lograr los objetivos que se desean al final. Por ejemplo: En vez de "ser un buen padre". "Llegar a la hora a retirar a mi hija de la escuela".
6. Los roles son realistas en el contexto de la experiencia familiar. Esto, la mayoría de las veces es automático y no hay problemas de realismo, pero si hay dudas, si el asunto es incierto, el trabajador social puede explorar con el cliente si lo que se propone es posible. Por ejemplo: "Llegar a la hora a retirar a mi hija de la escuela", podría ser un objetivo inalcanzable porque no coincide con las obligaciones laborales del padre. La buena intención no es suficiente.
7. Los objetivos son percibidos por la familia como un trabajo y muchas veces es un trabajo duro. Alentar a las familias a pensar así acerca de sus objetivos es realista y útil para proteger su dignidad. Es realista, porque los objetivos se orientan al cambio y los cambios cuestan, protegen su dignidad, ya que si la familia logra el objetivo, el logro se destaca y si no lo logra, sólo significa que hay más trabajo a realizar.

La formulación de objetivos es un proceso de negociación entre el Trabajador Social y la familia. Supone un trabajo conjunto en el cual se formulan objetivos alcanzables considerando el marco de referencia de la familia. Finalmente, es importante establecer en el acuerdo de trabajo el período que durará la intervención profesional en términos de número de sesiones programadas, al término de las cuales se evaluarán los logros alcanzados. Se procurará en lo posible, y con flexibilidad, ceñirse a intervenciones de corto término, dada la escasez del recurso profesional y las dificultades que para la familia implica el trasladarse a las sesiones o entrevistas.

4.2.2 Modalidades de intervención directa

Se visualizan tres grandes modalidades de intervención, según si la necesidad o problema esté centrado principalmente en las relaciones de la familia con su contexto, en las relaciones con su familia de origen o en las relaciones internas entre sus miembros, si bien es frecuente que las familias con las que trabajamos tengan dificultades en más de una de estas dimensiones.

Antes de pasar a describir cada una de estas modalidades de trabajo con la familia, es necesario precisar que en nuestra opinión la distinción entre evaluación e intervención no es correcta, puesto que la evaluación es una parte de la intervención que, si bien se destaca en algunos momentos, permanece durante todo el proceso de ésta, como se señaló anteriormente. Tal vez sería más aclaratorio distinguir como elementos básicos de la intervención la evaluación y los procesos de cambio, ya que en la práctica ambos ocurren simultáneamente en un continuo proceso de feedback que comienza desde el momento del primer contacto con la familia.

Intentando ser coherentes con este planteamiento, incluiremos a continuación las modalidades específicas de intervención de cada área utilizadas como elementos esenciales para generar cambios en la familia en la medida que ella se involucra en su proceso de cambio y desarrollo.

Estas modalidades están directamente relacionadas con las perspectivas teóricas presentadas en el Capítulo III. El trabajador social tendrá que evaluar y decidir qué enfoque priorizar de acuerdo a las características y necesidades de cada familia. De acuerdo a la experiencia, lo común es que se combinen en la mayoría de las familias enfatizando un aspecto más que el otro. De hecho, estas divisiones tienen fundamentalmente fines didácticos, pues como ya lo hemos señalado tanto en las concepciones teóricas como en las definiciones de familia, ésta siempre está en un contexto ecológico, todas las familias son parte de una historia familiar relevante para sus miembros que transitan desde experiencias positivas y crecedoras hasta las francamente dañinas y, lógicamente, todos los núcleos familiares tienen su particular y único modo de funcionamiento.

De ahí que las modalidades presentadas se inician con las intervenciones orientadas al contexto ecológico de la familia, continúan con las intervenciones localizadas en los temas intergeneracionales y finalizan con las intervenciones centradas en el sistema familiar nuclear, que es siempre nuestro acceso principal a la familia. En este último punto agregamos la intervención en crisis y la mediación como modalidades necesarias en la práctica profesional.

4.2.2.1 La intervención centrada en la relación de la familia con su medio ecológico

Para el trabajador social es común intervenir en las relaciones de la familia con otros sistemas sociales. Muchas familias tienen dificultades y conflictos en estas relaciones. Hay familias aisladas socialmente, familias que no cuentan con información, familias que carecen de las mínimas competencias para manejarse con sistemas que las afectan directamente, como salud, educación, trabajo, vivienda, justicia, etcétera.

Cuando se trabaja en esta relación, ella es considerada no sólo como el principal foco de evaluación, sino también como fuente de recursos para el cambio. Al definir de esta forma la unidad de atención, el desafío se encuentra en manejar una gran cantidad de información, a menudo compleja y confusa, que incluye el medio ambiente físico, los sistemas económicos, sociales y culturales que influyen en la vida familiar, como también los recursos personales, familiares y sociales existentes.

Es importante hacer notar que la evaluación de la ecología familiar no entregará información detallada sobre el funcionamiento interno de la familia, sino que aportará datos sobre el estilo que tiene la familia y sus miembros para hacer frente y manejar sus relaciones con el medio.

La intervención ecológica es un proceso compartido entre el trabajador social y la familia. Este proceso abierto de compartir información, en el cual se asume que los miembros de la familia son los expertos en su propia situación, ayuda a poner en un plano de igualdad la relación de trabajo entre la familia y el profesional, otorgando de esta forma poder a la familia y aumentando su autoestima y competencias. Es importante incentivar la participación de toda la familia en la identificación de las tensiones, fuerzas y carencias que la afectan, como también de aquellos aspectos de sus experiencias que desean modificar.

La experiencia de este proceso puede ser una fuente importante para que la familia se vea validada, al comprender que el problema que la afecta no se debe a sus deficiencias personales o familiares, sino a problemas muy reales en su medio ambiente y en sus relaciones. La comprensión cognitiva es el primer paso para que la familia aumente el conocimiento y control de sus problemas. y por lo tanto también su poder. Esta comprensión permite a la familia ordenar su situación, identificar dificultades y recursos y establecer prioridades. La forma en que se comprenden e identifican los problemas desde una perspectiva ecológica tiene implicaciones importantes para el tipo de estrategia de intervención que se elija. En general, los esfuerzos no se dirigen a las características o atributos individuales sino que a las relaciones entre las personas y otros sistemas o subsistemas.

Las familias, aun aquellas que pueden haber sido consideradas a priori como negligentes o abusivas, son consideradas como una fuente importante de recursos y cambios. El énfasis de este acercamiento se encuentra en la construcción de una mayor competencia en las familias, en otorgarles un mayor poder, y en ayudar a las personas a manejar efectivamente sus vidas y sus relaciones con su medio ambiente.

El aislamiento social es considerado como principal predictor de problemas familiares, lo que alerta a los trabajadores sociales a fin de ayudar a la familia a establecer y fortalecer conexiones humanas. Dado que la intervención ambiental se ha enfocado a menudo exclusivamente en aspectos del sistema formal de entrega de servicios, se enfatiza que igualmente importante es prestar una cuidadosa atención al desarrollo y fortalecimiento de los sistemas naturales y a las redes informales de ayuda.

El objetivo de la intervención es que la familia establezca una relación más competente y autónoma con su medio. Esto supone trabajar en dos dimensiones: tanto en el contexto mismo como en la capacidad de la familia para relacionarse con él.

En relación al medio, la intervención del trabajador social se orienta básicamente a descubrir, crear y potenciar recursos del medio que son necesarios para la familia, coordinando tales recursos en torno a las necesidades de la familia y haciendo posible que sean accesibles para ella. Lo anterior implica vincularse con instituciones y servicios gubernamentales y no gubernamentales, como también con organizaciones de base, redes sociales, etc. De ahí que sea necesario contar con una perspectiva holística que permita desarrollar tareas de evaluación sistémica, de planificación, de coordinación y de mediación para relacionar a la familia con su contexto.

En cuanto a la capacidad de la familia para relacionarse con el medio, la intervención se orienta a desarrollar aquellas características individuales y familiares que favorecen una actitud abierta hacia el medio, y a entregar a las familias la información básica sobre los recursos existentes y sobre las formas de acceder a ellos en mejores condiciones. Para esto es necesario fortalecer la autoestima familiar y la conciencia de sus necesidades, derechos y responsabilidades en relación a los diversos sistemas del medio con los cuales se vincula.

Cómo graficar las relaciones de la familia con su contexto.

Para la evaluación y diseño de estrategias es de gran utilidad el mapa ecológico o ecomapa diseñado por Hartman y Laird (1983), el cual, junto con ser un instrumento de vinculación del trabajador social con la familia, permite planear junto con ella diversas estrategias para mejorar sus relaciones. Más específicamente permite diseñar las intervenciones en los variados sistemas que la familia requiere: educacional, laboral, de recreación, de salud, etc., clarificando las negociaciones y las mediaciones con otros sistemas involucrados y otorgando un panorama global acerca de las redes existentes.

Adicionalmente, aunque no es el objetivo del mapa ecológico, da pistas sobre lo que sucede al interior de la familia en la medida que, al graficar las relaciones de la familia como un todo y las de sus miembros individuales con sus diferentes contextos, permite explorar y aventurar hipótesis para intervenciones que sea necesario realizar en las relaciones al interior de la familia. El hecho de que la familia vea graficadas en el ecomapa sus relaciones con sus diferentes contextos, facilita que ésta inicie cambios en la construcción de su realidad o en la forma como se percibe a sí misma.

El mapa ecológico tiene, además, la importante utilidad adicional de ser un instrumento que permite compartir casos con otros profesionales en forma rápida y ágil ya sea para fines de investigación, como de intervención.

Graficar el ecomapa es una tarea muy sencilla que se realiza junto con la familia. Todo lo que se necesita es una hoja de papel, un lápiz e interés en ayudar a la familia a describir e interpretar sus relaciones. En el centro de la hoja se dibuja en un círculo a la familia, incluidos todos sus miembros. y en torno a ella se dibujan diversos círculos que corresponden a los diversos sistemas con los que la familia se relaciona para satisfacer sus necesidades. A continuación, a través de líneas que unen a la familia con cada uno de estos sistemas, se grafica la naturaleza de la relación que la familia tiene con ellos, utilizando diferentes clases de líneas según sea la calidad de esa relación. como se indica en el cuadro. Estas líneas unen a cada uno de los miembros de la familia con los sistemas con los que interactúan, permitiendo graficar las relaciones individuales que afectan al grupo familiar, o pueden también relacionar al círculo familiar globalmente con un determinado sistema. Los contenidos de los círculos propuestos por Hartman, corresponden, más o menos, a las relaciones que las familias y las personas comúnmente sostienen. Pero cada familia tienen su propio mapa que puede incluir estos círculos u otros.

Siguiendo a Hartman y Laird, podemos concordar que el ecomapa o mapa ecológico, al graficar el flujo de recursos y la naturaleza de los intercambios con el medio, destaca faltas y deprivaciones que erosionan las fuerzas de la familia o se descubren fuerzas que pueden ser activadas. En la medida que se va completando, el trabajador social y la familia deberían estar en condiciones de identificar conflictos en los que se necesita mediar, conexiones que hay que construir y recursos que se deben movilizar.

MAPA ECOLOGICO DE LA FAMILIA

Una vez dibujado el ecomapa podemos preguntarnos junto con la familia: ¿Cómo está respondiendo este contexto ecológico a las necesidades de las personas y de la familia? Para poder considerar esta pregunta debemos tener claro lo que las familias necesitan para su estabilidad, crecimiento y desarrollo.

El término necesidad tiene que ser visto obviamente en forma relativa, ya que debemos considerar la satisfacción de éstas de acuerdo a las oportunidades y a los estándares del respectivo grupo. Sin embargo, a pesar de lo relativo de las necesidades, es deseable contar con un criterio de manera que podamos evaluar la relación entre la satisfacción de las aspiraciones, deseos y/o necesidades familiares y los recursos disponibles o potenciales.

Hartman y Laird consideran que los recursos ambientales deberían contribuir a la satisfacción de las siguientes necesidades familiares:

- Nutrición: alimentación adecuada, calidad del aire, calidad del agua.
- Vivienda: espacio, iluminación, temperatura, espacio para la privacidad y para la compañía, seguridad.
- Protección: seguridad del barrio, policía, bomberos.

- Salud: limpieza del ambiente, sistema de salud preventivo y curativo, calidad del acceso al sistema de salud.
- Pertenencia, intimidad y conexiones interpersonales: afectos, pares, amigos, vecinos, organizaciones sociales, grupos de interés.
- Comunicaciones y movilización: acceso a teléfono, acceso a transporte.
- Educación y desarrollo: sistema educativo, calidad de los profesores, infraestructura, oportunidades educativas, servicios de apoyo, educación de adultos, orientación vocacional, educación familiar, artes y recreación.
- Espirituales: organizaciones religiosas, oportunidades para compartir valores y "sentidos", preservación y respeto por las diferencias culturales, étnicas, raciales, religiosas y otros tipos de diferencias.
- Autonomía, efectividad y competencia: gratificación en el trabajo, participación comunitaria, oportunidades para iniciar nuevas experiencias.
- Generatividad: contribución al futuro.

Para la satisfacción de las necesidades y el logro de los deseos y aspiraciones de la familia, existen diversos sistemas de recursos a los que es necesario vincularse en la intervención. En la sociedad actual, las familias se han visto cada vez más dependientes de los sistemas de ayuda extrafamiliares, tales como lugares de trabajo, escuelas y organizaciones estatales. Al mismo tiempo, estos sistemas se han vuelto cada vez más complejos. El trabajador social debe identificar los distintos tipos de sistemas de recursos a los que la familia puede acudir, y ayudar a resolver las distintas inadecuaciones que existan entre éstos y las familias. Este tipo de intervención es tradicional en el Trabajo Social con casos y, según Pincus (1981), se vincula fundamentalmente con tres tipos de sistemas de recursos:

- Sistema de recursos informales o naturales, conformado por la familia extensa, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, entre otros. En él las familias encuentran soporte emocional, afecto, consejos, información y servicios o recursos concretos, como por ejemplo, el cuidado de niños y préstamos de bienes o dinero. En este caso, pueden existir diferentes obstáculos que impiden que las personas y familias aprovechen este tipo de recursos: las familias pueden carecer de este tipo de sistemas; los sistemas pueden carecer del tipo de recursos que la familia necesita; y las personas pueden ser reticentes a relacionarse con ellos.
- Sistema de recursos formales, conformado por aquellas organizaciones o asociaciones formales que tienen como fin la promoción de los intereses de sus miembros: asociaciones gremiales, sindicatos, juntas de vecinos. Pueden proporcionarles recursos directamente o ayudarlos a negociar con distintos sistemas sociales. En este tipo de sistemas, las inadecuaciones que el trabajador social debe ayudar a resolver son diversas: estas organizaciones pueden no existir o pueden funcionar en forma inadecuada, las familias pueden no participar en ellas, las personas pueden no conocer la existencia de estas organizaciones o no tener información sobre los beneficios que podrían obtener con su participación.

- Sistema de recursos sociales, que comprende todas aquellas actividades públicas o acciones ciudadanas voluntarias. Las familias se encuentran ligadas a muchos de estos sistemas, como por ejemplo hospitales, escuelas, oficinas de empleo y programas de seguridad social, y lo hacen en virtud de su edad o algún rol social. En este caso, los recursos pueden ser escasos, las personas muchas veces no saben cómo obtenerlos y el conectarse estos recursos puede implicar una serie de trámites que no siempre las familias, por razones geográficas, de tiempo o de conocimientos, pueden cumplir.

Para intervenir en esta relación entre la familia y su entorno, el trabajador social puede utilizar diferentes técnicas. Siguiendo a Du Rariquet (1996), las más importantes son la utilización del entorno, la modificación del entorno y el trabajo con la familia y el entorno.

En la utilización del entorno, el trabajador social se comunica con diversas personas, servicios e instituciones para identificar, clasificar y hacer accesibles los recursos del entorno que la familia y sus miembros necesitan. Para lograr lo anterior, el profesional explica a otros las necesidades de la familia, defiende su causa, desempeñando el rol de mediador, y participa en la creación de recursos en el entorno.

En la modificación del entorno, se señalan tres estrategias para hacer esto posible. La primera es la creación de nuevos servicios en el entorno, en el mejor funcionamiento de los existentes o en la eliminación de elementos nocivos del entorno. La segunda consiste en hacer desaparecer incomprendimientos con respecto a la familia o a sus miembros, para de esta manera cambiar las percepciones y actitudes del entorno con respecto a la familia. La tercera consiste en procurar el cambio de la familia o de alguno de sus miembros a otro medio, de manera que ésta pueda vivir en un entorno que esté más de acuerdo con sus necesidades y aspiraciones. Esto se puede realizar de diversas formas: el ingreso a nuevos grupos, un cambio de escuela o trabajo, o por un cambio de residencia.

En el trabajo con el individuo y el entorno, el trabajador social pone en contacto a la familia con su entorno, vinculándola con los recursos que necesita, informándola acerca de los recursos que están a su alcance y cómo acceder a ellos. Al mismo tiempo, facilita sus relaciones con el entorno y ayuda a la familia a relacionarse con las personas de su medio, en cuanto a cómo expresarse, a quién dirigirse, etcétera.

En resumen, el propósito de la intervención ecológica es lograr que el contexto sea más nutritivo y apoyador para la familia y que ésta logre una relación más competente y autónoma con su medio. Se espera que el trabajador social actúe en un rol de gestor del caso familiar. Este rol es fundamental, ya que dada la fragmentación mayoritaria de los programas sociales, sucede que las familias son derivadas, mal derivadas, evaluadas con criterios que difieren sin ningún profesional que se haga cargo. El hacerse cargo, bajo el rol de gestor podría garantizar el que un profesional se responsabilice de la mirada sistémica-ecológica de la situación familiar, de la calidad de las derivaciones, de velar por la coordinación de acciones para que la familia, a pesar de la fragmentación existente reciba una atención integral.

La intervención en redes

La intervención en redes es una forma de intervención en el medio ambiente que vincula, articula e intercambia acciones entre organizaciones o personas con el propósito de concertar esfuerzos, recursos, experiencias y conocimientos para ganar eficiencia y eficacia frente a una situación determinada. De este modo, los que participan en ellas se vuelven actores y gestores de la solución de sus problemas, favoreciendo las capacidades en tanto actores sociales, su participación social y la vivencia y desarrollo de la democracia (Marshall y Brandell, 1998).

Como se señaló en el Capítulo III, la red social de una familia es la trama de relaciones sociales que ha establecido en el transcurso de su desarrollo y que están directamente asociadas a la familia extensa y al barrio en que vive: vecinos, amigos, etc. Esta red cumple funciones muy importantes en la vida cotidiana de las familias. Eroles (1998) destaca entre ellas la capacidad de contención para prevenir situaciones de riesgo social, la capacidad de autoayuda para enfrentar problemas comunes, y la afirmación de la propia identidad en la medida que contribuye a confirmar la identidad cultural y el sentido de pertenencia. En este sentido, la red social es una vía para generar mayor integración social. Dadas estas funciones, la familia que cuenta con una red social adecuada está en mejores condiciones para enfrentar las dificultades propias de la vida cotidiana.

Si bien todas las familias tienen algún tipo de red social, con frecuencia esta red ha perdido su potencialidad porque los vínculos se han debilitado, por la existencia de conflictos o vínculos negativos al interior de la red o por otras circunstancias que han contribuido al aislamiento de la familia. En estas condiciones, ésta carece de la protección social que aporta a la red y es más vulnerable frente a problemas y situaciones adversas.

En la perspectiva ecológica la intervención en redes se orienta precisamente a fortalecer la red social de la familia, creando el contexto para que éstas puedan emerger a través de la actualización de vínculos debilitados, del enfrentamiento de los vínculos conflictivos y de la creación de nuevos vínculos.

Cuando se está iniciando la intervención en redes, sucede con frecuencia que las personas tienen dificultades para recordar a algunas personas con las que se han vinculado anteriormente y que podrían constituirse en la actualidad en recursos para su red.

Un útil instrumento para recuperar conexiones, en estos casos, es el que María Olga Solar denominó "Redes Personales Históricas" el cual permite recordar personas, grupos o instituciones que han sido relevantes en la vida de las personas y que potencialmente pueden activarse. Este cuadro se construye con la persona y al interior se anotan nombres de personas y de grupos o instituciones, intentando ser lo más específico posible. Al aplicarlo, especialmente en personas adultas o mayores, muchas veces uno es testigo de las emociones tanto dolorosas como alegres que despierta el recordar, y descubrir que algunas personas sí pueden ser fuente de apoyo en las circunstancias presentes.

Otro instrumento importante para este tipo de intervención es el cuadro de red social de un individuo diseñado por Twaddle para el sistema de salud. A éste le hemos hecho algunas adaptaciones en los sistemas secundarios con el objeto de ampliar su uso. Este da cuenta de las relaciones presentes y así como el anterior debe ser llenado en forma específica.

CUADRO DE RED SOCIAL DE UN INDIVIDUO
REDES PERSONALES HISTORICAS
María Olga Solar

Personas, grupos, instituciones, con los cuales me he vinculado en términos significativos a lo largo de mi vida (Adaptado de Twaddle; A. Soc & Med., 1974, 8 (1))

Este cuadro es de gran utilidad para identificar en forma precisa a las personas que conforman la red de un individuo. En este sentido las personas sean familiares o no familiares se anotan con nombres. Lo mismo en las relaciones secundarias.

En el cuadro siguiente se presenta el mapa de red diseñado por Carlos Sluzki, el cual está orientado a visibilizar los lazos de intimidad de las personas.

MAPA DE LA RED
(Sluzki, Carlos)

1. Relaciones Intimas
2. Relaciones Sociales
3. Conocidos

Como se observa en el cuadro, el mapa de red comprende a todos los individuos con quienes una persona interactúa, e incluye un círculo interior, de relaciones íntimas (familiares directos, amigos cercanos); un círculo intermedio, de relaciones personales con intercambios de menor grado de intimidad y compromiso (relaciones sociales, familiares intermedios); y un círculo externo, de conocidos y relaciones ocasionales (compañeros de colegio, vecinos, compañeros de trabajo, familiares lejanos).

El mapa de red puede ser sistematizado demarcando cuatro sectores: familia, relaciones laborales o escolares, amigos, y relaciones sociales y de credo. El conjunto de todas estas conexiones o vínculos en un momento dado, constituye la red social de una persona. En la aplicación de este mapa podemos encontrar personas que cuentan con un número razonable de personas en el círculo íntimo, hasta aquellos que no cuentan con nadie.

Como vemos, estos mapas constituyen diferentes instrumentos que permiten transitar desde la historia de la persona, del presente de la persona y de las relaciones de mayor a menor intimidad con que se cuenta y pueden ser usados con un criterio de pertinencia. No siempre es indispensable utilizarlos.

Los mapas de red constituyen instrumentos importantes que guían el proceso de intervención. A partir de la situación problema que la afecta, la familia con la ayuda del trabajador social va visualizando cuáles son los vínculos con los que puede contar y que hay que movilizar de inmediato, cuáles son los vínculos que es necesario fortalecer o restablecer y, en algunos casos, aquellos que es necesario eliminar por su potencial negativo. El trabajador social acompaña a la familia ayudándola a decidir la forma en que activará sus redes y apoyándola en el transcurso de este proceso.

Cuando la familia no puede desarrollar este proceso por sí misma, el trabajador debe asumir un papel más activo en la movilización de la red, tomando directamente contacto con los miembros que la integran o que podrían incorporarse a ella.

Un ejemplo de este último tipo de intervención es la terapia de red desarrollada por Speck y Attneave (1973). En ella, la familia, junto al equipo de terapeutas, convoca y reúne a todos los miembros de la familia amplia, a todos los vecinos y amigos, y a otras personas que tengan importancia para la familia que presenta el problema. El objetivo es estimular y hacer que se manifieste el potencial de ayuda de la red en torno a la situación de la familia, y haciendo activas las fuerzas latentes. Como afirma Du Ranquet (1996), esta forma de intervención reproduce la situación de tribu en torno a uno de sus miembros en crisis. Aún existen estas reuniones tribales en algunas culturas, y la práctica de red trata de utilizar de manera más sistemática las fuerzas que se desprenden de este tipo de encuentro.

Según Marshall y Brandell (1998), algunos elementos que hay que tomar en cuenta al intervenir con un enfoque de red son que exista una buena evaluación inicial, que la necesidad que motiva la intervención sea una necesidad sentida, que la movilización de la red tenga objetivos y funcionamientos claros, que las partes estén legitimadas y sean significativas para el resto, que haya un reconocimiento de los distintos recursos existentes y que quienes participan estén motivados para hacerlo.

Al llevar a cabo una intervención en red social, hay numerosos aspectos intervinientes en el proceso, entre éstos se encuentran los recién expuestos y otros elementos como la cultura particular de las familias, la cultura del contexto en la cual se inserta, lo que determina en gran medida el éxito o fracaso de la intervención.

Silvana Montagno (en Elkaim, 1989) destaca la importancia del factor cultural, indicando cómo algunas familias tienen, por ejemplo, la cultura de tratar las cosas en casa, de no relacionarse con los vecinos, de no confiar en las organizaciones, de no considerar la existencia de problemas colectivos, etc. Lo anterior actúa habitualmente como un obstáculo para la conformación de redes, siendo un elemento que no puede dejar de considerarse.

La mayoría de los autores señalan que en la intervención en redes la gente se da cuenta que el problema de los otros es también el suyo, que no se trata únicamente de la conducta de tal o cual persona, sino de la condición comunitaria de los miembros de la red. En este contexto, la ayuda mutua cobra otro sentido porque nace a partir de la toma de conciencia de que se forma parte de la misma comunidad.

Si bien es importante acudir a todos cuantos puedan ayudar a la familia afectada, no se debe perder el foco del sujeto de atención, vale decir, no es necesario siempre trabajar con su red extensa, sino con las personas significativas para ésta.

Al trabajar con familias muy dañadas, con una multiplicidad de problemas y fuertemente carenciadas, los profesionales desempeñan un mayor protagonismo en la intervención en redes. En estos casos, es necesario evitar una excesiva involucración en la reconstitución del tejido social dañado, que termine por hacer al profesional imprescindible, lo que contribuye a la disminución de las capacidades de las familias en lugar de su potenciación. En términos generales, es necesario evitar toda modalidad de intervención que acreciente cada vez más el poder y control social de los profesionales sobre grupos cada vez mayores de individuos. Desmarais en (Elkaim; 1989) alude a la manipulación que se da al enfrentarse a un grupo aún no organizado y por lo tanto débil. En relación con esto creemos que aún sin intenciones de manipular o ejercer un control social, muchas veces esto se da en forma tácita, causando falsas expectativas, creando dependencia o manipulando ideológicamente.

De este punto se desprende la falta de evaluaciones adecuadas, situación que puede darse no sólo en la intervención en red, pero que en este caso afecta sobremanera su posterior desarrollo, ya que el trabajo depende de las motivaciones de cada uno de los integrantes de ésta y no de las motivaciones que tengan las instituciones que promueven la red.

Por último, cabe señalar que las redes sociales muchas veces existen sin estar delimitadas y en otros casos se tiende a delimitar grupos que tal vez no corresponden a redes. Guattari, en Elkaim (1989) señala que las redes pueden funcionar de otra manera mediante conexiones interindividuales, puede haber redes socioeconómicas, redes ecológicas, redes biológicas de todo tipo, que no se presentan en forma de grupos. De este modo hay que distinguir cuidadosamente la noción de grupo de la noción de red. Un efecto de red no es necesariamente un efecto de grupo y uno de grupo no demuestra que exista una red. Dimensiones no grupales pueden pesar en los problemas de red, por ejemplo dimensiones socioeconómicas. Debemos, entonces, tener especial cuidado con el medio que utilizamos para el cambio, ya que éste está inserto en un contexto complejo y cambiante que desde la perspectiva ecológica exige una mirada muy atenta para el desarrollo de soluciones cada vez mejores.

4.2.2.2 La intervención centrada en la relación con la familia de origen

Los trabajadores sociales de los programas que atienden las necesidades de la niñez, a menudo se encuentran con temas intergeneracionales, como los del maltrato infantil, en sus diversas expresiones. Es frecuente que los padres que abandonan a sus hijos, a su vez fueron abandonados cuando niños, y que las hijas de padres que abusaban de sus madres, en el presente se resignan desesperanzadas frente a la crueldad y el abuso de sus maridos.

Aunque los temas intergeneracionales no siempre están claramente reconocidos por los miembros de la familia, se ha demostrado que los sucesos y la experiencia del pasado pueden ensombrecer o iluminar el presente, y que las ideas propuestas por las

generaciones pasadas influyen las nuevas generaciones. A través de patrones, temas, mitos, valores y rituales, las generaciones pasadas están presentes en las familias actuales. Algunos eventos dañinos de una generación pasada, como accidentes mortales o abandonos, y secretos familiares cuidadosamente guardados, tales como suicidios, infidelidades, actos delictuales, ilegitimidades, adicciones etc., tienen un impacto significativo, pudiendo influenciar el curso de vida de los miembros de la familia actual.

En el Anexo II, se puede analizar el aporte de Hartman y Laird (1983) a la intervención ecológica, a través de las preguntas que orientan la exploración de las relaciones entre la familia y su medio o contexto social. Si bien esta guía es muy amplia y muchas veces las familias con las que trabajamos se ven poco reflejadas en ella, consideramos que es importante darse cuenta de que los estándares que señalan las preguntas son para todas las familias y, básicamente nos recuerdan sus derechos y los requisitos que demanda una mejor calidad de vida.

Los ejemplos que hemos señalado son más bien de carácter negativo para el crecimiento y el desarrollo, pero no es siempre así. Los trabajadores sociales también saben que en las familias se encuentran recursos positivos, cantidad de fortalezas en los padres y las madres que han sido transmitidas por los abuelos y abuelas, que muestran cómo en muchos casos y bajo condiciones extraordinariamente difíciles se las han arreglado para criar a sus hijos.

Es por esto que la mayoría de los trabajadores sociales que tienen su foco en la familia, entienden que en cualquier familia, el campo emocional que opera en cualquier momento, incluye, al menos, tres generaciones (Carter y McGoldrick, 1980).

Recordemos que Bowen (1991) piensa que la mayoría de los problemas que experimentan las personas en el ámbito interpersonal e interaccional, tienen sus raíces en asuntos emocionales de carácter intergeneracional. Recordemos también que este autor denomina proceso de proyección familiar al proceso por el cual la falta relativa de diferenciación o de crecimiento emocional pasa de los padres a uno o más de sus hijos. Patrones, mitos, valores y rituales pasados de una generación a otra contribuyen a la sensación de continuidad familiar y al sentimiento de pertenencia y de identidad. Es a través de la historia de la familia que se produce una activa conservación de la cultura y en la cual valiosas tradiciones se transmiten de generación en generación y aunque la continuidad es de gran importancia para sentirse parte de una historia, las familias no son receptoras pasivas de su historia y de su herencia. Ellas pueden, y de hecho lo hacen, abandonar algunos elementos de su historia y por supuesto introducir otros elementos en el proceso activo de creación de su cultura particular.

De ahí que los trabajadores sociales deban ser sensibles a los temas intergeneracionales que pueden influenciar el comportamiento familiar. Para efectos de la evaluación es importante recordar que Kerr y Bowen (1988) distinguen dos formas de dar cuenta del sistema familiar. Al proceso de organización familiar en términos sistémicos, el cual muestra la interdependencia de las relaciones en la familia, lo evalúan en términos descriptivos, es decir describen lo que pasa, y lo denominan el sistema relacional de la familia. Sin embargo, esto que sucede en las relaciones tiene

un nivel explicativo, el cual denominan sistema emocional, y que da cuenta por qué pasa lo que pasa, lo cual en algunos casos dice relación con temas intergeneracionales no resueltos.

La evaluación familiar implica, entonces, poder reconocer estos temas familiares, lo que supone, por un lado, obtener los hechos en corto tiempo de manera tal de descubrir en conjunto con la familia los patrones intergeneracionales que están influyendo en las dificultades o problemas del presente. Para esto, debe verse tanto el campo de la familia nuclear como la influencia en ésta de la familia extensa.

El reconocimiento de estas influencias sirve principalmente al trabajador social para conocer a la familia y su funcionamiento, y para diseñar en conjunto con ella un plan de intervención en esta perspectiva.

Estrategias de cambio

En este contexto, la esencia del cambio reside en la aceptación de las personas de nuevas formas de ser y nuevas formas de comunicarse con miembros clave de su familia. Este proceso de definirse uno mismo dentro de la propia familia extensa, no puede estimarse como finalidad última. A través de este conocimiento pueden identificarse aquellas áreas en las cuales el cambio en el comportamiento de uno mismo es necesario, es decir, en donde se revela la necesidad del cambio.

El cambio entonces, ocurre a través del proceso de ir transitando por etapas sucesivas en orden a diferenciarse uno mismo de aquellas obligaciones, prohibiciones, proyecciones y conflictos transmitidos por la experiencia en la familia de origen, que pueden provocar comportamientos mal adaptativos en las situaciones actuales.

El primer paso en este proceso es encontrar una manera para objetivar el sistema emocional de la familia y tratar de mirar el sistema familiar desde fuera, con la suficiente distancia para identificar aquellos elementos que constituyen la cultura familiar y para ubicar la participación de cada persona en el proceso.

Es importante señalar que el proceso de cual estamos hablando –diferenciación y fusión, triangulación, transmisión multigeneracional, lealtades y pérdidas no resueltas– son procesos de interacción humana básica. Debido a su importancia en la vida de los individuos y de las familias, es esencial una identificación de estos aspectos del sistema intergeneracional de la familia, en el proceso de evaluación.

Un camino relativamente rápido y participativo para entender los temas intergeneracionales, es adentrarse en la información sobre estructura y procesos familiares. Para ello, de importancia clave es el uso del genograma o mapa de la familia intergeneracional, ya que presta gran utilidad en trazar y entender la historia de la familia.

El genograma

Con relación a este tema hemos recopilado aportes de Hartmann (1983), McGoldrick (1985) y Bowen (1988), quienes son los autores que han hecho una mayor contribución al desarrollo de este potente instrumento para el trabajo con familias. Para permitir al lector confeccionar genogramas hemos incluido las instrucciones en el Anexo No. III.

El genograma es un formato para dibujar el árbol familiar. Bowen y Kerr (1988) afirman que la información contenida en un genograma no tiene sentido sin un profundo conocimiento de los principios que gobiernan los sistemas emocionales. El genograma refleja el flujo y reflujo del proceso emocional a través de las generaciones, definiendo las vicisitudes de un organismo vivo, la familia multigeneracional.

El genograma permite organizar y analizar la información acerca del sistema intergeneracional de la familia. Su principal ventaja como instrumento es que despliega información gráfica, lo que facilita una comprensión rápida y clara del mapa familiar. Por otra parte, el genograma representa una rica fuente de hipótesis acerca del problema, el cual puede ser conectado al contexto familiar, a la vez de permitir tener una vista panorámica de los problemas potenciales. La información contenida en un genograma puede ser rápidamente reconocible y puede ser añadida o corregida en cada entrevista.

La información de un genograma es más aprovechable si se mira bajo una perspectiva sistémica en donde los diagramas, mapas de relaciones y patrones de funcionamiento pueden ayudar al trabajador social a pensar sistémicamente acerca de cuáles sucesos y relaciones en la vida de las personas están emparentados con los patrones de generaciones anteriores. Recordemos que la familia es el primero y, excepto raras ocasiones, es también el sistema más poderoso al cual una persona pertenece. Desde esta perspectiva, el funcionamiento físico, social y emocional de los miembros de la familia es profundamente interdependiente, de modo que cambios en una parte del sistema afectan a las otras. Así, las interacciones y relaciones tienden a ser altamente recíprocas. Una presunción básica es que los problemas y síntomas reflejan una adaptación del sistema al contexto total. El esfuerzo adaptativo de los miembros del sistema se refleja a través de muchos niveles del sistema familiar.

La información contenida en esta representación gráfica permite tener un cuadro extenso de la familia, incluyendo las situaciones en curso como el pasado. De este modo, la información puede ser vista horizontal y verticalmente, atravesando las generaciones.

Se incluyen en el genograma, tanto los miembros de la familia nuclear y extendida, como también los miembros no familiares significativos, quienes han jugado un rol importante en la vida familiar; también se incluyen sucesos relevantes y problemas de la situación familiar presente. La persona índice (quien presenta el síntoma o problema) puede ser considerada en el contexto de varios subsistemas, como triángulos, relaciones recíprocas simétricas, complementarias, etc.

El genograma usualmente incluye al menos tres generaciones: en casos especiales pueden ser cuatro o cinco, cuando la persona índice se trata de un niño o nieto. En el genograma es posible visualizar patrones de funcionamiento, relaciones y estructuras que continuamente están alternando de una generación a otra. Desde la perspectiva histórica, se tiene una perspectiva sistémica de "coincidencias" de eventos. Eventos concurrentes en diferentes partes de la familia no son considerados como sucesos simplemente fortuitos; sino más bien como frecuentes interconexiones en un espacio sistémico.

Hay muchos tipos de patrones de relaciones familiares. De particular interés, son los patrones de relaciones distantes y excesivamente cercanas. En el primer extremo, los miembros de la familia están ajenos o distanciados entre ellos, lo que puede manifestar algún tipo de conflicto. En el otro extremo, los miembros de la familia que se encuentran en fusión o pobremente diferenciados, lo cual los hace estar más vulnerables a una disfunción.

Con la ayuda de genogramas se pueden mapear los límites e indicar cuáles subsistemas familiares están fusionados, y, por lo tanto, eventualmente más cerrados a las innovaciones que supone el cambio. El genograma ayuda al trabajador social a identificar triángulos en un sistema familiar, viendo cómo los patrones de triángulos se repiten de una generación a la siguiente, lo que facilita proponer estrategias de cambio.

El considerar la historia familiar ha sido una práctica habitual del Trabajo Social, que se ha desarrollado de diferentes maneras y con mayor o menor profundidad. A veces, llega a ser un asunto rutinario, en que se registra la historia social junto con información demográfica, de salud, etc. En el extremo opuesto, el estudio intergeneracional de familia que busca comprender con profundidad los modelos significativos de la familia, cómo afectan el comportamiento actual, y cómo, si son nocivos, pueden ser modificados, puede requerir un gran compromiso de tiempo y energía emocional.

El uso del genograma no debe ser rutinario, sino que debe adecuarse a la naturaleza del problema actual que presenta la familia y a la disposición que ella tenga para el trabajo intergeneracional. En algunos casos, el uso pleno del genograma puede iniciarse en la primera entrevista, particularmente cuando el problema planteado por la familia tiene que ver con relaciones difíciles con sus familias de origen. En estos casos un genograma puede ser el marco organizador para el contacto inicial. Se elabora con la familia o con aquellos miembros que se considere pertinente o posible.

Sin embargo, en otras ocasiones la familia está buscando ayuda para una crisis que tiene que ver con el aquí y el ahora, de modo que los temas intergeneracionales pueden parecer remotos cuando se esperan respuestas inmediatas a una dificultad actual. En tales situaciones, se puede empezar a construir el genograma en la primera sesión, sólo bosquejando rápidamente los datos demográficos de los miembros de la familia, explicando que un mapa de familia, al igual que un árbol de familia, nos ayuda a entender correctamente las relaciones y a comprender cómo está organizada la familia. Más adelante se puede trabajar con la familia completando el genograma, si esto parece útil.

El genograma es guardado en el registro del caso y puede ser utilizado cuando emerge más información acerca de la familia en el curso del trabajo. En algunos casos, la situación puede desarrollarse de tal manera que el trabajo intergeneracional llega a ser un importante foco. En estos casos, el trabajador social y la familia pueden analizar un segmento, un tema, o una relación en una o más sesiones, moviéndose después a otras dimensiones del mapa intergeneracional, completando el genograma, y volviendo a menudo a aquellas situaciones que parecen más centrales.

Finalmente, es preciso señalar que los genogramas, si bien prestan gran utilidad en el transcurso de la evaluación intergeneracional familiar, entregan sólo una hipótesis tentativa, provocando sugerencias para futuras exploraciones; por lo tanto, nunca deben ser usados fuera del contexto de la intervención familiar. El genograma es sólo una parte de una investigación, y debe ser integrado en el total de la evaluación familiar.

Un genograma y su análisis

Este genograma ha sido elaborado por las autoras en base a datos disponibles en diversos textos y entrevistas con expertos (Eyzaguirre, Vicuña Mackenna, Donoso). Por tratarse de un caso antiguo, está incompleto, como sucede habitualmente al trabajar el genograma con las familias.

Nos ha interesado incluirlo por tratarse de un personaje muy conocido en la historia de Chile y porque en esta relación familiar es posible visualizar claramente las influencias transgeneracionales.

GENOGRAMA FAMILIAR DE BERNARDO O'HIGGINS

Bernardo O'Higgins fue hijo ilegítimo de Ambrosio O'Higgins y de Isabel Riquelme de la Barrera. El padre era soltero, mayor de 50 años y se desempeñaba como Gobernador Intendente de Concepción, representando en esa zona a la corona española. La madre pertenecía a una de las familias de la aristocracia criolla de Los Ángeles, era soltera y tenía 18 años. Las disposiciones del Reino español en esa época impedían los matrimonios entre españoles y criollos. Ambrosio O'Higgins le prometió a Isabel Riquelme casarse con ella, pero no cumplió su palabra para preservar su carrera militar y política, que lo llevó posteriormente a ser designado Gobernador de Chile y más tarde Virrey del Perú.

En estas condiciones, Isabel se trasladó a Chillón para dar a luz a su hijo y el nacimiento de Bernardo fue ocultado, permaneciendo el niño mandado criar secretamente en Chillón en una modesta familia, mientras su madre regresaba a Los Ángeles, donde contrajo matrimonio con Félix Rodríguez.

Habiendo enfermado gravemente Ambrosio O'Higgins y creyendo que iba a morir, decidió hacerse cargo de su hijo y encargó a un militar de confianza que lo retirara de Chillón y lo llevara a casa de su amigo Juan Albano, en Talca, quien desde ese momento tuvo en su casa a Bernardo, el que se integró a su familia: Bernardo vio una sola vez a su padre, quien decidió que el niño debía empezar su educación. Para estos efectos, a los 10 años fue enviado a Chillón y a los 12 años, a Lima. Para culminar su educación, Bernardo fue enviado por su padre a Inglaterra, donde se hizo amigo de

Francisco de Miranda y otros criollos partidarios de la independencia de España, incorporándose junto a ellos a la Logia Lautarina, formada con el propósito de luchar contra el dominio español en América Latina.

Bernardo no fue reconocido por su padre, por lo cual se le conocía como Bernardo Riquelme (el "huacho" Riquelme). Sólo decidió empezar a usar el apellido O'Higgins a la muerte de su padre en 1802, cuando tuvo que luchar por la herencia que le correspondía. Durante toda su vida guardó resentimiento contra su padre y al mismo tiempo admiración por él; sin embargo, al morir Ambrosio O'Higgins le nombró heredero de su hacienda Las Canteras.

A su regreso a Chile, Bernardo se incorporó al ejército republicano y se dedicó a luchar por la independencia del país, llegando a ser Director Supremo de Chile.

Tuvo una estrecha relación con su madre y hermana, con las que formó una familia muy unida después que su madre enviudó.

Bernardo nunca se casó. Tuvo una relación con Rosario Puga y Vidaurre, casada con José María Soto Aguilar, de quien estaba separada. De esta relación nació su único hijo: Pedro Demetrio, cuya existencia fue inicialmente ocultada, siendo bautizado como hijo de padres desconocidos, por ser hijo adulterino, según la discriminatoria clasificación legal existente en la época. Posteriormente, O'Higgins lo acogió en su hogar, pero sin explicitar claramente su status de hijo, y Pedro lo acompañó en el destierro en Lima. Sin embargo, sorprendía la forma como ocultaba en público la existencia de su propio hijo y lo poco afectuoso que era con él. En su testamento Bernardo legó todos sus bienes a su hermana Rosa, con el encargo de traspasar buena parte de éstos a Pedro. La ley le impedía dejarle nada en herencia por ser hijo de una relación de adulterio.

El análisis de este genograma nos permite descubrir fácilmente determinadas pautas que en esta familia se han transmitido entre las generaciones.

Tal vez la más importante, es el nacimiento ilegítimo de Bernardo en una generación y de su hijo Pedro en la siguiente, nacimiento que en ambos casos va unido a una situación de humillación y de ocultamiento. Ambos nacimientos fueron "mal mirados" por la sociedad de la época y, si bien Ambrosio y Bernardo se hacen cargo de algún modo de sus hijos, lo hacen como por obligación y ocultándolos a la mayoría de sus relaciones y amigos.

Otra pauta que se repite es la inexistencia de una relación afectiva cercana entre padres e hijos. Bernardo sólo vio una vez a su padre y se comunicó con él indirectamente a través de otras personas, ya que las cartas que le escribió no fueron contestadas. Bernardo tuvo hacia su padre sentimientos ambivalentes: admiración por sus méritos y su carrera, y resentimiento por haberlo tenido tan alejado de él y no haberlo reconocido. Sentimientos similares puede haber tenido Pedro, quien trabajaba como dependiente de su padre en Perú, pero no se sentaba a la mesa familiar con él.

Con el enfoque intergeneracional, se podría interpretar que este resentimiento fue uno de los factores que llevó a Bernardo a involucrarse con la Logia Lautarina cuando su padre lo envió a educarse a Europa. A partir de este movimiento, se comprometió con el proceso de la independencia de Chile y desde ese punto de vista se puso claramente contra su padre.

Revisando esta situación, es posible observar la pauta generacional de lucha por el poder que impulsó la vida de Ambrosio y Bernardo. Ambos fueron militares que lucharon con gran esfuerzo desde trincheras opuestas por el triunfo de sus ideas y llegaron a alcanzar las máximas posiciones de poder que estaban a su alcance.

Es también observable una pauta de relación con las mujeres en que al parecer la motivación individual de logro y de lucha por el poder primó sobre la idea de formar familia y de tener descendencia, de modo que Bernardo, al igual que su padre, no contrae matrimonio y el hijo viene a ser un accidente no querido, producto de relaciones transitorias e inestables.

Finalmente, es necesario destacar que en este genograma se demuestra la influencia del contexto social y político en que las familias se configuran y como los diferentes procesos de diferenciación se relacionan y tienen impacto en la sociedad de la época.

Orientando el proceso de diferenciación

Es así como el sistema intergeneracional puede ser un relevante recurso para el cambio. Cambio que se orienta, como señalábamos, fundamentalmente y a través de un proceso de activo, a diferenciarse de prohibiciones, prescripciones, proyecciones y conflictos transmitidos a lo largo de la historia.

Un proceso que como todo proceso de cambio emocional está guiado por la certeza de la incertidumbre, dada la complejidad de los sistemas familiares y eventualmente por las resistencias para mantener los equilibrios tal cual están.

De ahí que Hartman y Laird (1988) propongan algunos criterios que permitan iniciar el proceso.

1. Importante que la persona en proceso de diferenciación establezca relaciones personales. Esto significa que la persona establezca relaciones cara a cara con los miembros de su familia, que el contenido de sus conversaciones sea sobre asuntos personales y no impersonales y que no se converse acerca de terceros.
2. Los cambios que se esperan son personales. No se trata de cambiar a la familia. Se trata que la persona aprenda nuevas formas de relacionarse y de tomar control sobre sus reacciones. No es que no se produzcan cambios en la familia gatillados por el cambio en uno, pero si esto sucede es fortuito y no debe ser un objetivo a lograr. El objetivo final son cambios en el sí mismo, no en los otros.
3. Las autores proponen que las personas no establezcan relaciones directas en primera instancia cuando inician su proceso de diferenciación, sino que lo hagan en circuito. Esto, por la dificultad que puede revestir hablar sobre asuntos conflictivos. Por ejemplo, con los padres, donde pueden estar radicadas las mayores dificultades. Para hacer la tarea más fácil y restarle ansiedad, las relaciones pueden iniciarse con una hermana de la madre con la cual ha habido un corte emocional o un pariente más lejano que puedan ayudar a entender los

temas intergeneracionales en juego y que no estén comprometidos en el problema como lo está la persona en desarrollo.

4. Iniciar los contactos con aquella parte de la familia con la cual la persona se sienta más identificada o la hayan identificado, ya sea por el nombre, posición en el sistema fraterno u otro factor. Preguntas tales como: ¿con cuál lado de la familia se siente más identificada?, pueden dar pistas acerca de cómo son las percepciones acerca de los parientes y las expectativas y prescripciones para la persona.
5. El proceso de diferenciación es una tarea personal realizada en el marco familiar. De ahí que se proponga no compartir con la familia las estrategias que se diseñan y que se implementan. En orden a mantener el equilibrio existente, la familia puede bloquear el proceso.
6. Finalmente, es realista que se den resistencias, no sólo de la familia, sino de la persona que está en búsqueda de diferenciarse. La familia, como hemos visto a lo largo de este texto, es el sistema más poderoso en la vida de las personas. La persona siempre ha pertenecido a su familia, en la cual se han generado las prohibiciones y prescripciones de las cuales está intentado liberarse. Es realista, por lo tanto que se den resistencias en la persona que busca el cambio.

Las estrategias están orientadas a lograr los objetivos de desarrollo a través de contactos, de visitas, de llamadas, de cartas. Esto, con el objeto de destriangular relaciones, esto es, establecer relaciones personales y no en función de un rol en un triángulo. Asimismo cambiar el rol que la persona juega en el sistema. Estas no son tareas sencillas. Ya vimos en el Capítulo III cómo los triángulos y los roles se estructuran a través de un largo proceso, reforzado por reglas construidas en el tiempo, que, de una manera importante, dejan a los que juegan estos roles en el mismo lugar.

Las autoras plantean que algunas personas piensan que el trabajo con la familia de origen no tiene sentido cuando figuras significativas han muerto o son inaccesibles por otras razones. Sin embargo, el que no estén vivas no significa que no estén presentes en la vida de las personas. Conectarse a través de fotos y de cartas o visitar antiguas casas, barrios o cementerios pueden ser una eficiente manera de retornar el contacto. Esto, que parece curioso, es algo que muchas personas realizan sin necesidad de ayuda profesional. Hemos sido testigos de como hijos e hijas que no han conocido a su padre, toman la iniciativa de conocerlo, a pesar del dolor y del resentimiento. De alguna manera saben que esta es una forma de completarse en sus orígenes.

El rol del Trabajador Social en esta tarea es el de alguien que acompaña, que conduce, que ayuda a diseñar estrategias y a mantener el foco en las personas concretas y reales de la familia. También acompaña y contiene. Finalmente es un educador en familia, ayudando a interpretar desde una posición igualitaria, por ser la persona la experta en su familia y el trabajador social un compañero en la exploración y en los esfuerzos de la persona en su desarrollo.

4.2.2.3 La intervención centrada en la relación interna entre los miembros de la familia

Hasta ahora hemos hecho separaciones artificiales al centrarnos separadamente en dimensiones estrechamente relacionadas como en la familia y su contexto ambiental y la familia desde la perspectiva intergeneracional. Las dos dimensiones anteriores confluyen cuando se trabaja al interior de la familia porque nos dan información acerca de cómo ésta funciona internamente. Tanto el sistema medioambiental como el sistema intergeneracional enriquecen nuestra comprensión de los roles, de las reglas, de los patrones comunicacionales y de las creencias que caracterizan a cada familia.¹⁵

Para desarrollar la intervención en las relaciones internas de la familia, nos basaremos fundamentalmente en Hartman y Laird (1983). La intervención se focaliza en el interior del sistema familiar cuando el problema que ésta presenta se centra básicamente en conflictos de relación entre sus miembros. Esta intervención pone su acento en los procesos de comunicación, roles y normas, que sustentan la estructura familiar y se orienta a modificar tanto sus procesos como su estructura, de manera que respondan más adecuadamente a las necesidades de cada uno de los miembros de la familia y a las necesidades de la familia como un todo.

Cuando la unidad de intervención es la familia, ella se convierte en el principal recurso para el cambio. La intervención surge del problema, o de lo que se ha identificado como necesidad, la naturaleza del lugar y la función de la institución. El objetivo de la intervención es el mejoramiento del funcionamiento del sistema familiar, ya sea para ayudar a una familia a manejarse con una crisis, para ayudarla en la resolución de problemas o para aumentar sus competencias como grupo frente a algún suceso que sobrepasa sus capacidades.

La mayoría de las familias que son usuarias de los programas sociales pueden estar funcionando por debajo de sus capacidades. En estos casos el profesional las apoya para hacer uso de sus fuerzas, remover obstáculos para su desarrollo y cambio, ayudándolas a cambiar patrones destructivos de funcionamiento.

A menudo las familias requieren ayuda específicamente por dificultades en sus relaciones o porque un miembro tiene comportamientos disfuncionales. En ese caso el foco y el recurso para el cambio puede ser el sistema total, pero el objetivo es mejorar el funcionamiento de un miembro individual. Hemos visto que cualquier aspecto del complejo sistema ecológico o de la familia de origen puede ser seleccionado como foco para el cambio y esto también se aplica a la unidad familiar.

Desde nuestro punto de vista, cualquier aspecto de la estructura familiar y de los procesos que hemos visto puede ser foco de cambio para ayudar a las familias. Límites, roles formales o informales, patrones de comunicación, sistema de significados, estructura, reglas familiares, pueden estar involucrados en el cambio. Además, como

¹⁵ Un instrumento de gran utilidad para profundizar en la dinámica familiar es el Círculo Familiar de Thower et al; el que se incluye en el Anexo No. 4.

todos estos aspectos están interrelacionados, un cambio en uno de ellos' puede circular por el sistema llevando y trayendo cambios a otras partes de éste.

El cambio no ocurre espontáneamente, a través del uso de una técnica o estrategia específica, por buena que ella sea, sino es un proceso que se desarrolla a través del tiempo, y en esta perspectiva a partir de cada intervención se van gestando nuevas situaciones que dan origen a su vez a nuevas intervenciones. El trabajador social puede utilizar muchas estrategias y puede tocar muchos aspectos del sistema familiar a medida que el caso se desarrolla. En las páginas siguientes señalaremos las estrategias más frecuentemente utilizadas en este tipo de intervención y describiremos dos modelos específicos de práctica profesional: la intervención en crisis y la mediación.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

Describiremos a continuación algunas estrategias de intervención específicas que el Trabajo Social utiliza en el trabajo con familias. Algunas provienen de su propia tradición y otras del campo de la terapia familiar.

La visita domiciliaria

Como vimos en el Capítulo II y a través de la visita domiciliaria el Trabajo Social fue la primera profesión que desde sus inicios se vinculó con la familia suprimiendo la tradicional barrera entre profesional y cliente o paciente, al ingresar a la vida cotidiana de las familias en su propio medio.

La visita domiciliaria es especialmente importante en el trabajo con familias porque permite conocer a la familia en sus reales condiciones de vida y observar la interacción familiar directamente. Permite además conocer a los miembros de la familia que no llegan a las instituciones por diversas razones, ya sea debido a dificultades de desplazamiento o por sentirse extraños en el ambiente institucional.

Quiroz (1994) señala que la visita domiciliaria se orienta a uno o varios de los siguientes objetivos:

- Obtener, verificar y ampliar información en el domicilio de la familia
- Estudiar el ambiente social en que está inserta la familia
- Informar a la familia sobre el avance de la intervención
- Controlar situaciones sociofamiliares
- Reforzar tareas asignadas
- Aplicar técnicas de intervención familiar.

Las grandes potencialidades que contiene la visita domiciliaria pueden anularse por un uso indebido de esta estrategia, en la cual se llegue a faltar el respeto a la intimidad familiar. De allí la importancia de hacer visitas con objetivos claros, informando en lo posible a la familia por adelantado que se la visitará y, en general, teniendo cautela en la aplicación de esta estrategia.

Beder (1998) sostiene que para ser efectivo en la realización de la visita domiciliaria, hay algunos puntos que deben estar claros:

En cuanto a reacciones y actitudes, es importante considerar que debe existir una esencial sensibilidad con el impacto que la visita domiciliaria tiene sobre las personas y familias, en su realidad, en su espacio. El trabajador social debe darse cuenta de lo que significa entrar a otra realidad. En relación con esto es importante tener en cuenta que toda visita domiciliaria implica una irrupción en la rutina de la familia, y el profesional debe hacerse cargo de eso.

En el ámbito de los límites y de los roles, el trabajador social se ve profundamente afectado por la vida y experiencia que encuentra en cada visita. La meta para él no es que se "anestesia" con respecto a la realidad de las personas para así mantener los límites. El profesional debe saber que ha entrado en una realidad preexistente; su participación está dada por el papel que la institución le ha asignado. De esta forma, el rol define los límites.

En cuanto a la seguridad del profesional, si el trabajador social es distraído por el peligro o el miedo, la efectividad de la visita domiciliaria se ve comprometida. El autor sugiere algunas formas para superar esto: ejercitar el buen juicio y el sentido común, debe llevar consigo documentación que lo identifique y conocer el lugar y el camino más seguro para llegar. También se sugiere a las instituciones entrenar a los profesionales en materia de defensa personal y ayudarlos a identificar situaciones que pueden comprometer su seguridad.

La experiencia y el aprendizaje como fuentes del cambio

Hartman y Laird (1983) señalan esta estrategia, refiriéndose al aprendizaje no desde un punto de vista de instrucciones didácticas, sino más bien a demostraciones, experiencias y modelaje que ayudan a los miembros de la familia a adquirir nuevas competencias, una nueva visión de la situación, o nuevas maneras de entender los hechos y los procesos.

La primera experiencia se desarrolla a través del proceso de evaluación, en la medida que el proceso muestra una epistemología sistémica. La manera como se entrevista, como se considera a cada uno de los miembros, como se valoran los diferentes significados, el clima que se crea, las relaciones que el trabajador social busca establecer, la calidad del diálogo, proveen al profesional de información y al mismo tiempo proporcionan, eventualmente, a la familia una comprensión más integral de su problema.

La manera como se hacen las preguntas y los comentarios puede ayudar a reformular las preocupaciones familiares y puede empezar a cambiar su forma de concebir la realidad. El uso del genograma y del mapa ecológico puede servir para lo mismo, ya que éstos organizan información familiar de una manera relacional, con patrones y transacciones, pero además en el proceso comunican un nuevo marco para entender la familia y su mundo.

Los mensajes que la familia recibe a través del proceso de intervención pueden ser muy poderosos. En este proceso el contexto se amplía y se puede demostrar que los hechos son resultados de secuencias de transacciones complejas, porque la noción simple de causa y efecto se abandona con la consecuente búsqueda de culpables. En esta perspectiva el aprender haciendo se visualiza como recurso para el cambio.

La entrega de información acerca del funcionamiento de la familia

Una estrategia de gran utilidad es la transmisión del conocimiento que el trabajador social posee acerca del funcionamiento de los sistemas familiares. Esto se hace fundamentalmente comentando cuando corresponde acerca de reglas del sistema, de patrones de comunicación, de roles, etc., y de la relación de éstos con la problemática familiar.

Esta estrategia se basa en la idea de que la mejor forma de aprender algo nuevo es practicándolo. De esta manera se procura dar oportunidad a la familia para experimentar situaciones familiares de una manera diferente a la habitual, poniéndola en la situación de desarrollar diálogos, de escucharse mutuamente, de identificar necesidades de las demás personas, de comunicar sentimientos y pensamientos, etc.

Una vez que se experimenta de una nueva manera, las percepciones acerca de las situaciones no son nunca iguales. Lo anterior demuestra que son posibles otras modalidades de interacción, y que, por lo tanto, se pueden interrumpir los patrones habituales y las secuencias comunicacionales a las cuales la familia está acostumbrada.

La ampliación de la mirada a través de la redefinición

La redefinición es una estrategia de intervención coherente con la perspectiva de la construcción social de la realidad y con el enfoque de las fuerzas: Por medio de ella, el trabajador social ayuda a las familias a construir una forma distinta de encuadrar la realidad, ampliando así el espectro de análisis y las posibilidades a considerar.

La connotación positiva es una de las modalidades más importantes de redefinición, por medio de la cual el trabajador social busca los aspectos positivos de la familia y de sus miembros, y se empeña en reconocerlos y estimularlos. La confirmación de los aspectos positivos de las personas se convierte en fuente de autoestima para ellas. Esta redefinición connota cualquier comportamiento o intención de los miembros de la familia, como un esfuerzo para preservar el sistema familiar sin considerar cuan aparentemente destructivo pueda aparecer.

La ampliación del significado es otra modalidad de la redefinición. Consiste en expandir la perspectiva del problema planteado por la familia desde uno de sus miembros a la familia como un todo. Esto es, colocando el comportamiento problemático en el contexto de las características de la familia actual o de las tradiciones familiares. Asimismo puede expandirse cuando el problema está relacionado a condiciones del contexto.

Desde este enfoque entonces necesitamos reconocer los rituales familiares,, interpretar sus significados y sus funciones en la preservación del paradigma familiar y también a emplear rituales nosotros para ayudar a las familias a expresar sus valores, para adaptarse a las transiciones y a lo mejor para debilitar patrones de comportamiento rígidos perpetuados por ritos familiares.

El uso de tareas

Debemos recordar que el esfuerzo de cambio sólo es útil si se implementa en la vida diaria de la familia. La tendencia de las familias es seguir repitiendo sus patrones habituales de funcionamiento y una de las funciones de las tareas es reforzar la intervención, pidiéndole a las familias que hagan algo o dejen de hacer algo. La idea es dar a la familia una tarea que permita seguir trabajando.

El planeamiento y asignación de tareas que se desarrolla en el trabajo con familias consiste en formular y seleccionar tareas orientadas a solucionar el problema que presenta la familia. Esto se hace en colaboración con las personas. El proceso se desarrolla mejor si tanto el trabajador social como los miembros de la familia pueden libremente sugerir alternativas. Sin embargo, a menudo es el profesional el primer generador de alternativas, porque las personas pueden no estar inicialmente en condiciones de visualizarlas.

El trabajador social debe estar razonablemente seguro de que la familia será capaz de llevar a cabo las tareas de la alternativa escogida. Se recomienda graduar la dificultad de las tareas a las posibilidades de la familia. Las primeras tareas deben ser más fáciles, para que una experiencia inicial exitosa permita seguir así con el plan, y de esta forma avanzar en la solución del problema.

Una función importante del profesional con respecto a las tareas es ayudar a las familias a identificar potenciales obstáculos y utilizar los recursos disponibles, ya sea en el ambiente o en las personas, para minimizar o eliminar sus efectos negativos. También es importante que el progreso de los miembros de la familia en el cumplimiento de las tareas asignadas, sea revisado en cada sesión, apoyando y reforzando los logros realizados, al mismo tiempo que animando e impulsando para el cumplimiento de aquellas tareas más difíciles.

Habitualmente, en la última entrevista el trabajador social ayuda a la familia a planear cómo continuar trabajando por sí misma, especificando en conjunto las tareas que deberá seguir abordando.

Otras estrategias

Finalmente, es necesario señalar que se ha desarrollado una gran variedad de estrategias que se utilizan en el trabajo con familias y que están orientadas principalmente a mejorar la comunicación entre los miembros de la familia. aumentando la percepción de la forma como los ven los demás y de su papel en la familia, haciendo que los mensajes se dirijan a su verdadero destinatario, expresando verbalmente los mensajes no verbales, aclarando los mensajes ambiguos, develando los mensajes contradictorios y encubiertos, y abordando los tabúes existentes. Algunas

técnicas específicas que se utilizan para el logro de lo anterior son dibujos efectuados por la familia, juegos de comunicación, esculturas familiares, etc.¹⁶

4.2.2.4 La intervención en crisis

Con frecuencia los trabajadores sociales atendemos a familias en situación de crisis. De allí la importancia de este modelo de intervención que fue desarrollado a partir de los aportes de Caplan (1961), por un grupo de trabajadores sociales que trabajaban en centros comunitarios de salud mental en Estados Unidos.

Según este enfoque, la crisis aparece cuando una persona afronta obstáculos que se interponen frente a metas importantes de su vida, obstáculos que por algún tiempo resultan insuperables con los métodos que la persona utiliza habitualmente para resolver problemas. Se inicia entonces un período de desorganización durante el cual se hacen diversos intentos infructuosos de solución, que van acompañados de tensión, ansiedad y trastorno emocional.

Cuando se presenta un acontecimiento angustioso, existen tres factores niveladores, o de compensación, que pueden ayudar a la persona a recuperar su estado de equilibrio: la percepción del acontecimiento, los apoyos situacionales disponibles y los mecanismos de defensa. Las fuerzas o debilidades en cualquiera de estos factores se pueden relacionar directamente con la aparición de la crisis o con su resolución (Aguilera y Messick, 1976). De estos factores depende que frente a un acontecimiento similar en algunos casos se produzca crisis y en otros no.

Golán (1979) describe el proceso de crisis en la siguiente forma:

Toda familia –como toda persona, grupo u organización– pasa durante el curso de su desarrollo normal por períodos de aumento de la tensión interna y externa que perturban su estado de equilibrio con el ambiente. Tales episodios son usualmente iniciados por las necesidades de desarrollo de sus miembros o por acontecimientos peligrosos". Los "acontecimientos peligrosos" son problemas serios o conjuntos de dificultades que pueden desencadenar las crisis. Ellos pueden ser previstos, como la adolescencia, el matrimonio, e imprevistos, como la muerte, el divorcio, el desempleo y los desastres ambientales (terremotos, incendios). El impacto de estos acontecimientos perturba el balance homeostático de la familia, dejándola en un estado vulnerable, marcado por una gran tensión y ansiedad.

Para recuperar su equilibrio, la familia utiliza en primer término sus mecanismos habituales de solución de problemas. Si éstos fallan, la perturbación aumenta y la familia se ve obligada a usar métodos de emergencia para enfrentar la situación. Si a pesar de ellos el problema continúa, la tensión llega a un punto extremo. En este momento puede intervenir un factor precipitante que sumerge a la familia en un estado activo de crisis, marcado por el desequilibrio y la desorganización. Al superarse la

¹⁶ Un panorama de las técnicas utilizadas en el trabajo con familias es presentado por Donoso y Saldías en su libro *Modelo de Intervención para el Trabajo Social Familiar* (1998). Mayor información sobre muchas de estas técnicas se encuentra en el texto de Minuchin *Técnicas de Terapia Familiar*.

situación de crisis, sobreviene un período de gradual reorganización hasta lograr un nuevo estado de equilibrio.

En el transcurso de la situación de crisis, las familias pueden percibir los eventos tensionadores iniciales como una amenaza a sus necesidades de conservación, de autonomía y de bienestar, como una pérdida de una persona o atributo, o como un obstáculo para su crecimiento y desarrollo. Cada una de estas percepciones genera una reacción emocional diferente, que refleja el significado subjetivo del evento para cada persona. La amenaza produce ansiedad, la pérdida produce sentimientos de depresión y duelo, el desafío produce un aumento de la ansiedad, junto a sentimientos de esperanza y expectación, liberando nueva energía para la solución del problema.

Si bien una situación de crisis no es una enfermedad ni una experiencia patológica y refleja un esfuerzo realista por enfrentar situaciones vitales, puede ligarse con conflictos tempranos no resueltos o resueltos sólo parcialmente. Esto puede generar una respuesta inapropiada o exagerada. En tales casos, la intervención en crisis puede proporcionar una oportunidad múltiple: solucionar la dificultad actual, revisar las dificultades previas y/o romper la ligazón entre ambas.

La duración total de la situación de crisis varía ampliamente, según sea la gravedad del motivo que la inició, las reacciones características de las personas, la naturaleza y complejidad de las tareas que deben ser cumplidas y los recursos de apoyo disponibles. El estado de desequilibrio activo, sin embargo, es limitado en el tiempo, durando usualmente entre 4 y 6 semanas.

Cada clase de situación de crisis parece seguir una secuencia determinada de etapas que pueden ser precedidas y señaladas (el duelo, por ejemplo). Las reacciones emocionales y las conductas de respuesta en cada fase con frecuencia pueden ser anticipadas. La fijación y el desequilibrio en un aspecto o punto particular pueden aportar claves acerca de lo que paraliza a la persona o familia y lo que hay detrás de su incapacidad de realizar el "trabajo de crisis" y manejar la situación.

Durante el transcurso de la situación de crisis, la familia tiende a estar particularmente sensible a la ayuda. Sus mecanismos de defensa habituales para solucionar problemas se han mostrado inadecuados, y por eso está más abierta a la influencia externa y al cambio. En este momento, un esfuerzo mínimo puede producir el máximo efecto; una pequeña cantidad de ayuda, apropiadamente localizada, puede ser más efectiva que una terapia intensiva y prolongada en un período de menor accesibilidad emocional.

Durante la fase de reintegración, pueden surgir nuevas posiciones y fuerzas, nuevos estilos adaptativos, permitiendo a la familia enfrentar con mayor efectividad otras situaciones a futuro. Sin embargo, si durante el desarrollo de la crisis no cuenta con la ayuda adecuada, puede adoptar modalidades y normas inadecuadas o mal adaptativas que debiliten su capacidad para continuar funcionando adecuadamente.

La teoría de crisis no opera de acuerdo a una dicotomía normal-anormal, sino sobre la presunción de que todas las familias están sujetas a variadas tensiones internas y externas en las diversas etapas de su ciclo vital. Para enfrentarlas, cuentan con un

repertorio de mecanismos de solución de problemas. Estos bastan para manejarse en las tareas usuales de la vida cotidiana; sin embargo, a veces estos mecanismos homeostáticos fallan debido al aumento de la tensión interna y externa, o a una disminución de la habilidad para manejar la tensión, y surge el desequilibrio.

Korner (1977) señala dos diferentes procesos etiológicos que pueden precipitar la crisis:

- 1) En la crisis de agotamiento, la familia puede haber enfrentado efectivamente situaciones de estrés prolongadas, pero de repente llega a un punto en que no tiene suficientes fuerzas para continuar haciéndolo.
- 2) En la crisis de shock, un cambio repentino en el medio ambiente crea una descarga explosiva de emociones que sobrepasa los mecanismos habituales de manejo de la familia. Sin aviso previo, que le habría dado tiempo para prepararse al impacto, la familia se precipita en el shock emocional.

Frente a la situación de crisis, Golán (1979) considera que al trabajador social le corresponde básicamente ayudar a la familia a superarla y a reintegrarse después de ella. Esta reintegración supone la corrección de la percepción cognitiva, el manejo de los sentimientos y el desarrollo de nuevas conductas de enfrentamiento de problemas. Para ello, el trabajador social debe desarrollar un conjunto de tareas psicosociales que consisten en:

- Hacer frente a los sentimientos de pérdida y de amenaza a la seguridad y a la autoestima de la familia.
- Probar nuevos mecanismos para enfrentarse a la vida como un modo de controlar la ansiedad.
- Ofrecer apoyo durante el período de estrés, buscando nuevos servicios.
- Ayudar a la utilización adecuada de los servicios.
- Ayudar a la familia a tomar conciencia de los logros que ha conseguido al enfrentar la crisis, y a la aceptación de las pérdidas.

Para el desarrollo de estas tareas, Golán presenta un modelo de intervención en crisis, que se desarrolla en tres fases:

La primera, de formulación, se desarrolla habitualmente en la primera entrevista, e incluye tres pasos:

- a) Focalización en el estado de crisis, en que la atención se concentra sobre el "aquí y ahora". El trabajador social ayuda a las personas a expresar sus respuestas emocionales a la crisis, explorando los acontecimientos peligrosos, descubriendo el tipo y los efectos del estado vulnerable y evalúan las perturbaciones causadas en la familia por la situación de crisis.
- b) Evaluación, en que se hace con la familia una estimación de las circunstancias y de la prioridad de los problemas que se le presentan

para ella, detectando el problema principal y llegando a un plan de trabajo inicial.

- c) Contrato, en que se definen las metas y tareas, tanto para la familia como para el trabajador social.

La segunda fase, de implantación, incluye dos pasos:

- a) Recolección de datos, en que se obtienen los datos que faltan, se comprueban las incoherencias y se seleccionan los principales temas (pérdida, ansiedad, desafío).
- b) Cambio en la conducta, en que se comprueban los mecanismos habituales de enfrentamiento de problemas en el área, se ayuda a la familia a alcanzar metas realistas y de corto plazo a través del establecimiento de un conjunto de tareas, y se apoya a la familia para desarrollarlas.

La tercera fase, de término, incluye tres pasos:

- a) Decisión sobre el término de la intervención, en que se recuerda la fecha de inicio de la intervención, se propone espaciar las entrevistas y una posible fecha de término, procurando neutralizar las resistencias a terminar que pudieran producirse.
- b) Revisión de los progresos alcanzados, en que se resumen los logros, se revisan los temas principales, se recuerdan las tareas realizadas, las metas logradas y las tareas pendientes.
- c) Plan futuro, en que se discuten los problemas actuales, se ayuda a la familia a aceptar que el proceso ha terminado y a reconocer las capacidades para enfrentar futuros problemas que ha desarrollado.

Finalmente, Golán considera que las familias y los grupos son lugares especialmente adecuados para la intervención en crisis del trabajador social.

4.2.2.5 La mediación familiar

En las últimas décadas se ha desarrollado con importante aporte del Trabajo Social este modelo de intervención en el campo judicial. La mediación surge como una alternativa a la resolución de conflictos de corte adversarial o confrontacional que se da en asuntos de familia cuando los matrimonios se separan y llevan a litigio a los tribunales sus problemas para que los resuelva un tercero, el juez.

En contraposición a este mecanismo, la mediación se plantea como un método colaborativo de resolución de conflictos en el cual las partes son protagonistas en la búsqueda de soluciones, siendo ayudados por un tercero imparcial, el mediador o mediadora.

La práctica de la mediación ha tenido un gran crecimiento en estas dos últimas décadas debido a su efectividad, por el hecho de que ha logrado acuerdos perdurables y satisfactorios para las partes y porque directa o indirectamente ha contribuido a descongestionar un sistema judicial colapsado por causas que pueden tener solución en una instancia alternativa.

La mediación se define como la intervención de un tercero, el cual ayuda a las partes en conflicto a través de un proceso de negociación para llegar a un acuerdo voluntario sobre los asuntos en disputa. (Moore, 1996).

Según S. Press, "la mediación es un proceso en el cual una tercera persona neutral, que no está involucrada en el conflicto, se reúne con las partes y las ayuda para que puedan manifestar el problema que los afecta y su particular posición frente al mismo. El mediador facilita las cosas para que los que asisten a las audiencias puedan hablar francamente de sus intereses, dejando de lado sus posiciones adversas. Mediante las preguntas apropiadas, se puede llevar a las partes hacia los puntos de coincidencia y, si ellas no llegan a un acuerdo, el mediador no puede tomar ninguna decisión al respecto porque él no es juez en el asunto y, por lo tanto, no puede obligarlas a hacer o aceptar nada. Llegado el caso ahí termina la mediación" (Press, 1992).

En este sentido, el mediador "no es una persona que juzga y determina. El mediador es un profesional que facilita que las partes lleguen a una solución negociada. Pretende que las partes construyan sus propias soluciones" (Solar 1997).

Supuestos de la mediación

La mediación se sustenta en una serie de supuestos que la distinguen de un sistema adversarial de resolución de conflictos. Estos supuestos trascienden los distintos modelos desde los cuales se la practica y, a nuestro juicio, algunos de éstos están presentes en las valoraciones del Trabajo Social en el trabajo con las personas, desde sus orígenes como profesión (Biesteck, 1966). Estos son:

- **Imparcialidad:** El mediador es un tercero imparcial, en tanto no actúa unilateralmente en favor de una de las partes. Esta imparcialidad alude tanto a las partes, al proceso, como al resultado de la mediación.
- **Confidencialidad:** La información que surge en el proceso de mediación no debe ser difundida en espacios ajenos a éste. Esto es relevante pues lo que suceda durante la mediación, la información acerca del conflicto familiar que ahí se conozca no puede ser utilizada como medio de prueba en juicios posteriores. Y esto es válido tanto para el juez, como para las partes, si lo solicitaran.
- **Respeto:** Siendo un supuesto básico de toda relación, en el caso de la mediación el respeto implica reconocer al otro como sujeto con necesidades y posiciones, pese a las diferencias o conflictos que puedan existir. Esto se traduce en reglas para llevar el proceso de mediación que implique, entre otras conductas, la capacidad de escuchar lo que el otro quiere transmitir.

- Colaboración: La mediación requiere de la disposición a la búsqueda de un acuerdo satisfactorio para las partes. Una actitud confrontacional no es compatible con la mediación. Justamente ésta nació en nuestra cultura como una alternativa a métodos adversariales que tanto daño hacen a las relaciones presentes y futuras que deben permanecer en el tiempo, como es la de la familia, más aún si es que hay niños.
- Orientación a futuro: La mediación, si bien requiere de ciertos antecedentes que expliquen el conflicto, no tiene como fin explorar en el pasado con objeto de cambiar la percepción que sobre él se tenga. El objetivo se sitúa en pos del beneficio actual y futuro que implica resolver el conflicto.
- Voluntariedad: Quienes participan del proceso de mediación lo hacen voluntariamente, sin existir medios coercitivos para someterse a ella. Por lo tanto, la continuidad o interrupción del proceso depende sólo de quienes son sus directos protagonistas.

Rol del mediador(a) en el proceso

En primer término, cabe señalar que el rol del mediador en la aplicación de la mediación es de orientador o conductor de un proceso que tiene como objetivo último el logro de un acuerdo entre las partes. Así, "el mediador es quien guía y organiza ese proceso, con intervenciones tendientes a lograr un ámbito de cooperación en el cual se exploran distintas alternativas de acuerdo. El rol del mediador es controlar que se cumplan los objetivos, a través de acciones e intervenciones encuadradas en algunas reglas de procedimiento que las partes conocen y aceptan al inicio de la mediación" (Schiffrin, 1996).

En este sentido, una pregunta esencial que debe hacerse el mediador al iniciar el proceso es "¿qué es lo que impide a las partes llegar a un acuerdo por sí mismas? La tarea del mediador es identificar tal obstáculo y ayudar a las partes a superarlo" (Matz, 1996). Desde una perspectiva más amplia, el rol del mediador puede ser visualizado ya no circunscrito sólo a su participación en el proceso mismo de aplicación de la técnica, sino en los procesos de cambio social más amplio que son producto y a la vez requisito de la legitimación de esta nueva forma de resolver conflictos en nuestra sociedad. Es posible hablar entonces del mediador como agente socializador de una cultura del diálogo.

Es así como se señala que, "la formación y desempeño de los mediadores influirá en que la sociedad llegue a preferir los nuevos métodos no contenciosos de resolución de conflictos y vaya dando, progresivamente, pasos hacia una mentalidad propicia al diálogo. Si el proceso de mediación no logra prestigiarse, los usuarios, desandando lo recorrido, preferirán seguir entregando sus propios intereses y decisiones vitales a terceros" (Armengol, et. al., 1995).

Tal vez sea la concepción sobre el rol de los sujetos involucrados en el conflicto una de las dimensiones que mejor distinguen a la mediación –y a las otras técnicas alternativas de resolución de conflictos– de la perspectiva confrontacional de resolución de éstos.

Así, "el rasgo común de las técnicas alternativas de resolución de disputas es que son las partes involucradas en un conflicto las que deciden la manera como quieren encarar su solución. No se delega a un tercero la facultad de 'dar a cada uno lo suyo', sino que de la interacción de las partes surge la mejor alternativa para todos" (Schiffrin, 1996).

En el caso de la mediación, uno de los supuestos en que ésta se basa, es en la confianza en la capacidad del ser humano de dar solución a sus conflictos. Es así como "el proceso se caracteriza por respetar a las personas, confiar en su capacidad de decidir lograr la elaboración autónoma de sus acuerdos y el compromiso con ellos" (Armengol, et. al., 1996:1).

Esta creencia en la capacidad y autonomía de la persona en la resolución de sus disputas interpersonales, es ratificada no sólo por los restantes principios en que se basa la aplicación de esta técnica –como son la voluntariedad, la confidencialidad, la cooperación entre las partes; sino también, por la definición del rol del mediador como un orientador del proceso, que ayudará a las partes en la búsqueda de un acuerdo satisfactorio para ambos.

En este sentido, "la experiencia muestra que cuando son las partes involucradas en un conflicto las que deciden su solución existen mayores posibilidades de que el acuerdo sea respetado" (Schiffrin, 1996: 39).

Implicancias para el Trabajo Social Familiar

Uno de los ámbitos más importantes de aplicación de esta modalidad de resolución se da en los conflictos que se producen en el ámbito familiar. En este sentido, esta modalidad de resolución viene a completar la formación para ayudar en la resolución de problemas en múltiples intervenciones y desde diferentes campos. Podría decirse entonces que dada la inserción en el ámbito de lo social del Trabajo Social y de la amplitud de los campos en que interviene, puede ser, entre otros profesionales, un agente socializador de una cultura del diálogo.

Cuando la familia enfrenta situaciones de crisis, vemos ya que procura hacer uso de sus propios recursos internos y externos como son las redes personales y sociales para lograr el restablecimiento del equilibrio. Pero es posible que esto no ocurra. En estas circunstancias, "se mantiene en el tiempo el estado de desorganización, con repetición de pautas interactivas que no resuelven las dificultades y se producen en los miembros intensos sentimientos de temor, incertidumbre, inseguridad y rabia" (Donoso, 1996). Lo anterior lleva en ocasiones a la agudización de los conflictos en la pareja hasta el punto que ésta decide separarse.

En estas ocasiones, la familia solicita la ayuda a instancias ajenas a ellas, entre las que es posible encontrar la mediación. Desde este punto de vista, la mediación familiar se constituye en "una actividad práctica, destinada a facilitar el diálogo a fin de redefinir y resolver los problemas de reorganización familiar, como un medio de atribuir a los propios protagonistas del conflicto la toma de decisiones al respecto" (Risolia de Alcaro, 1996).

Los objetivos de la mediación familiar están relacionados con la posibilidad de "inscribir el conflicto en un marco de cooperación, en vistas no a la disolución de una familia, sino a su reorganización, atribuyendo a las partes la posibilidad de reglar sus relaciones futuras [...]. Así, un objetivo básico de aquella es lograr no tanto un acuerdo, sino la colaboración a través de un acuerdo. El espíritu de la cooperación y la comunicación es un aprendizaje para el futuro de la familia que se reorganiza [...]. El objetivo, no es tanto, formalizar un acuerdo que regule las relaciones de las partes, sino plasmar una sociedad parental para la nueva etapa de la familia" (Risolia de Alcaro, 1996).

Desde el enfoque de la mediación familiar, y de los objetivos que persigue, surgen dos temas estrechamente vinculados y centrales en la aplicación de esta modalidad de intervención: la conyugalidad y la parentalidad.

En este sentido, cabe recordar que la mayoría de los conflictos que hoy llegan a los tribunales de menores, y que con la eventual promulgación del ahora anteproyecto de ley sobre Tribunales de Familia llegarán a esta instancia legal, están relacionados con conflictos conyugales derivados de la separación de la pareja.

La aplicación de la mediación familiar en este tipo de conflictos hace necesario separar conyugalidad de parentalidad, en tanto, "aunque la pareja decida no seguir viviendo juntos, la familia seguirá funcionando" (Armen-gol, et al: 1996).

Es así como resulta importante para efectos de la aplicación de la mediación considerar lo indisoluble del vínculo parental, y su papel central para la reestructuración adecuada de la familia, luego de la separación de los cónyuges. Así, "no obstante, la ruptura de la pareja conyugal, el mantenimiento o la reparación de la sociedad parental es lo que permitirá la reorganización de la familia en la nueva etapa". (Risolia de Alcaro, 1996:118).

En este sentido, el Trabajador Social en su rol de mediador se convierte en un agente socializador de nuevas formas de hacer frente a los conflictos que se presentan en la cotidianeidad de las relaciones familiares.

4.2.3 El fin de la intervención

La intervención directa con la familia finaliza cuando se han logrado las metas propuestas para la intervención, cuando se ha cumplido el tiempo establecido inicialmente para el trabajo conjunto de la familia con el trabajador social, o cuando la familia ha logrado una nueva percepción de su situación-problema y de las potencialidades que puede desarrollar para enfrentarlos y está, por lo tanto, en condiciones de continuar el esfuerzo de cambio sin el apoyo del profesional. Dada la escasez de recurso profesional en relación a las necesidades de las familias, se privilegian en la actualidad las intervenciones de corto plazo que tienen la ventaja de evitar la creación de dependencia hacia el trabajador social, y que son más adecuadas a la perspectiva de las fuerzas.

De Robertis (1988) identifica diversas formas en finalizar la intervención social:

- a) por iniciativa del usuario, cuando éste detiene el proceso de trabajo o deja de concurrir a las sesiones,
- b) por terminación del plazo preestablecido desde el comienzo de la intervención,
- c) por acuerdo del trabajador social y la familia, cuando deciden que el trabajo conjunto ha finalizado, y d) por referencia de la familia a otro servicio o institución.

La etapa final de la intervención es muy importante, porque permite a la familia tener una apreciación global del trabajo desarrollado y de los avances logrados. Para ello, el trabajador social propone a la familia hacer en conjunto un balance de lo que se ha hecho y de lo que aún queda por hacer. En este balance, se resumen los progresos que ha habido desde el principio y los éxitos que se han logrado, estimulando así la esperanza y la confianza en sí misma de la familia (Du Ranquet, 1996).

También es importante señalar las áreas en las cuales ha habido poco o ningún avance, punto a partir del cual surgen habitualmente las tareas de la familia a futuro, buscando en conjunto las mejores alternativas para lograrlas. Es importante en este momento de la intervención recordar el acuerdo de trabajo establecido inicialmente y analizar en conjunto la medida en que se cumplió lo acordado, los logros y las dificultades que surgieron, y la forma como se fueron enfrentando estas últimas.

Básicamente, el fin de la intervención se centra en la evaluación del cambio logrado por la familia, cambios tanto en sus condiciones objetivas como en la calidad de sus relaciones (De Robertis, 1988), y en motivar a la familia para continuar consolidando los cambios iniciados. Shulman (1979) señala que en la fase final de la intervención el trabajador social requiere destrezas: a) para identificar con la familia los aprendizajes más importantes que se han logrado en el curso de la intervención, b) para identificar aquellas áreas en las cuales la familia deberá continuar trabajando en el futuro, y c) para facilitar la transición de la familia hacia nuevas experiencias y vinculaciones con redes de ayuda.

4.2.4 Principios para el trabajo directo con las familias

Intentando resumir lo expuesto anteriormente en relación al trabajo directo con familias, hemos recogido aportes de diversos autores (Germain, Hartman, Laird, Pincus, etc.), que proponen algunos principios básicos que son importantes porque están basados en los enfoques teóricos, extrayendo de ellos lo más significativo para orientar la intervención de los trabajadores sociales con la familia.

Los principios seleccionados son los siguientes:

- Todas las familias tienen problemas a lo largo de su ciclo vital. No por ellos las familias constituyen un problema ya que todas ellas de acuerdo a sus singularidades tienen fuerzas y potencialidades con las cuales ellas resuelven sus dificultades y que la intervención necesariamente debe considerar.

- Cada familia y sus miembros construyen interpretaciones diferentes frente a su vida. La intervención familiar debe dar espacio a que se expresen estas distintas versiones.
- Los problemas de las familias son considerados como transacciones disfuncionales entre los sistemas, como estrategias adaptativas, como faltas o déficit en el medio ambiente, como intentos por adaptarse, o como el resultado de una interrupción en el crecimiento y desarrollo, en vez de percibirlos como déficit o procesos internos al nivel de los individuos.
- Las dificultades familiares son vistas como resultados de las interacciones entre muchas variables, abandonándose de esta forma los esfuerzos por buscar causas únicas, ya sea en las personas o familias o en sus contextos.
- Las familias se encuentran a menudo abrumadas por sentimientos de falta de poder y de identidad. Por lo tanto, el otorgar poder a la familia debiera ser un objetivo principal, tanto en la definición del problema a trabajar las estrategias de intervención como en la forma en que se proveen estos recursos.
- Se prefieren los medios naturales sobre los artificiales, radicando el esfuerzo en desarrollar estrategias que eviten la utilización de acciones artificiales o substitutivas. La familia biológica es considerada como el sistema más natural de atención y cuidado.
- Un cambio en una parte del sistema tiene un impacto en su totalidad. Intervenciones pequeñas, si son dirigidas a puntos claves, pueden producir efectos tanto en la familia como en su medio ambiente, trayendo de esta forma cambios de magnitud.
- Un efecto único puede ser producido a través de varios medios, es decir varias intervenciones diferentes pueden producir resultados similares debido a la complejidad de los sistemas.
- Se asume que los miembros de la familia son los expertos en su propia situación, por lo tanto un planteamiento básico de esta estrategia es integrarlos activamente en el proceso de evaluación de sus problemas, carencias y fuerzas. Esto ayuda a igualar la relación de trabajo entre la familia y el trabajador social, les otorga poder a los miembros de la familia y aumenta su autoestima. Las familias son consideradas como una fuente importante de recursos para lograr los cambios. El énfasis de este acercamiento se encuentra en la construcción de una mayor competencia en la familia y de ayudar a las personas a manejar efectivamente sus vidas y sus relaciones con su medio.
- La evaluación desde una perspectiva ecológica, hecha en conjunto con la familia, permite la comprensión de los problemas en términos de su relación con otras situaciones y tiene implicaciones importantes para el tipo de estrategia de intervención específica que se elija.

Es importante reiterar que las etapas de evaluación e intervención se dan en forma simultánea, ya que a medida de que el trabajador social se vincula a la familia el problema se va definiendo progresivamente. De esta forma, el contexto se va ampliando, alterando la perspectiva que tiene la familia sobre su realidad y generando el cambio.

4.2.5 Un relato de intervención directa en Trabajo Social Familiar

El Trabajo Social Familiar, desde la perspectiva que integra las diferentes modalidades de intervención, puede ser mejor entendido en el caso de Cecilia, el cual requirió de intervenciones en el contexto ecológico, en su familia de origen y en su núcleo directo.¹⁷

Relataremos la situación de Cecilia y el proceso de evaluación e intervención. Este es un caso complejo. La trabajadora social tratante utilizó algunos de los mapas descritos para la evaluación, pertinentes a esta familia. Graficó las redes personales e institucionales de Cecilia usando el mapa de Twaddle y confeccionó el genograma familiar, imprescindible en esta situación.

Fue necesario que la trabajadora social realizara una evaluación exhaustiva de Cecilia y su familia con el fin contar con elementos fiables y convincentes para intentar cambiar la solicitud familiar de internación de la niña por abandono de hogar y hurto.

Para este efecto, la asistente social tuvo que realizar, en primer lugar, una revisión minuciosa del expediente de la niña en el Tribunal, así como de los registros de las entrevistas realizadas a ésta y su grupo familiar más cercano, por otros profesionales. En segundo término, con el fin de recoger información más específica y detallada de las personas y de sus relaciones más significativas, se realizó una nueva entrevista con Cecilia, en conjunto con la cual se elaboró el genograma que incluye a la familia extensa en cuatro generaciones. Asimismo fueron necesarias la graficación, descripción y análisis de la trama de relaciones personales que la niña establecía con su medio inmediato, utilizando el Mapa de Twaddle, con el fin de dar cuenta de su situación, considerando las redes familiares, sociales e institucionales que potencialmente pudiesen servir de apoyo frente a la situación crítica que atravesaba ella y su familia. Frente a la realidad familiar encontrada, la trabajadora social decide incorporar inicialmente algunos elementos del Modelo de Vida o de Intervención Ecológico en situación de crisis, orientándose fundamentalmente a reducir el estrés familiar, para lo que realiza una entrevista familiar en el hogar, en la cual participan la madre, su conviviente, Cecilia y su hermana menor. Posteriormente, y con una evaluación clara de los diferentes sistemas involucrados, actúa de gestora responsable del caso para todas las intervenciones siguientes.

Interviene en todos los niveles necesarios, individuales, familiares e institucionales, pudiendo así evitar la institucionalización innecesaria de la niña, ofreciéndole una alternativa constructiva para ella y su familia.

¹⁷ El caso de Cecilia y su familia fue conducido por la trabajadora social María Soledad Latorre, en el contexto de un Tribunal de Menores de Santiago.

Cecilia y su familia

Cecilia es una niña de 14 años, que ingresó al Tribunal a solicitud de sus padres que solicitaban internación por abandono de hogar y hurto. Después de haber llevado a cabo las visitas domiciliarias y entrevistas necesarias, se logró realizar una evaluación de la situación familiar de ésta, descubriendo que el abandono de la niña aparecía como manifestación o síntoma de un tipo de abandono previo por parte de sus padres y del contexto en que ésta se había desenvuelto en el transcurso de su vida.

Cecilia es hija legítima de un matrimonio que se separa cuando ella tiene 7 años. Desde que nace habita en el hogar de su abuela materna, primero junto a sus padres y posteriormente, cuando su madre se separa e inicia una nueva convivencia, es entregada al cuidado de su abuela. En ese hogar la niña habría sido víctima de violación desde los 8 años por parte del conviviente de su abuela y de maltrato físico y psicológico por parte de ésta. A los 10 años se integra al nuevo hogar de su madre, quien ya tiene otra hija nacida de la convivencia. La relación que establece la madre con la niña es de tipo simétrica, sin límites claros, dando cuenta de una autoridad materna debilitada, atribuida por la madre a la constante interferencia de la abuela en su rol parental. Debido a la escasa diferencia de edad de la madre biológica y la hija, éstas aparecen en una situación jerárquica confusa, donde ambas pueden considerarse "hijas de esta abuela autoritaria. Esta situación de descontrol y de abandono por parte de su madre, unido a un padre ausente, pero muy significativo, determina que la menor comience a presentar conductas mal adaptativas a su contexto familiar, tales como mal rendimiento escolar, rebeldía y gran fusión con grupos de pares.

Presenta características de personalidad que dificultan una relación fluida con las personas. Manipula y miente habitualmente, lo cual le ha hecho perder credibilidad ante sus familiares. Está habituada a mantener una actitud de víctima ante los demás (amigos, profesionales, etc.), y tiene serias dificultades para establecer relaciones interpersonales, más bien prefiere el aislamiento en la familia. Estas características dicen relación, obviamente, con la etapa del ciclo vital que ella está atravesando (adolescencia) y con las experiencias traumáticas vividas, que la hacen tener una actitud de sospecha, reaccionando de las maneras descritas hacia todo aquel que se acerque a ella por temor a ser dañada. Ella manifiesta en conversaciones no sentirse amada, cuidada, protegida ni valorada. Más bien está esperando que se burlen de ella y que le fallen.

Mantiene una actitud de desconfianza hacia todos sus parientes. Sus relaciones de intimidad, de confianza y de apertura son sus amigas y una prima. Cecilia permanece la mayor parte del día en la calle, lo cual desencadena en su fuga del hogar. Al irse de su casa, la niña deserta del sistema escolar y se refugia en la residencia de la familia de una amiga suya.

Frente a esta crítica situación, su núcleo familiar directo, entendido como su madre, padrastro y hermana menor, reaccionan con gran angustia y una ansiedad no manejada, caracterizada por la sensación de que la situación de la niña ya no es posible de controlar a través de los esfuerzos habituales y desbordando su capacidad para resolver sus problemas y conflictos por sí mismos. El colegio, ante la situación de la

niña, hace primar los factores formales de asistencia y rendimiento, impidiendo el reintegro de la menor al establecimiento con posterioridad al abandono de hogar, lo que aumenta la angustia familiar. Es por este motivo que concurren al Tribunal, para declarar que Cecilia había abandonado el hogar porque habría sido sorprendida efectuando un robo a un familiar. Frente a esto, buscan una solución institucional a la situación y solicitan que la menor sea internada en un Hogar de Protección Simple.

Ante la petición que hacen al Tribunal, la trabajadora social decide intentar rescatar y potenciar los recursos internos o externos con que cuenta la familia, con el fin de generar una alternativa de no-internación de la niña, proponiéndose que el conflicto sea manejado en forma más creativa, constructiva y autónoma por los involucrados, sin la delegación absoluta en una institución de "control social" como es el Tribunal.

Desde esta perspectiva, la trabajadora social logra incorporar en el proceso al padre de la menor, quien se habría mantenido en una posición periférica, debido a la prohibición impuesta por la abuela materna de que éste visitara y mantuviera contacto con su hija. Considerando la estrecha relación afectiva entre el padre y la hija, se vislumbra la posibilidad de incorporarlo y potenciaría en su rol parental, con el fin de que constituya una fuente de apoyo para su hija en la situación concreta que atraviesa. Ante la alternativa de la internación, el padre reacciona airadamente y ofrece hacerse cargo de su hija, junto con su madre, con quien vive. La familia de la madre ofrece resistencias. Después de dos entrevistas con la trabajadora social, la madre acuerda postergar su petición de internación y autoriza que Cecilia permanezca provisoriamente junto a su padre. La alternativa de la internación se reestudiará después de un mes. Al finalizar el primer mes de intervención, e informada por la trabajadora social de los efectos negativos que podría tener la internación, la familia comprende que esta alternativa no se justificaba, al contar Cecilia con gran cantidad de familiares y redes de apoyo en el hogar de su padre. La niña es derivada al Centro de Salud Mental de la comuna donde reside el padre, con el fin de que elabore los hechos traumáticos vividos desde su infancia y los procesos propios de la adolescencia. La familia, en tanto, acepta asistir a terapia familiar, para lo cual es derivada a la Corporación X, a fin de propiciar los cambios necesarios en su funcionamiento como grupo y en sus relaciones individuales, fundamentalmente de la madre con la abuela, que impiden la relación de la niña con el hogar de su madre.

La niña, ayudada por su terapeuta, se integra adecuadamente al hogar de su padre, y va modificando poco a poco sus comportamientos, en la medida que éstos no son "necesarios" en su nuevo contexto. El proceso de cambio en la terapia familiar, se torna difícil en cuanto a la diferenciación de la madre con su propia madre. Al finalizar la intervención, la madre opta por, prácticamente no ver a su madre, por considerar esta relación dañina, no sólo para ella, sino para su tarea como madre de sus dos hijas y de esposa.

Cecilia, continúa viviendo con su padre, está integrada al sistema escolar, tiene una muy buena relación con su abuela paterna, lo que según ella, le permite "darse cuenta que no todas las abuelas son malas" y visita regularmente a su madre, teniendo una relación protectora con su hermana menor.

4.2.6 El uso del sí mismo en el trabajo con las familias

En el inicio de su tan conocido libro *Técnicas de Terapia Familiar*, Minuchin trata el tema de la espontaneidad en el uso del sí mismo del profesional que trabaja con familias, y define al terapeuta espontáneo como aquel que ha sido entrenado para emplear diferentes aspectos de sí mismo en respuesta a contextos sociales diversos. Desde este punto de vista previene de un excesivo énfasis en las técnicas y de la rigidez en su aplicación, que impide esa espontaneidad, y postula que, en el camino a la sabiduría, no habría que preocuparse tanto de las técnicas, porque la técnica sola no es suficiente para ayudar a las familias ni asegura eficacia. De allí que este autor postule que en el entrenamiento en terapia familiar, el discípulo debe olvidar las técnicas después de haberlas dominado. "Leído este libro, se lo debe obsequiar a alguien o abandonar en un rincón. El oficio del terapeuta es curar; es un ser humano que se interesa terapéuticamente por sus prójimos en ámbitos y problemas que los hacen sufrir, al tiempo que observa un gran respeto por sus valores, sus intereses y sus preferencias estéticas. En otras palabras, la meta es trascender lo técnico. Sólo alguien que ha dominado la técnica y ha conseguido olvidarla después, puede ser un terapeuta competente" (Minuchin, 1984).

En esta misma línea de argumentación, Satir afirma que usarse uno mismo en el trabajo con familias es una tarea importante y que para estar a la altura de esta tarea es necesario estar desarrollando permanentemente nuestra propia humanidad y madurez. "Nosotros tratamos con la vida de las personas. En mi mente, aprender a ser terapeuta no es lo mismo que aprender a ser plomero. Generalmente los plomeros pueden conformarse con las técnicas. Los terapeutas necesitan hacer mucho más. No se tiene que amar un caño para arreglarlo. Cualquiera sea la técnica que usemos, y cualquier filosofía o escuela de terapia familiar a la que pertenezcamos, lo que realmente hacemos tiene que ser encauzado a través de nosotros mismos como personas" (Satir, 1986:307).

Para Satir, el problema con las técnicas es que suelen usarse como moldes para cortar galletas, sin tener en cuenta el tamaño, la consistencia o la textura de la masa, y si bien al principio todos necesitamos usar estos moldes, hasta cierto punto, luego debemos aprender a ser más pertinentes y abiertos en la variedad de cosas que hacemos y en el uso prudente de las técnicas. Para esta autora, una técnica es un curso de acción que se toma en un momento específico para lograr un resultado deseado, y afirma que tiene miles de técnicas, las utiliza según la necesidad, y si no tiene la técnica que necesita, la inventa.

Necesitamos entonces ser especialmente cuidadosos con el uso de las técnicas y evitar el frecuente error de utilizar técnicas porque están de moda, sin dominarlas suficientemente y sin estar atentos a su adecuación a los fines de la intervención y a la cultura de la familia a la que atendemos.

4.3 El trabajo indirecto con familias

Este nivel de intervención familiar es menos explorado por la literatura profesional. Generalmente los trabajadores sociales estiman que es poco lo que pueden realizar a nivel de programas y políticas, dado que habitualmente no se ubican en las instancias de planificación en las instituciones. De este modo, se autolimitan en las posibilidades de una mayor proyección de su práctica y se autoconvencen –y convencen a los demás– que estas instancias no son de su competencia.

Sin embargo, el solo conocimiento de la institución, su organización, sus políticas y sus modalidades de entrega de servicios, que el profesional adquiere por formar parte de su estructura y estar ubicado en su interior, otorga al trabajador social una posición privilegiada para captar con lucidez los aciertos y fallas en el funcionamiento de la institución que inciden en una mayor eficacia en la entrega de servicios. El contacto directo con los beneficiarios que hacen uso de los servicios, le permite identificar las inadecuaciones y limitaciones en la respuesta de la institución a las necesidades humanas. De allí la importancia que todo este conocimiento constituya un insumo importante en los momentos de la planificación, que el trabajador social debe hacer llegar a esas instancias aún cuando no las integre.

Pero no sólo es importante que el trabajador social identifique problemas y dificultades, sino que también proponga sugerencias de cambio, para lo cual es esencial que tenga claridad respecto a metas, posibilidades, recursos y alternativas de acción.

Si queremos intervenir a nivel de programas de instituciones en el plano de la familia, o promover una perspectiva familiar en determinadas políticas sociales, necesitamos tener claridad respecto a los lineamientos generales de metas y áreas de acción que se podrían postular en el campo de la familia en el país, para después analizar la política o institución desde la perspectiva de la familia y sugerir vías para orientar su acción hacia aquellas metas.

4.3.1 Las metas del programa o de la política

Si una institución se propone orientar sus programas en una perspectiva familiar, el punto de partida para una política coherente al respecto es la claridad con respecto a las metas que a su vez surgen del diagnóstico general de la situación de la familia en el país o del diagnóstico particular de las familias específicas a quienes la institución debe atender.

Kaluf y Maurás (1998) plantean los siguientes objetivos para una política pública sobre familia:

- Potenciar las capacidades de las familias para enfrentar por sí mismas la satisfacción de sus necesidades y la solución de sus problemas.
- Proteger el desarrollo de las funciones de la familia en concordancia con los cambios observados en la sociedad y con los desafíos de la modernización del país.

- Contribuir al mejoramiento del entorno económico, social, cultural y recreacional en que se desenvuelve la vida familiar.
- Prevenir los problemas y conductas de riesgo en aquellos ámbitos de importancia para la vida familiar, a través de la información, la educación y el apoyo oportuno.
- Apoyar a cada miembro de la familia de acuerdo a su edad y sexo, con especial énfasis en el respeto a su originalidad y en el desarrollo de su libertad responsable.
- Estimular el aporte de todos y de la familia en su conjunto a la vida de la comunidad, como un requisito del enriquecimiento propio de cada familia.
- Desarrollar instancias de apoyo local (tribunales y consejerías) que posibiliten a las familias recurrir a ellas para resolver situaciones críticas que las afectan.
- Informar a la población sobre temas de educación sexual y planificación familiar.

Estando básicamente de acuerdo con la pertinencia de estos objetivos generales, consideramos que es indispensable contar además con una meta específica, la que debe partir de un diagnóstico previo de la situación de la familia.

En nuestro país, contándose con el diagnóstico que entrega el Informe de la Comisión Nacional de la Familia (1994), podemos avanzar hacia el planteamiento de metas de política. Para establecer estas metas necesitamos hacernos previamente algunas preguntas. La primera y obvia pregunta es: ¿Qué pretendemos con esta política? ¿Queremos apoyar a todas las familias? ¿Especialmente a las más necesitadas? ¿Hay un tipo de familia que quisiéramos evitar? ¿Hay algunas características familiares que nos interesa promover?

Contestar estas preguntas es complejo. A la primera pregunta, nuestra respuesta posiblemente señalará que nos interesa apoyar a todas las familias, lo que nos orienta hacia políticas universales que ciertamente son necesarias pero no siempre factibles. Con la segunda pregunta no tenemos problemas: siempre el Trabajo Social se interesará por apoyar especial o prioritariamente a las familias más necesitadas, los problemas se plantean aquí en el cómo focalizar en las más necesitadas y qué hacer con aquellas que también tienen necesidades, pero a las cuales la focalización excluye. Nuestra práctica nos orienta también respecto a la tercera pregunta: quisiéramos que no hubiera familias pobres, familias violentas, familias desintegradas. La cuarta pregunta es más difícil de contestar, porque si bien podemos coincidir en algunas características, podemos estar en desacuerdo en otras.

Otra forma de precisar la meta es acordar, en base al diagnóstico, alguna característica o rasgo esencial que se busca promover a la familia. Si existe consenso respecto a la gravedad de un determinado problema que está afectando la vida familiar, se pone como meta enfrentar ese problema, procurando desarrollar en la familia las características que lo permitan.

Encontramos implícita esta modalidad en los objetivos de la política familiar de Canadá y nos parece interesante señalarlos para ejemplificar este tema. Los objetivos propuestos son los siguientes:

- Reconocer a la familia como un valor colectivo fundamental.
- Contribuir a la cohesión y estabilidad de la familia.
- Apoyar a los padres como principales responsables de la crianza y educación de sus hijos.

Reconociendo la complejidad implícita en las preguntas señaladas anteriormente y las dificultades para establecer consensos, y teniendo claro además que puede haber diferentes posiciones al respecto, nuestra propuesta es que uno de los rasgos que es necesario promover en la familia es el de la estabilidad y desarrollaremos el contenido de este punto en base a esa opción.

Entendemos que una familia es estable cuando posee la suficiente cohesión y adaptabilidad como para ir cumpliendo las tareas y enfrentando los problemas cotidianos en su ciclo de vida familiar, manteniendo en este proceso un nivel básico de integración y desarrollo que le permite satisfacer las necesidades de sus miembros y responder simultáneamente a las demandas de la sociedad.

Nuestra experiencia profesional nos advierte acerca de los graves efectos de la inestabilidad de la familia, particularmente en los niños. Se pueden dar múltiples razones para destacar la importancia de que las familias sean estables, que van desde las necesidades de integración de la sociedad a las aspiraciones de felicidad de los individuos. Para los que trabajamos con familias, tal vez la razón más poderosa es el presente y futuro de los niños. Para ellos, la destrucción de su familia es una tragedia de la cual no pueden rehacerse como sus padres y que los marcará para toda la vida, afectando su seguridad básica y debilitando las raíces que los constituyen como personas y que los vinculan a la cultura. Por esto las parejas que se separan deben hacerlo de modo que se mantenga una vinculación afectiva y un trato frecuente con sus hijos, a fin de que la inestabilidad familiar los afecte lo menos posible.

La estabilidad no está asociada a la ausencia de dificultades, sino a la capacidad de la familia para enfrentarlas. Tampoco es la estabilidad una condición exclusiva de un solo tipo de familias, si bien es más difícil alcanzarla en algunos de ellos.

4.3.2 Las áreas de acción

Suponiendo que nuestra meta fuera promover la estabilidad de la familia ¿qué podríamos hacer para alcanzarla?

De partida se visualiza la necesidad de trabajar en cinco grandes áreas conjuntamente para promover la estabilidad de la familia:

El contexto socioeconómico y la organización social

En un balance ecológico, para el logro de la estabilidad se requiere alcanzar un balance adaptativo y satisfactor de necesidades entre la familia y su medio ambiente. Este medio incluye el ambiente físico y las estructuras sociales, económicas y políticas que influyen en la vida familiar, así como los recursos y redes sociales que ofrecen oportunidades de autorrealización y bienestar.

Es este balance el que no existe en la actualidad en la sociedad chilena y por eso la mayoría de las familias no cuentan con un nicho ecológico que las nutra y les proporcione el apoyo que necesitan para desarrollarse.

Existe entonces la necesidad de implementar un conjunto de medidas de política que se orienten precisamente en esta perspectiva y que deben ser asumidas con la prioridad necesaria y no como medidas complementarias o tangenciales. Por una parte, ellas incluyen posibilidades de empleo, remuneraciones adecuadas, acceso a la vivienda, a la salud, a la educación, a la seguridad social, a la recreación, y por otra, medidas que se orienten a neutralizar aquellas tendencias disociadoras que se observan en la sociedad: consumismo, individualismo, competitividad, endeudamiento, drogadicción, contaminación, etc.

Si la organización de la sociedad se interesara efectivamente por la estabilidad de las familias, sería posible implementar una diversidad de medidas para apoyarla, desde horarios de funcionamiento más adecuados en instituciones que le prestan servicios, creación de jornadas de tiempo parcial para madres de niños pequeños que trabajan, mayor número y calidad de servicios de cuidado infantil, etc.

El contexto socioeconómico y la organización social son clave para el funcionamiento de la familia. Cuando éstos fallan en aportar a la familia los bienes y servicios que ella necesita para desarrollarse, no podemos esperar que las familias tengan la estabilidad que sus miembros y

La coordinación de las políticas sociales

En la actualidad, las políticas y los programas sociales cubren una amplia gama de poblaciones objetivo y temáticas diversas. Si bien se realizan esfuerzos para coordinarlas a nivel local, de hecho existen múltiples dificultades para lograr este objetivo. En parte esto se explica por factores administrativos y burocráticos debidos al hecho de que cada programa está a cargo de un organismo diferente, cada uno con su dinámica y normativa propia. Pero el factor central a nuestro juicio, es que cada política –y cada organismo encargado de ejecutarla– se focaliza en una temática, problema social o población objetivo y, al hacerlo la descontextualiza, por así decirlo, desvinculándola del todo social. Así se han desarrollado en primer término las grandes políticas de salud, vivienda, educación, seguridad social, etc., y posteriormente las políticas y programas para poblaciones específicas: los niños, las mujeres, los jóvenes, los adultos mayores. Cada una por separado y encargadas a organismos diferentes. Pero en la vida cotidiana, estas poblaciones específicas se integran en la familia, ella es el contexto básico en que se encuentran los niños, las mujeres, los jóvenes, los adultos mayores. Al no considerar este contexto, las políticas olvidan la consideración de un recurso valioso y pierden la posibilidad de potenciar conjuntamente sus esfuerzos.

De allí la importancia de que todas las políticas sociales se diseñen e implementen considerando a la familia como el núcleo integrador al que convergen sus diversos programas, como la institución ancla (Torche, 1095) que permite la llegada más eficiente de los servicios a la comunidad. La familia se convierte así de hecho en la instancia coordinadora por excelencia de los programas sociales, pero esta capacidad

de las familias no está siendo considerada ni utilizada por los organismos 'encargados de implementarlas. Los trabajadores sociales dotados de una perspectiva familiar pueden realizar un gran aporte en este sentido.

Servicio de apoyo a las Familias

La familia necesita ser apoyada en forma sistemática para poder llevar a cabo adecuadamente sus tareas propias de desarrollo y las funciones sociales que la sociedad le asigna. De acuerdo a lo planteado anteriormente, este apoyo debe ser diseñado teniendo en consideración las necesidades que experimenta la familia. Naciones Unidas (1993) ha planteado tres formas diferentes de considerar estas necesidades: según las funciones que desempeña la familia, según los diversos tipos de familias y según las etapas del ciclo familiar. En los cuadros siguientes se sintetiza esta información:

Tipos de familias y hogares	Funciones que reforzar	Instituciones y servicios de apoyo
Familias nucleares con jefatura femenina en situación de pobreza e indigencia.	<p>Producción: generar oportunidades de empleo e ingresos para las mujeres jefas de hogar (Fondos de inversión (FIS) y otros).</p> <p>Socialización: Proveer cuidados afectivos y educación básica y preescolar.</p>	<p>Programas especiales de acceso al crédito, capacitación y empleo para mujeres.</p> <p>Flexibilización de horarios en el trabajo.</p> <p>Centros diurnos abiertos para atención de niños en horarios laborales.</p> <p>Servicios de salud materno-infantil, planificación y orientación familiar.</p> <p>Comedores de recreación y atención de preescolares y escolares.</p> <p>Transporte subsidiario para menores y escolares.</p>
Familias nucleares con jefatura masculina en situación de pobreza e indigencia.	<p>Producción: generar oportunidades de capacitación y empleo para personas en extrema pobreza (Fondo de inversión y otros).</p> <p>Socialización: Distribución de roles al interior de la familia.</p>	<p>Programas especiales de capacitación y empleo para jefes y cónyuges. Así como programas de atención de preescolares y escolares.</p>
Familias extensas	<p>Producción: Democratización de la vida familiar.</p> <p>Socialización: Democratización de funciones al interior del hogar.</p>	<p>Programas especiales de protección de mujeres e hijos mayores.</p> <p>Servicios de atención a mujeres y niños golpeados.</p> <p>Cobertura de educación</p>

	Proveer cuidado afectivo y de recreación a miembros de la familia.	básica y preescolar. Servicios de salud materno-infantil, planificación y orientación familiar. Servicios de autoayuda en el hogar. Servicios de cuidado para los adultos. Centros de atención diurno para el adulto mayor. Centros culturales y de recreación comunitaria.
--	--	---

APOYO A LAS FAMILIAS SEGUN ETAPAS DEL CICLO FAMILIAR

Etapas	Funciones	Servicios
Familia Etapa Ciclo I: Hijo mayor menos de 12 años.	Constitución de familia: División del trabajo en el hogar. Educación familiar. Producción: acceso al trabajo para jóvenes. Acceso a la vivienda.	Servicios de planificación y orientación legal sobre familia. Oportunidades de empleo, bolsas de trabajo. Subsidios/capacitación para jóvenes desempleados. Subsidios para acceso a la vivienda. Centros de servicios para las familias.
Familia Etapa Ciclo II: Hijo mayor entre 13 y 18 años.	Socialización: División del trabajo en el hogar. Atención de preescolares y postnatales. Reproducción: Cuidado afectivo y de recreación para los miembros de la familia.	Servicios de planificación familiar. Cobertura educación preescolar y básica. Cobertura en salud materno-infantil. Asesoría legal. Asignaciones familiares y permisos de protección para mujeres y niños golpeados.
Familia Etapa Ciclo III: Hijo mayor tiene 19 años y más.	Socialización: Atención de escolares. Reproducción: Cuidado afectivo y de recreación para los miembros de la familia.	Cobertura educación básica y media. Cobertura en salud materno-infantil. Servicios de planificación familiar. Servicios pre y postnatales. Asesoría legal. Asignaciones familiares y permisos de protección para mujeres y niños golpeados.
Familia etapa del nido vacío.	Producción: Oportunidades de empleo para jóvenes. Socialización: Cuidado afectivo y de	Cobertura/subsidios para educación superior. Subsidios/capacitación para jóvenes desempleados. Servicios de protección para mujeres

- 2
20
-

	recreación para los miembros de la familia. Cuidado para los adultos mayores. Participación comunitaria:	y niños golpeados. Cobertura de previsión social. Pensiones por vejez. Cobertura de salud. Centros de atención diurna para el adulto mayor. Centros culturales y de recreación comunitaria. Mejorar la calidad de vida.
--	--	---

Un aspecto interesante del contenido de estos cuadros es que abarca desde las medidas necesarias a nivel de leyes y políticas económicas y sociales, a los servicios específicos que deberían ofrecer las instituciones. De este modo nos recuerda la necesidad de considerar todas estas dimensiones cuando se diseñan programas o políticas para la familia. Si bien Trabajo Social se desempeña habitualmente centrado en los servicios específicos, no debe perder jamás la perspectiva macrosocial y la conciencia del impacto que ella tiene tanto en las familias como en las instituciones que la apoyan.

Teniendo claridad acerca de este panorama global, es necesario tratar de concretarlo a nivel local y poblacional, estableciendo una red de servicios de apoyo a las familias a través de la integración de esfuerzos del Estado y las organizaciones no gubernamentales, comprometiendo además en esta tarea a las propias familias y a la comunidad.

En la actualidad, diversos organismos públicos y privados realizan este tipo de actividades, pero ellas son insuficientes y no están coordinadas entre sí. Una multiplicidad de importantes y variados servicios para las familias ofrecen guarderías y jardines infantiles comunitarios, comités de allegados, cooperativas de crédito, consumo y vivienda, talleres artesanales, centros culturales y deportivos, etc. Sería necesario ampliar y perfeccionar estas actividades, creando una red de servicios de apoyo a la que las familias pudieran acceder correlativa facilidad y que incluyera diversos niveles, desde la orientación básica que puede ser aportada por líderes comunitarios, voluntarios y comunicadores sociales, a la atención profesional especializada.

Se trataría a través de esta red, muy cercana a las familias, de proporcionarles un acompañamiento permanente para ayudarles a enfrentar las dificultades de la vida cotidiana, evitando que el manejo inadecuado de ellas genere problemas que posteriormente son difíciles de solucionar. Especial importancia debe dársele al acompañamiento de las parejas en su etapa de formación y en los primeros años de la vida en común.

La organización de esta red de apoyo debería hacerse a partir del reconocimiento de las necesidades y dificultades que se presentan en las diferentes etapas de ciclo de vida familiar y del tipo de ayuda y servicios que se requieren para facilitar el proceso de desarrollo de las familias. Esta intervención temprana puede evitar conflictos que

afectan posteriormente la estabilidad familiar. En esta red de apoyo se debe incluir servicios para familias que enfrenta situaciones especiales: alcoholismo, drogadicción, violencia intrafamiliar, familias con miembros ancianos, madres solteras, adolescentes embarazadas, hogares uniparentales, etc.

Educación para la vida familiar

Un elemento importante para prevenir la inestabilidad de la familia es la educación para la vida familiar. Una política hacia la familia debe orientarse hacia el futuro y la única forma de hacerlo es por medio de la educación. Sólo por esta vía podemos adelantarnos a la prevención de muchos problemas que hoy afectan a nuestras familias. Se debe enfatizar la educación para la vida familiar en la educación formal, desde el nivel básico al universitario, y en actividades extraescolares, desarrollando un amplio programa a nivel nacional de preparación para el matrimonio y para la paternidad y maternidad, impulsando su divulgación a nivel de los medios de comunicación de masas. Especial importancia debería darse a los temas de las etapas del amor, la comunicación familiar, las formas de enfrentar y resolver conflictos, la educación sexual y los valores familiares.

El desarrollo de la red de apoyo indicada en el punto anterior implica a su vez la realización de un amplio esfuerzo educativo, orientado a dotar a las personas y organismos que se integren a esta red de los conocimientos básicos que les permitirán apoyar a las familias en los diversos niveles de intervención y a partir de su propia experiencia familiar.

Un marco jurídico para la familia

Finalmente, es necesario contar con un marco jurídico para la familia. La legislación existente y las modificaciones que se proponen y que están en estudio, deberían permitir a futuro contar con un Código de la Familia que reúna y coordine las diferentes disposiciones legales que atañen a la familia en nuestra legislación. Se debería también transformar los actuales Juzgados de Menores en Tribunales de Familia que desarrollen una labor de mediación previa a la separación entre los cónyuges y que aborden con perspectiva familiar el problema de los niños sin tuición o en situaciones de riesgo social.

4.3.3 El análisis de la política o programa desde la perspectiva familiar

El análisis de políticas abarca diversos aspectos esenciales relacionados con metas, destinatarios, costo., financiamiento, cobertura, adecuación, forma de entregar los servicios, etc. Todos ellos deben ser considerados cuando se analiza un programa o una política. Lo que es necesario agregar a ellos es el criterio de impacto familiar, aspecto que habitualmente no es considerado, en parte porque no se cuenta con criterios para hacerlo.

Para evaluar el impacto familiar de una determinada política, los analistas utilizan el método de hacer diversas preguntas a la política. Elliott (1985) propone para ello las siguientes preguntas:

I. Preguntas generales:

- ¿Está la política centrada en la familia o en el individuo?
- ¿Qué definición o concepto de familia se utiliza para definir a las familias beneficiarias?
- ¿Es amplia o limitada?
- ¿Excluye las estructuras familiares no tradicionales: adoptivas, convivencias y otras?
- ¿Establece el programa comunicación con la familia y le aporta la información necesaria para que ella pueda ejercer sus responsabilidades y considerar alternativas informadas?
- ¿Permite o restringe el programa las posibilidades de elección de las familias receptoras?
- ¿Favorece el programa a incentivos o falta de incentivos para casarse, tener hijos, separarse?
- ¿Apoya o desincentiva el programa el hecho de los miembros de la familia vivan juntos, especialmente cuando uno de ellos está enfermo?
- ¿El sacar a un miembro del lado de la familia es una alternativa usada con frecuencia en el programa o se usa sólo como último recurso?
- ¿Afecta el programa la responsabilidad de la familia para ayudar económicamente a sus miembros?
- ¿Aumenta o disminuye el programa el nivel de recursos económicos disponibles para la familia completa?
- ¿Afecta el programa la capacidad de la familia para proteger, apoyar, educar y socializar a sus miembros?
- ¿Incentiva el programa que otras personas o instituciones se hagan cargo de las funciones familiares o bien concede recursos para suplementar los roles familiares reforzando las potencialidades de la familia?
- ¿Reconoce el programa el rol que los miembros de la familia deben desempeñar para enfrentar sus problemas y favorecen el ejercicio de ese rol?
- ¿Respeto el programa los valores culturales de la familia en el desempeño de sus funciones?

II. Preguntas en relación al contexto

- ¿Está diseñado el programa para familias con un status socioeconómico específico?
- ¿Qué grupos socioeconómicos usan o se benefician de hecho con el programa?
- ¿A qué familias deja fuera del programa y qué efectos produce esta situación?
- ¿El programa considera las redes de apoyo informal existentes o las ignora?
- ¿Se preocupa el programa de capacitar y fortalecer esta red?
- ¿Establece el programa vinculaciones con otras instituciones y programas para coordinar recursos de apoyo a la familia?
- ¿Reconoce el programa la influencia del contexto social en la vida familiar y busca influirlo en la medida de sus posibilidades?
- ¿Promueve el programa la organización de las familias frente a sus problemas comunes y reconoce que debieran tener protagonismo social y político?

Giele (1979) aporta a este tema, sugiriendo las siguientes preguntas para guiar el análisis de impacto familiar de una determinada política:

- ¿La política o programa apoya, interfiere, reemplaza o explota los esfuerzos de la familia por apoyar y nutrir a sus miembros?
- ¿Es conceptualizada la familia como un recurso a ser movilizado, como un obstáculo para ayudar a sus miembros, como un colaborador en el proceso o como una totalidad que funciona para el beneficio de todos sus miembros?
- ¿Apoya la política el funcionamiento económico de la familia? ¿Abre oportunidades para que los miembros de la familia puedan establecer relaciones efectivas con el mundo del trabajo?
- ¿Son los parientes y las redes sociales de la familia considerados y valorados, y protegidas sus raíces culturales y su vinculación con la comunidad?
- ¿Se interesa la institución o agencia que administra la política en procurar efectivamente que esos vínculos se mantengan?
- ¿La política obliga o coacciona de alguna forma a la familia o bien trata de apoyar su derecho a autodefinirse respecto a su forma y estructura?

Hartman y Laird (1983) aportan otras preguntas para ilustrar el impacto potencial de la política en la familia:

- ¿En una institución que atiende niños en colocación familiar, la política apoya o limita las visitas de las familias biológicas a los niños?
- ¿Si se trata de una política de educación, se establece que los padres deben ser considerados en la solución de los problemas que afectan a sus hijos en la escuela?
- ¿Son los padres en general visualizados como parte de la solución o como parte del problema?
- ¿Son los niños mayores incluidos en los procesos de toma de decisiones?
- ¿Se conforman las instituciones que proporcionan servicios familiares con atender sistemáticamente sólo a la madre y los hijos, sin la participación del padre?

Las preguntas explicitadas nos dan orientación acerca de los aspectos que deben ser considerados en el análisis de una determinada política y programa desde la perspectiva de la familia. Las preguntas anteriores en su conjunto apuntan a verificar si la política, en la forma que está concebida y administrada, está fortaleciendo o debilitando a la familia como un todo. Lógicamente su aplicación el análisis de un determinado programa requiere de un proceso de selección y adecuación a la realidad específica en la que se está interviniendo, pudiendo al mismo tiempo incluir otras preguntas que pueden ser claves frente a esa realidad y que los autores citados no consideran.

4.3.4 El cambio a un enfoque familiar de las políticas

Al utilizar las preguntas anteriores para analizar una política determinada, se facilita el considerar la perspectiva de la familia, de lo que surgirán sin duda nuevas ideas y orientaciones para una mayor consideración o un nuevo papel de la familia en el diseño e implementación de la política.

En el país se han desarrollado algunos intentos pioneros por dar orientación familiar a las políticas sociales. Señalaremos brevemente los que se refieren a la salud y a los menores en situación de riesgo social.

En el área de la salud, la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile inició en 1982 el Programa de Atención Primaria y Medicina General Familiar en el Área Oriente de Santiago. Los fundamentos de este enfoque familiar en salud se basan en la concepción de la familia como la unidad epidemiológica de la salud, considerando que todo problema o estrés familiar puede afectar la salud mental y física de uno o más de sus miembros y que, además, la familia es la que asume la principal responsabilidad en la atención de los enfermos mentales, de los enfermos crónicos y de los ancianos.

Esta experiencia se implementó a través de un convenio entre la Facultad de Medicina y el Ministerio de Salud en Consultorios de Nivel Primario de Salud ubicados en poblaciones marginales del sector Oriente de Santiago. En ellos se estableció la Ficha Familiar como instrumento esencial de evaluación y seguimiento, y se desarrolló un sistema a través del cual el equipo médico atiende con un enfoque familiar a sus pacientes. Para ello se fortaleció la formación de pregrado en aspectos de salud familiar de los estudiantes de Medicina, Enfermería y del área de la Rehabilitación, asignando especial importancia a los aspectos psicosociales, al mismo tiempo que se establecieron prácticas comunitarias rurales y urbanas en el período de internado final de los estudiantes de Medicina. Paralelamente, se inició la formación de postgrado, estableciendo las primeras becas en Medicina Familiar para los médicos del país.

El impacto de esta experiencia tuvo influencia en el desarrollo de programas similares en las Zonas Sur y Norte de Santiago, demostrando la posibilidad de las Facultades de Medicina para influir en el sistema de salud del país en la perspectiva de un enfoque familiar de la atención primaria.

Es necesario tener claridad, sin embargo, que todo intento de cambio de enfoque en un sistema consolidado y estable, genera resistencias. Florenzano (1986) señala las resistencias encontradas en médicos de otras especialidades, que sienten que el médico de familia pasa a atender pacientes o daños que tradicionalmente les competían a ellos. También se encontraron dificultades a nivel del Ministerio de Salud, porque la carrera funcionaria y el sistema de incentivos establecido para los médicos están diseñados para especialistas, lo que tiende a frustrar a los profesionales que quieren mantenerse en la práctica general de la medicina, lo que sería el caso de la Salud Familiar.

Otra experiencia importante es la desarrollada por el Servicio Nacional de Menores (SENAME), organismo encargado de la política social de atención a los niños en situación de riesgo social. Desde su creación, esta política se centró en la institucionalización de los niños que no tenían tuición paterna o que se encontraban en situación de conflicto con la justicia. El SENAME ha coordinado por décadas una amplia red de instituciones públicas y privadas en que la atención de los niños y jóvenes en riesgo social ha sido predominantemente en internados. Ello se ha traducido en el desarraigo de los niños de su familia y en largas permanencias de éstos en los internados, con las consecuentes dificultades para su integración social.

Esta concepción de sustitución de la familia ha sido cuestionada en los últimos años. A partir de la Convención sobre los Derechos del Niño, el SENAME redefinió el enfoque tradicional de atención a niños y jóvenes concebidos como objetos de preocupación en razón de sus carencias, a otro de desarrollo y participación integral como sujetos plenos de derecho. Al mismo tiempo inició el desarrollo de una estrategia de reorientación de su red de atención, dirigida a incrementar progresivamente sus plazas en programas abiertos y no de internado.

«En este contexto, las políticas y programas sociales deben concebirse como instrumentos de apoyo a la familia y no como alternativas de sustituirla por otras organizaciones. Complementariamente, la integración de políticas dirigidas a diversos grupos objetivo de la población, requiere necesariamente evaluar en forma oportuna el impacto familiar que puede tener toda política específica dirigida hacia el hombre, la mujer, jóvenes, niños o ancianos» (Zanzi, 1995).

El análisis realizado por el SENAME llevó a un replanteamiento de la política tradicional, incluyendo como uno de los puntos esenciales del nuevo enfoque la priorización del rol de la familia de los niños, procurando la pronta reinserción social de éstos.

De partida se crearon los Centros de Tránsito y Derivación Ambulatorios, evitando la internación de niños en riesgo social durante la etapa del diagnóstico de su situación, a través de la evaluación integral e intervención psicosocial dirigida a la familia, procurando resolver el problema que la afecta desde sus propias capacidades y potencialidades, como también mediante el uso de las redes comunitarias.

Se creó también una línea específica de proyectos destinados a apoyar a las instituciones colaboradoras de SENAME en el fortalecimiento de la capacidad de egreso de los niños, centrados fundamentalmente en la capacitación laboral y en el trabajo con la familia, a fin de prepararla para recibir a los niños que están en condiciones de reincorporarse al hogar familiar. De este modo se ha logrado disminuir las internaciones y reducir la masividad de los centros de atención.

En la base de este cambio, podemos observar varias de las ideas sugeridas en las preguntas explicitadas anteriormente: la concepción de la familia como recurso más que como problema, el trabajo con la familia para desarrollar sus potencialidades, la valoración de la permanencia en el ambiente familiar como el ámbito más propicio para la socialización de los niños, etc.

Experiencias como las descritas no tienen por qué ser únicas. Ellas podrían ser implementadas en diversos servicios y políticas que se relacionan con la familia, pero para ello se necesita contar con claridad respecto a los cambios que son necesarios y voluntad política de implementarlos.

4.3.5 La perspectiva de las fuerzas en la formulación de políticas dirigidas a las familias

Desarrollaremos este tema siguiendo lo planteado por Kennedy Chapin (1995) en un artículo publicado en la revista *Social Work*. La autora parte del postulado de que para ser coherentes con el enfoque de las fuerzas, debemos conceptualizar las políticas sociales como respuesta a necesidades y no como respuesta a problemas.

Como se indicó anteriormente, la perspectiva de las fuerzas considera que la mayoría de las dificultades que afectan a los usuarios de las políticas sociales no tienen que ver con sus características individuales, sino que provienen de su necesidad de satisfacer las necesidades básicas en condiciones de exclusión educacional, política y económica. Desde esta perspectiva, los déficits ya no deben continuar siendo el foco central del desarrollo de políticas, y es necesario que los productores de políticas entiendan claramente y valoren las percepciones que las personas tienen de su situación. Por ejemplo, quienes diseñan políticas para ancianos con frecuencia los consideran sólo como gente pobre y enferma, que necesita ser cuidada; esta visión ha marcado los programas, consiguiendo resultados limitados. Pero la mayoría de los ancianos se ve a sí mismos como saludables e independientes y aún sienten que cuentan con capacidades para aportar a la sociedad. Las nuevas iniciativas que incorporan las visiones de los ancianos sobre sí mismos como independientes y sanos, pero con la necesidad de ayuda para mantener dicho estado, han sido subvaloradas por el Estado.

Chambers (1986) afirma que si el propósito fundamental de la política es determinar cómo distribuir recursos escasos, y si los beneficiarios son considerados como personas con fuerzas más que con déficits y patologías, entonces la necesidad absoluta de su inclusión en la definición del problema y en el diseño de las políticas no puede ser negada. Es responsabilidad de los trabajadores sociales velar porque las voces de las personas y familias atendidas sean escuchadas y entendidas por los diseñadores de políticas, y trabajar por la inclusión de los clientes en la implementación de las políticas. Inicialmente, es posible volver a mirar el origen del proceso de producción de políticas en la tradición de las necesidades humanas básicas que el Trabajo Social siempre ha considerado. La política social puede entonces ser vista como una herramienta para ayudar a las personas a satisfacer estas necesidades humanas básicas.

El énfasis en las necesidades humanas comunes y no en los problemas sociales ayuda a iluminar las numerosas vías que las personas utilizan para satisfacer sus necesidades y evita el catalogarlas como desviadas, deficientes o carentes. Una vez que los trabajadores sociales entienden que es innecesario que las personas sean descritas como deficientes para justificar el recibir beneficios y servicios, pueden ser desarrolladas nuevas formas de ver y caracterizar a las familias atendidas, enfatizando sus fuerzas.

El uso de la perspectiva de las fuerzas también ofrece a los trabajadores sociales vías más claras para llevar a la práctica algunos de sus valores profesionales básicos, como el respeto por el valor y dignidad de cada individuo.

Kennedy Chapin (1995) afirma que el proceso de diseño de políticas que incorpora la perspectiva de las fuerzas difiere del enfoque que está focalizado en los problemas, lo que ilustra en el cuadro siguiente, comparando esta perspectiva con el enfoque centrado en el problema tal como se bosqueja en textos recientes de política social:

COMPARACIÓN DEL PROCESO DE FORMULACIÓN DE POLITICAS BASADO EN LA APROXIMACION CENTRADA

Aproximación centrada en el problema	Aproximación centrada en la fuerza
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Definición del problema <input type="checkbox"/> Análisis del problema <input type="checkbox"/> Causas <input type="checkbox"/> Consecuencias <input type="checkbox"/> Informar al público <input type="checkbox"/> Definición de la negociación. <input type="checkbox"/> Desarrollo de los objetivos de las políticas. <input type="checkbox"/> Formulación de políticas y/o programas. <input type="checkbox"/> Diseño del programa <input type="checkbox"/> Implementación <input type="checkbox"/> Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Identificación de las necesidades básicas y las barreras para satisfacer las necesidades. <input type="checkbox"/> Identificación de oportunidades y recursos necesarios para que las personas satisfagan sus necesidades. <input type="checkbox"/> Identificación de las formas en que las barreras son corrientemente sobrepasadas por los clientes y a través de los programas. <input type="checkbox"/> Construcción del consenso <input type="checkbox"/> Negociación del consenso en los objetivos de la política. <input type="checkbox"/> Diseño del programa <input type="checkbox"/> Implementación <input type="checkbox"/> Evaluación de resultados con los clientes.

Como se observa en este Cuadro, la aproximación centrada en las fuerzas comienza focalizándose en las necesidades humanas comunes y en las barreras para satisfacer dichas necesidades, más que en la definición y análisis del problema. Desde una aproximación de las fuerzas, la definición de las necesidades y de las dificultades para satisfacerlas, se presenta como una negociación. El énfasis está puesto en valorar los inputs de las personas que están en desventaja para satisfacer sus necesidades y para buscar oportunidades y recursos que les ayuden en sus esfuerzos. La diferencia más importante entre ambas aproximaciones se encuentra en la expansión del rol de quienes van a ser ayudados y la disminución del rol del profesional que ayuda. Bajo la aproximación de las fuerzas, ya no existe la implicación de que un experto en producir políticas va a informar al público y va a desarrollar los objetivos de las políticas. Por el contrario, el profesional da voz a las perspectivas de las personas necesitadas, ayuda a negociar definiciones y objetivos que incorporen dichas perspectivas y continúa focalizando en las personas como colaboradoras durante la fase de evaluación.

Los valores de los trabajadores sociales, incluyendo el respeto por las personas y su autodeterminación, están reflejados explícitamente en el proceso de producción de políticas influido por la aproximación de las fuerzas. Si los trabajadores sociales tratan de descubrir las estrategias exitosas que han desarrollado las personas, la política o programa resultante puede adecuarse más a las necesidades de las familias y considerar a éstas como actores en el proceso. Les corresponde a los trabajadores sociales ayudar a las personas y familias atendidas a negociar un consenso de políticas que contenga su visión de la realidad. El énfasis del enfoque de las fuerzas en investigar el medio ambiente en búsqueda de oportunidades y recursos, entrega a los trabajadores sociales la alternativa de abrirse a utilizar los recursos formales e informales de la comunidad más imaginativamente. Más aún, esta aproximación deja claro que las personas deben incorporarse a través de todo el proceso, y enfatiza la importancia de su participación al evaluar la efectividad de la política.

Kennedy Chapin señala que la aproximación de las fuerzas puede también ayudar a los trabajadores sociales a desarrollar intervenciones que puedan influir los factores normativos-afectivos y lógico-empíricos que moldean las opciones políticas. Si los trabajadores sociales tienen éxito en incorporar a las familias objetivo de los programas a la definición del problema y al proceso de producción de políticas de manera que generen un compromiso emocional positivo, es más probable que puedan influir en las decisiones.

Dado que la perspectiva de las fuerzas focaliza en el poder de las personas y familias, las historias de cómo ellas han enfrentado las dificultades para satisfacer sus necesidades son claves para diseños efectivos de políticas. Por esto, estas historias deben ser escuchadas por los diseñadores de políticas, tanto en las agencias como en el nivel legislativo. La responsabilidad de los trabajadores sociales en el proceso de considerar dichas historias es doble: cuando ellos mismos son los diseñadores de los programas, deben asegurarse de que efectivamente están considerando estas voces; cuando otros diseñan las políticas, la responsabilidad del trabajador social es asegurarse de que las historias de las familias sean escuchadas y entendidas.

Si los diseñadores de políticas conocen estas historias, no sólo del efecto de sus problemas en las familias, sino también de la forma en que los enfrentan y de los recursos que han utilizado para sobrevivir, pueden desarrollar políticas más efectivas. En esta perspectiva, quienes formulan las políticas comienzan a ver a las personas y familias que experimentan los problemas como co-creadores de las políticas sociales, y esto hace que emerjan nuevas imágenes de la realidad. Estas historias de sobrevivencia y fuerza, al contrario de las concepciones erradas acerca de las dificultades de las personas o de los problemas sociales, pueden convertirse en el puente hacia la acción (Weick y Saleeby, 1995).

Para los trabajadores sociales que se arriesgan a desarrollar políticas y programas desde la perspectiva de las fuerzas, las historias de las personas y familias constituyen una parte integral del esfuerzo de buscar en el medio ambiente recursos y oportunidades que aumenten las posibilidades de producir cambios positivos en la vida de las familias. Cuando la comunidad deja de ser vista exclusivamente como carente o peligrosa, pueden ser detectados los recursos comunitarios informales que ella posee.

En esta perspectiva, la definición del problema se negocia y cambia cada cierto tiempo, dado que las diferentes personas y familias atendidas, así como otros participantes en el proceso de producción de políticas, pueden ver el problema y lo que constituiría su solución de maneras muy diversas. Así, el logro de los objetivos, más que soluciones finales, debe ser el foco de la actividad del trabajador social. Si los objetivos de las políticas, diseñadas en base a las fuerzas individuales y comunitarias, reflejan al menos algún input de la población objetivo, y si los resultados son positivos para las familias atendidas, entonces la política ha tenido éxito. Lograr tales objetivos, en vez de lograr una solución final como "ganarle la guerra a la pobreza", debe ser la intención del Estado, de manera que sea posible el éxito en lugar del fracaso.

Sin embargo, la perspectiva de las fuerzas como el modelo de déficits pueden conducir a una misma conclusión incorrecta: que los clientes son los arquitectos de sus propias situaciones de vida, positivas o negativas, ya sea como resultado de sus fuerzas o sus debilidades. Ambas perspectivas corren el peligro de desestimar tanto las barreras como los recursos del medio ambiente que condicionan los resultados, lo que siempre es necesario considerar.

La implementación de las políticas es fundamental en la efectividad del trabajador social, cualquiera sea el campo en que se desempeñe. Ya sea trabajando legislativamente, organizacionalmente o en sus propias instituciones o servicios, los trabajadores sociales influyen los programas y las políticas sociales que moldean la vida de las personas y familias a las que atienden. La perspectiva de las fuerzas puede ser utilizada para conceptualizar una nueva forma de entender la relación entre quienes son ayudados y quienes ayudan. Cuando los implementadores de las políticas dejan de verse como expertos que traen soluciones, y se ven como colaboradores tanto de grupos tradicionales de beneficiarios como de otros actores clave en el campo de la producción de políticas, la naturaleza de su trabajo cambia. Un componente esencial de esta reestructuración es la ampliación del rol de las personas que reciben la ayuda. El implementador de las políticas debe trabajar en el desarrollo de políticas y prácticas que apoyen esta expansión, por ejemplo, apoyando a los grupos para que hablen efectivamente por ellos mismos.

Kennedy Chapin afirma finalmente que, en la práctica, el trabajo de los implementadores de políticas incluye establecer una agenda, definir el problema, desarrollar la política, implementarla y evaluarla, y señala cuatro principios para desarrollarlos en la perspectiva de las fuerzas:

- Primero, los trabajadores sociales deben tomar un rol activo en el establecimiento de una agenda política a través de hablar por ellos mismos y de ayudar a las familias atendidas a que manifiesten sus opiniones, en que planteen sus problemas y sus fuerzas.
- Segundo, cuando se lleva a cabo una investigación de la cual surgirán iniciativas de políticas o evaluación de programas, los trabajadores sociales deben cuidar de que los posibles beneficiarios o los usuarios, tengan un input en el establecimiento de las preguntas además de ser sujetos de la investigación.
- Tercero, cuando se trabaja por implementar políticas necesarias, los trabajadores sociales pueden movilizar el interés de los legisladores u otros

productores de políticas, en base a la perspectiva de las fuerzas de las personas y familias a quienes la política va a beneficiar, en lugar de focalizar en sus incompetencias.

- Cuarto, cuando las políticas han sido implementadas, los elementos claves de cualquier esfuerzo para evaluar su mérito deberían ser la extensión en la cual reflejan las ideas de las familias que están siendo claramente afectadas por la política y los resultados que los usuarios esperan. Finalmente, al implementador de las políticas se le da la oportunidad de ayudar en el desarrollo de recursos y fuerzas no sólo en la persona, sino también en la comunidad, puesto que debe identificar y utilizar los ricos, pero usualmente escondidos, recursos del medio ambiente. Aún cuando es cierto que los elementos del medio ambiente, incluyendo las políticas sociales de gobierno, pueden en ocasiones ser dañinos para las familias que se está tratando de ayudar, los trabajadores sociales pueden hacer mucho más de lo que actualmente hacen para utilizar estos recursos ambientales creativa y positivamente.

El desarrollo de una orientación familiar en los programas y políticas y la utilización de la perspectiva de las fuerzas para diseñarlas y evaluarlas, son grandes tareas de política a las cuales el Trabajo Social está especialmente llamado a contribuir.

4.3.6 Una experiencia de acciones integradas para familias de extrema pobreza

Queremos terminar este texto presentando en forma sintética un Programa diseñado e implementado por trabajadores sociales, que a nuestro juicio cumple con las tareas antes señaladas. Se trata del Programa de Acciones Integradas para Familias en Extrema Pobreza, PAI, de la Municipalidad de La Florida en Santiago.¹⁸ La información que se incluye a continuación ha sido extraída del Informe de Sistematización del Programa de Acciones Integradas para Familias en Extrema Pobreza, elaborado en septiembre de 1998.

El programa surge en respuesta a la desvinculación que presentaban las familias en situación de extrema pobreza de la comuna de La Florida con las redes de beneficios y programas que tanto el Estado como la Municipalidad ponen a su disposición.

El Programa se fundamenta en una concepción de la pobreza que destaca las fuerzas de la familia. Afirma que toda familia tiene un proyecto de vida y energías disponibles para avanzar en dicho proyecto, en la medida que las posibilidades y contextos lo permitan, de manera más acelerada o lenta; las familias en extrema pobreza también. Aun cuando sus energías estén concentradas en las denominadas "estrategias de sobrevivencia", también sueñan, tienen planes de futuro y se proyectan en el tiempo. Por otro lado, si tienen energías para "sobrevivir", entonces también podrán redirigir dichas energías y otras adicionales para enfrentar con éxito sus problemas y avanzar en su proyecto de vida.

¹⁸ Este proyecto fue diseñado por un equipo formado por las asistentes sociales Verónica Silva y Patricia Solís y el psicólogo Claudio Jordán. Patricia Solís coordinó la implementación del Proyecto desde el año 1997. Apoyó esta experiencia el alcalde de la Comuna de La Florida Gonzalo Duarte.

Como estas familias no demandan de los servicios públicos los beneficios de las redes sociales a causa de la falta de .vinculaciones, es preciso buscarlas y hacer todos los esfuerzos posibles para conectarlas y reforzar sus vínculos.

Para el Programa, la necesidad más fundamental de una familia en extrema pobreza es la activación de las energías disponibles (generalmente inactivas o dormidas) a través de un proceso básico de habilitación social tendiente a la autonomía en las relaciones con su medio ambiente. Esto permite apoyar la generación y utilización de las herramientas básicas necesarias para enfrentar el "desequilibrio estable" de su situación.

Las políticas y programas sociales dirigidos a la extrema pobreza, entonces, tendrían que entenderse como "correcciones" adecuadas y pertinentes a este "desequilibrio estable", de manera de lograr disminuir la tensión y equilibrar las necesidades (materiales y simbólicas) con los recursos (materiales y humanos) para satisfacerlas. El corolario, en este punto, es que la familia en extrema pobreza tiene problemas pero no es un problema. Lo que necesita es un apoyo integral y temporal que le permita visualizar, formular y avanzar en un proyecto de vida definido por ella misma.

El Programa estima que las políticas de carácter asistencial son un aporte a las familias pobres para superar déficits e igualar oportunidades, pero si no van acompañadas de acciones de apoyo al desarrollo (en una perspectiva psicosocial), se transforman, en el mediano plazo, en un gasto y no en una inversión.

Los diseñadores del Programa postulan que el desafío principal de una estrategia local de superación de la pobreza es la focalización de los recursos, siempre escasos, en aquellos que efectivamente requieren de un apoyo especial para su desarrollo. Es necesario lograr una doble focalización: en la familia pobre específicamente y en los territorios pobres. El corolario, en este punto, es que una estrategia local de superación de la pobreza debe tener dos componentes simultáneos e interconectados: un modelo de intervención en el territorio y un modelo de intervención familiar. El Programa de Acciones Integradas (PAI) desarrolla el componente del modelo de intervención familiar.

La característica principal de una gestión local o municipal en el tema de la extrema pobreza radica en una adecuada articulación de los recursos materiales y humanos disponibles para atender las situaciones de pobreza, teniendo como eje central a la familia pobre (fuente principal de energías) en un territorio específico, y no a los integrantes de la familia por separado o al territorio como unidad, independientemente de las familias que lo ocupan. La estrategia más adecuada para efectivamente hacer la articulación y superar la simple coordinación, es el trabajo en red.

Se plantea que el contacto con las familias, pobres desde el Gobierno local tiene el carácter siempre de una relación personal, independiente de la calidad de ésta. La Municipalidad y/o el territorio comunal es el lugar donde se encuentran cara a cara un representante del Estado con las personas y familias en condición de pobreza. Lo que los hace relacionarse es la pertenencia a un territorio específico donde unos viven y los otros trabajan para el colectivo que allí reside. Por lo tanto, la pertenencia al territorio y

la proximidad que entrega la identificación con éste, son el más fuerte argumento que moviliza a las personas para su acercamiento al Gobierno Comunal y a sus representantes. En este sentido, el vínculo que los une al menos está dado por esta mutua dependencia. Los lazos territoriales aún se expresan cara a cara, no así los regionales y nacionales, que implican una adhesión en mayores grados de abstracción.

Desafíos del Programa de Acciones Integradas (PAI)

Dada la argumentación anterior, el diseño e implementación de un programa especial dirigido a familias en extrema pobreza de la comuna de La Florida, hacía necesario enfrentar dos tipos de desafíos simultáneos: un desafío ético-político y un desafío técnico-metodológico.

El desafío ético-político era fundamental para hacer explícita la prioridad de atender preferentemente a las familias pobres de la comuna y avanzar en que los beneficios del desarrollo comunal llegaran a los más desfavorecidos en el marco de una política social basada en la equidad y la igualdad de oportunidades, recogiendo las características distintivas de cada uno de los grupos objetivo de la política social municipal.

Cumplir con las orientaciones señaladas como desafío ético-político no resulta fácil si no se interviene en las variables técnicas y metodológicas de la gestión social municipal, reconociendo que las intervenciones clásicas (las desarrolladas hasta esa fecha) no han resultado suficientes ni pertinentes. Este desafío implica intervenir en cuatro aspectos:

- a) En relación a la intervención social municipal, resulta indispensable cambiar el eje desde "un conjunto de acciones, asistenciales y promocionales, en beneficio del otro" hacia "una relación de trabajo mutuo, en base a las prioridades del otro, de manera de activar sus energías disponibles".
- b) Es necesario reinventar la práctica de la intervención social municipal para responder a la fundamentación y a las hipótesis de trabajo formuladas, garantizando así la transversalidad y la integralidad indispensables para la articulación y el trabajo en red.

En la mayoría de los casos, desde la perspectiva del funcionario, la relación con el "usuario" tiende –por la práctica sostenida y por el desbordamiento emocional, además de la sujeción salvadora de los procedimientos– a convertirse en una rutina y transformar la ventaja del "cara a cara" en una relación serial. Es decir, se convierte al que está al frente en un número, un caso, un NN intercambiable, donde se anula la identidad, el sujeto, y sólo se ve el problema o un aspecto parcial de éste, que sería el que corresponde al beneficio disponible.

De este modo, desde el punto de vista de un funcionario experimentado, la persona empieza a no ser vista como tal, con lo que de inmediato se omite de ésta todos los aspectos dinámicos que la caracterizan como sujeto que vive o sufre una contingencia dentro de su proyecto de vida.

- c) También se hace necesario re-inventar la institucionalidad, que debe flexibilizarse y adecuarse a los requerimientos de esta nueva práctica de intervención social, coexistiendo con todas las demás prácticas: la entrega de recursos asistenciales, los programas sociales, la estructura de funciones, el organigrama funcional de las unidades que intervienen, entre las principales.
- d) Por último, este desafío conlleva la construcción del diseño del Programa de Acciones Integradas desde la experiencia, teniendo como marco y orientación sólo los elementos ético-políticos y los objetivos de integración social y económica de las familias y la contribución efectiva a la superación de la pobreza.

El Programa de Acciones Integradas para Familias en Extrema Pobreza (PAI)

El objetivo central de este Programa es brindar atención profesional preferente a familias en extrema pobreza residentes en la comuna de La Florida, integrando los servicios municipales/locales y los beneficios de la red social del Estado disponibles, a través de una estrategia centrada en potenciar los proyectos de vida y desarrollo de cada una de las familias atendidas. Se trata de contribuir a resolver las necesidades básicas y facilitar los instrumentos y herramientas que en cada caso le permitan a la familia resolver con éxito su inserción en las redes sociales y laborales, de modo de obtener de éstas, en forma autónoma, lo necesario para la subsistencia y desarrollo de la familia y sus integrantes.

El Programa tiene tres componentes programáticos:

- a) Diseño e implementación de un Modelo de Intervención Familiar, el cual se describirá detalladamente más adelante.
- b) Acciones complementarias, que se han diseñado y/o realizado a partir de los resultados del estudio de caracterización de las familias de extrema pobreza de la comuna, y que son elementos fundamentales de la red que ha ido construyendo el Programa PAI al servicio de las familias participantes.

Entre ellas se incluye un acuerdo de trabajo con el Instituto de Normalización Previsional (INP) a través del cual pudieron ser atendidos todos los adultos mayores sin pensión de vejez de ningún tipo, detectados en el estudio. Una parte de ellos pudieron acceder a pensiones mínimas del Estado, ya que contaban con las semanas necesarias de imposiciones, y el resto fue postulado a pensión asistencial de vejez. La razón esgrimida para no haber concurrido con anterioridad fue el desconocimiento de los beneficios y su aislamiento en su hogar y/o barrio.

El análisis en detalle de la caracterización de las familias en extrema pobreza encabezadas por un adulto mayor, permitió detectar un número de 214 adultos mayores que vivían completamente solos. Para ellos se diseñó y se encuentra en plena implementación el Proyecto de Clubes Abiertos del Adulto Mayor, que les brinda atención integral en cuatro territorios de la comuna, haciendo uso de las sedes vecinales comunitarias para desarrollar el trabajo.

Adicionalmente se elaboró un listado con nombres y domicilios de la totalidad de las familias detectadas en el estudio de extrema pobreza encabezadas por una mujer jefe de hogar sola, información que contribuyó a la selección de las beneficiarias del Programa Mujeres Jefas de Hogar, que desarrolla el Programa de la Mujer con el apoyo del Servicio Nacional de la Mujer (Sernam).

A partir de la constatación de la alta incidencia que la variable ingresos tenía en la situación de extrema pobreza de las familias estudiadas, derivada de su situación de inestabilidad laboral, se diseñó e implementó el Proyecto Carros Coca-Cola, en colaboración con la empresa Embotelladora Andina, que puso a disposición de la Municipalidad un número de carros de venta ambulante de bebidas analcohólicas y confites, lo que ha permitido generar y/o incrementar ingresos económicos a familias en extrema pobreza, principalmente mujeres jefas de hogar, adultos mayores y parejas jóvenes, detectadas a través del mismo estudio.

Los listados de familias construidos a partir del estudio de extrema pobreza también permitieron reorientar el trabajo de localización de la Oficina de Subsidios Sociales, principalmente en lo referido a Subsidio Único Familiar y Pensiones Asistenciales de Vejez ya que dichos listados fueron cruzados con las bases de beneficiarios, y la oficina estuvo en condiciones de visitar en sus domicilios a aquellos que no habían postulado a dichos beneficios, de manera de incorporarlos al sistema de subsidios. Este trabajo tuvo un importante éxito y mejoró sustantivamente los índices de buena localización de los beneficios.

También fue posible establecer un acuerdo de trabajo con el Área de Salud de la Corporación Municipal, específicamente a partir del Consultorio Villa O'Higgins, para atender de preferencia en el programa PAI a familias en extrema pobreza detectadas por el Consultorio. Además se ha logrado establecer una prioridad en los servicios de atención dental para las familias que participan del Programa PAI.

A propósito del análisis de la intervención social realizada por la Dirección de Desarrollo Social, la Municipalidad puso en funcionamiento una Oficina de Referencia donde se atiende a las personas que concurren por demanda espontánea o por referencia de otras instituciones, sean éstas comunales o extracomunales, de manera de atender por esta vía la demanda espontánea y reservar para el Programa PAI la búsqueda de beneficiarios de extrema pobreza.

De igual forma, se transfirió a los programas sociales específicos de la Municipalidad que correspondiera la atención de casos que presentaran problemas relacionados con las temáticas de cada uno de ellos, entregándoles a dichos programas los recursos asistenciales necesarios para la atención específica de estas situaciones. Algunos ejemplos de estas transferencias son los ajueres de recién nacidos al programa de la Infancia, las mediaguas y equipamiento del hogar al programa de Vivienda y Hábitat, cajas de alimentos a prácticamente todos los programas, entre las principales. Esta medida significó también una redistribución del personal profesional del antiguo programa de acción social hacia los programas sociales específicos.

Adicionalmente, en el caso de la atención por problemas de vivienda, se incorporó el trabajo de postulación a los diversos programas de vivienda que proporciona el Estado, a las acciones de la Oficina de Subsidios Sociales, transformada en Unidad de intermediación, quedando el trabajo con familias en situación crítica y en extrema pobreza en el Programa PAI.

- c) El último componente corresponde a los denominados Proyectos Asociados, que surgen en el marco de la intervención específica con las familias PAI, cuyos servicios están dirigidos en forma exclusiva a dichas familias. Estos proyectos asociados son los siguientes: Proyecto recreativo cultural para la familia, que consiste en la provisión de espacios recreativo culturales donde puede participar conjuntamente toda la familia; Talleres de desarrollo personal, especialmente para las mujeres, destinados a apoyar y fortalecer la autoestima y a generar espacios de comunicación e intercambio de experiencias; Talleres de habilidades prácticas, como cocina, peluquería, y otros, cuyo foco es proveer a los participantes de herramientas prácticas para el autoconsumo, en el marco de las acciones que realiza el programa de ordenamiento del presupuesto familiar de las familias participantes.

COMPONENTES DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

Actores	Etapas	Recursos Claves	Productos	Instrumentos
La Familia	Contacto Inicial	Energía de la familia	Habilitación Básica	Ecomapa 1 y 11
El Operador PAI	Encuentro- invitación	Características del operador	Habilitación Social	Plan de acción concordado
La Relación	Generación de Confianza	Beneficios disponibles de la Red Social	Autonomía	Plan de egreso
	Intervención	Comunal, municipal y privada	Funcionamiento del modelo de intervención	
	Trabajo mutuo	Programas Municipales de Promoción Social		
	Red mediada			
	Seguimiento	Habilidades.		
	Operación plena de la red	Capacidades y recursos propios de la familia		
	Implementación del Egreso	Recursos económicos propios del programa PAI		

El modelo inicia su intervención con el proceso de selección de las familias que serán convocadas a participar en el Programa, proceso que está a cargo de la coordinadora del Programa en concordancia con los operadores PAI.

El paso siguiente, lo constituye el hito de la invitación, hecho que ocurre en el domicilio de la familia, a cargo del operador PAI asignado a dicha familia. Aceptada la invitación, se da paso a la primera etapa del modelo de Intervención, a la que se ha denominado Contacto Inicial, cuyo proceso central es la generación de la confianza necesaria para establecer una relación efectiva de trabajo. En esta etapa comienzan a actuar activamente los tres actores del modelo:

- a) La familia, a través del interlocutor principal, generalmente la mujer;
- b) El operador PAI, como profesional a cargo del proceso de intervención, y
- c) La relación entre familia y operador, que es el centro de la intervención que contempla el modelo,

La familia se encuentra en esta etapa evaluando la oferta de apoyo, revisando su situación y sus prioridades y principalmente probando la relación con el operador PAI. Por su parte, el operador PAI se encuentra haciendo el diagnóstico de la familia, conociendo a su interlocutor principal e identificando las motivaciones de la familia para centrar su intervención en ellas, manteniendo una periodicidad concordada de la relación. La relación, por su parte, se concentra en esta etapa en la generación de confianza mutua, en el establecimiento de una relación de trabajo comparado y en el desarrollo de pequeñas tareas simples que le provean a la familia experiencias positivas y exitosas, de manera de fomentar la confianza en el proceso en el que se encuentran participando.

Se utilizan como instrumentos principales de la Intervención el Ecomapa I que permite graficar las relaciones de la familia y de cada uno de sus miembros con su medio ambiente más próximo y con las redes sociales disponibles. Este instrumento permite visualizar la frecuencia, intensidad y calidad de las relaciones sostenidas entre los miembros de la familia y de cada uno de ellos con su entorno. A partir de la visualización de las relaciones, es posible establecer en conjunto, prioridades de intervención conjunta. Adicionalmente se aplica un instrumento diseñado por el equipo del programa PAI, denominado "Pauta de Condiciones Mínimas de Calidad de Vida", que permite identificar con la familia cuáles son sus activos (en bienes y conexiones a redes) y sus necesidades prioritarias, de manera de garantizar que cuenten con los recursos (materiales y simbólicos) básicos para enfrentar un proyecto de vida, eje de la intervención del programa PAI.

Los déficits detectados y concordados a través de la aplicación de la pauta señalada y la visualización de las relaciones que proporciona el Ecomapa I, permiten emprender pequeñas tareas simples, que tengan garantía de ser enfrentadas con éxito por las familias, de manera de acumular experiencias positivas. Se trata de obtener cédula de identidad, inscribirse en el consultorio de salud, postular a beneficios, preocuparse del desempeño escolar de los hijos, colaborar en las tareas de la casa, visitar a la familia de origen, entre las principales tareas que se emprenden. El cumplimiento exitoso de varias de estas tareas, les permiten a los miembros de la familia ejercer algunos de sus

derechos ciudadanos e insertarse en la red de recursos disponibles. El operador se concentra en la coordinación y articulación de las redes disponibles, de manera de facilitar la tarea de inserción positiva de la familia; la familia por su parte, se concentra en la definición de algunos elementos claves en los que quiere centrar su proyecto de vida; y la relación se concentra en lograr un Plan de Acción Concordado entre la familia y el operador PAI, hito que permite pasar a la etapa siguiente de la intervención. El producto de esta etapa es la denominada Habilitación Básica, que está constituida por la inserción de la familia y de sus miembros en las redes básicas para satisfacer sus necesidades y en el ejercicio de sus derechos ciudadanos.

Cumplido el Plan de Acción Concordado, es posible dar paso a la segunda etapa de la intervención, que se ha denominado Intervención Propiamente Tal, y cuyo proceso central es el trabajo mutuo, a través de la activación de la red de recursos disponibles, mediada por el operador PAI.

La familia se encuentra en esta etapa descubriendo sus potencialidades y capacidades, utilizando sus habilidades, desarrollando tareas más complejas, cumpliendo con los compromisos adquiridos en el plan de acción concordado y expresando afecto explícito, tanto al interior de las relaciones familiares, como en su medio ambiente y al operador PAI.

El operador se concentra en esta etapa en la activación de las redes disponibles, en el apoyo afectivo y material, centrado en la entrega de información y en el desarrollo de hábitos en la familia y sus miembros. Se trata en esta etapa de promover y contribuir a desarrollar en la familia sus capacidades y habilidades para enfrentar con éxito sus necesidades y las dificultades que se le presentan.

La relación está centrada en el trabajo mutuo, a través de una estrategia de intervención centrada en tareas, de mutuo cumplimiento. La relación permite fortalecer las confianzas a través de un proceso de supervisión del cumplimiento de los compromisos adquiridos, que se centra en el control, el apoyo y el estímulo.

La activación de redes disponibles se amplía desde las redes básicas hacia redes institucionales, familiares, comunitarias, sociales y laborales, permitiéndole a la familia y a sus miembros acceder a la diversidad de mecanismos de resolución de sus necesidades, disponibles en la sociedad, en la que se insertan más formalmente.

Las tareas que se desarrollan están directamente relacionadas con el proyecto de vida que las familias se han planteado, búsqueda de trabajo a través de la Oficina Municipal de Colocaciones e incorporación a fuentes laborales formales, o inicio de actividades productivas independientes plan de ahorro para la vivienda y su implementación, obtención de beneficios de la red social estatal, municipal y privada (SUF, PASIS, acceso a beneficios de diversos programas sociales); participación en organizaciones comunitarias, atención periódica de salud; inicio de tratamientos antialcohólicos y de salud mental; postulación efectiva a programas de vivienda; mejoramiento de la vivienda que ocupan; optimización y ordenamiento del presupuesto familiar; ahorro de dinero que permite la adquisición de bienes que mejoran la calidad de vida;

participación en talleres de desarrollo personal y de habilidades prácticas; inscripción de hijos menores en jardines infantiles.

El producto de esta etapa se ha denominado *Habilitación Social*, expresada en el ejercicio no sólo de sus derechos sino que también de sus obligaciones ciudadanas, la activación y uso efectivo de las redes sociales disponibles y se muestran las primeras señales de autonomía, que permiten el diseño de un Plan de Egreso del Programa y dar paso a la etapa siguiente de la intervención.

Las señales de autonomía a las que se hace referencia en el párrafo anterior, son las siguientes: la familia se propone nuevas tareas (metas), es decir, demuestra que es capaz de tomar iniciativas; la familia hace uso efectivo de las redes institucionales, familiares, comunitarias, sociales y laborales de las que dispone; la familia toma decisiones que se basan en el análisis de la información de la que disponen y en la evaluación racional de los cursos de acción y posibles resultados de dichas decisiones; la familia, frente a una dificultad o decisión, maneja diversas alternativas de solución, demostrando que ha ampliado y diversificado su mapa de relaciones activas la familia se comporta y actúa en interdependencia tanto al interior de ella misma, en su medio próximo y en la relación con el operador PAI.

Dadas estas condiciones y contando con un plan de egreso del programa, es posible iniciar la siguiente etapa de la intervención, cual es la *Implementación del Egreso*, etapa en la que se espacia en el tiempo la relación entre la familia y el operador, dejando paso a mayores y mejores señales de autonomía por parte de la familia. El proceso central de esta etapa consiste en la operación plena de la red que la familia ha ido construyendo para sí durante la intervención.

En esta etapa la familia se encuentra ejercitando su autonomía y desarrollando las tareas que se ha planteado para esta etapa. El operador, por su parte, se transforma en un apoyo situacional de la familia y no en el recurso principal de la red externa a la familia, rol que se esperaría que ejerciera un Municipio con sus ciudadanos. La relación se centra fuertemente en el seguimiento en conjunto de las acciones que se han acordado desarrollar en esta etapa y que garantizan las condiciones para hacer efectivo el egreso de la familia del programa, el cual se constituye en un hito.

Se retorna en este momento el instrumento del *Ecomapa*, aplicándose un *Ecomapa II* que, igualmente que el primero, grafica y permite visualizar la intensidad y la calidad de las relaciones que la familia y sus miembros mantienen entre sí y con el medio que los rodea, y se compara con la situación que se visualizó en el *Ecomapa I*, señalándose los aspectos que quedarían pendientes de resolver y chequeando con la familia potenciales estrategias de enfrentamiento autónomo de dichos déficits. Adicionalmente se aplica nuevamente la pauta de condiciones mínimas de calidad de vida y se chequea la situación actual, verificándose su cumplimiento completo gracias al trabajo que la familia y la relación con el operador han conseguido durante el proceso de intervención.

Se lleva a cabo el hito del egreso a partir de una decisión conjunta familia/ operador, se produce la despedida con la revisión de lo alcanzado a partir del plan de acción que se concordó, se expresa la disponibilidad del operador de pasar a ser parte de la red de recursos disponibles para la familia y dejar de ser operador, la familia expresa su opinión sobre las tareas cumplidas. y se entiende el egreso y la separación como un proceso natural, que en algunas familias se expresa en: "creo que ya estoy en condiciones de seguir solo (a)".

La última etapa de la intervención se ha denominado Seguimiento y consiste en tomar contacto con la familia luego de un tiempo a partir del egreso, asunto que la mayor parte de las veces ocurre por iniciativa de la propia familia que concurre a contar cómo le ha ido más que a pedir ayuda. Adicionalmente el programa ha previsto un hito en el seguimiento, que consiste en la aplicación de una ficha que registra los aprendizajes de la familia a partir de la intervención, y que es aplicada por un actor distinto al operador. Esto permite cerrar definitivamente el proceso de intervención contemplado en el modelo, fijando con la familia los aprendizajes, al tener que explicitarlos.

El equipo del programa

El equipo del programa se constituye en el elemento clave para que éste pueda llevarse a cabo con éxito.

El equipo se encuentra compuesto por una Coordinadora que también desarrolla la función de operador, un total de seis (6) operadores, sólo tres (3) de los cuales están dedicados exclusivamente al programa, y el apoyo metodológico de un profesional que participa activamente de las reuniones de trabajo y del proceso de capacitación interno de los integrantes del equipo.

El papel de la Coordinadora del equipo consiste básicamente en dirigir las acciones y actividades del conjunto de operadores, apoyar a cada uno de ellos en el trabajo con las familias, supervisando el avance y los contenidos del trabajo de cada uno, hacerse cargo del manejo administrativo del programa en lo que dice relación con la supervisión de los registros y de los recursos materiales que el programa entrega a las familias participantes. Adicionalmente a lo anterior, coordina las reuniones técnicas y de análisis de casos y es la responsable técnica de la ejecución del Programa. Al igual que los operadores, tiene familias asignadas de manera de contar con la experiencia práctica para dirigir el trabajo colectivo.

Cada operador PAI (profesional del área de las ciencias sociales, no necesariamente Asistente Social) mantiene una cartera de familias a ser tratadas en proporción al tiempo de dedicación al programa. Estas familias le son asignadas por la Coordinadora del Programa y debe llevar registro exhaustivo del trabajo que realiza con ellas. El operador PAI es el interlocutor institucional municipal de la familia y a través de él se le presta atención. Una vez que una familia deserta del programa o es egresada de éste, el operador recibe igual número de casos, de manera de mantener la cartera asignada. El trabajo del equipo se organiza sobre la base de tres actividades principales:

- a) trabajo directo con la familia, principalmente en el domicilio de ésta;

- b) trabajo interno del equipo, básicamente a través de reuniones de trabajo centradas en la coordinación de acciones, seguimiento y análisis de casos de familias que están siendo atendidas, y reuniones de capacitación y apoyo mutuo; y
- c) obligaciones administrativas y de registro de los acciones y procesos desarrollados con cada una de las familias participantes. Adicionalmente se elaboran informes de gestión periódica y presentaciones de familias para ser tratadas en el equipo de trabajo.

Perfil del operador

Dado que el eje de la intervención que se realiza a partir del modelo señalado es la relación entre la familia y el operador, asume especial importancia el perfil que debe cumplir el operador PAI para el desarrollo de un efectivo proceso de intervención.

Para dar cuenta de este perfil, construido también a partir de la práctica y de la experiencia de trabajo, es necesario distinguir entre:

- a) Las orientaciones valóricas del operador, entendidas como los principios a los que la persona se adscribe en su relación consigo misma y con los demás, incluso más allá de su tarea de operador. Se ha estimado indispensable dar cuenta de este elemento ya que se considera la base esencial para el buen desempeño profesional en este programa, basado en las relaciones que se establecen. Las principales orientaciones valóricas requeridas son el respeto, la aceptación, la responsabilidad y la confianza en sí mismo y en los demás.
- b) Las condiciones personales del operador, entendidas como aquellas capacidades con que cuenta la persona que desempeña este rol que no se aprenden a partir del estudio de una determinada formación profesional; sino que se desarrollan a lo largo de la vida, claramente mediadas por las experiencias que a cada uno le toque enfrentar en su proceso de aprendizaje y desarrollo personal. Entre éstas se destacan: la autonomía, creatividad, empatía, apertura a la crítica, flexibilidad, paciencia y tolerancia, persistencia, capacidad de enfrentar situaciones difíciles y apertura a aprender de la experiencia.
- c) Las habilidades y destrezas del operador, entendidas como las herramientas de trabajo que se aprenden en la formación profesional y se ejercitan cotidianamente en la práctica y desempeño profesional. Entre ellas se incluyen el saber escuchar y acoger al otro, lenguaje claro y adecuado a las familias, habilidades de coordinación y de trabajo en equipo, manejo adecuado del poder, capacidad de establecer límites y habilidad para negociar.

Tomando en consideración las características y las exigencias que le hace al equipo de trabajo el modelo de intervención diseñado y llevado a cabo, es indispensable desarrollar, en el marco del Programa, un conjunto de actividades que permiten dar soporte y apoyo al trabajo que realizan los miembros del equipo.

Las actividades a las que se hace mención son las siguientes:

- a) reuniones semanales de análisis de casos y colaboración mutua en el diseño de estrategias de enfrentamiento de los casos más difíciles;
- b) apoyo metodológico y supervisión del proceso, tanto a nivel individual con cada operador como a nivel colectivo con todo el equipo de trabajo;
- c) programa de capacitación interna del equipo de trabajo. ya sea a cargo de algunos de los integrantes del equipo de trabajo o por expertos externos;
- d) actividades de autocuidado del equipo, a través de la discusión colectiva de dificultades y del apoyo mutuo, que permita enfrentar con éxito las dificultades, fracasos, temores e inseguridades que surgen a lo largo de la intervención;
- e) se ha querido relevar también como soporte del equipo el respaldo institucional que ha tenido el Programa, expresado en la voluntad de las autoridades municipales de correr riesgos a través de la implementación de un programa de estas características, y de la libertad de acción que se le ha dado al equipo de trabajo para experimentar esta modalidad de intervención, respetando los tiempos y ritmos del proceso y priorizando la calidad de los resultados obtenidos por sobre la cobertura de atención.

Resultados del programa

Esta Programa inició su operación efectiva en julio de 1997, con 248 familias que aceptaron participar en esta experiencia. De éstas, a septiembre de 1998, 61 familias habían egresado, 161 permanecían en el programa y 26 habían desertado.

Se obtuvieron importantes resultados con las 61 familias que habían egresado por haber cumplido todas las etapas del Modelo de Intervención. Se logró que todas las familias allegadas o arrendatarias postularan a vivienda, manteniendo un ahorro constante para la vivienda. Se logró que el 66,7% de las familias contaran con trabajo estable y el 33,3% se inscribiera en la Oficina Municipal de Colocaciones. Se logró que todas las familias contaran con un equipamiento básico necesario; a un grupo importante de ellas se las apoyó en el mejoramiento de sus viviendas y cerca de un 10% obtuvo su vivienda propia. Se logró que todos los niños con derecho a subsidio familiar postularan a este beneficio y que tuviera acceso a él el 90% de los participantes. Se logró que el total de las familias se inscribieran en el sistema de salud y que el 50% de los casos de alcoholismo iniciaran su tratamiento. Se obtuvieron matrículas para los niños que lo necesitaban en jardines infantiles y permanencia de los niños en ellos. Se contribuyó al mejoramiento de las relaciones internas de la familia y se enfrentaron los casos de violencia intrafamiliar detectados.

Se buscó conocer la opinión de las familias egresadas a través de la aplicación de la ficha de seguimiento de aprendizajes y algunas entrevistas en profundidad a representantes de las familias.

En relación con los aprendizajes que las personas manifiestan haber adquirido a partir de su participación en este programa, destacan el aprender a "valorizarse como personas, a creer en las personas, a no ser pesimista, a ser independiente, a valorar las cosas más en profundidad, a buscar armonía con su pareja, a tener una mejor relación

con los hijos, a reconocer los problemas y conversarlos, a darme cuenta que le importo a mi familia, a sentirme orgullosa de todo lo que he conseguido, a darme cuenta que puedo valerme por mí misma, reconocer que debo aprender a quererme a mí misma, a asumir responsabilidades, a relacionarme con la gente y a conversar, darme cuenta de que todavía puedo aprender cosas nuevas, darme cuenta de que puedo conseguir lo que me propongo".

En cuanto a los cambios concretos que las personas entrevistadas señalan haberse producido, en diferentes ámbitos de su vida, a partir del trabajo en el Programa, destacan los siguientes:

En la relación de pareja: "El toma menos gracias a los consejos (se refiere al alcohol)", "Ahora conversamos más los problemas", "El aprendió a ser mejor padre, más cariñoso con los niños", "Ahora hay más comprensión entre nosotros".

En la relación con los hijos: "Aprendí a tratarlos con más paciencia", "Ahora les demuestro más el cariño", "Mi hijo que tenía problemas cambió: ahora trabaja y me 'da plata", "Tenemos una mejor relación; se conversa incluso de la droga y de lo que nos molesta", "Ahora compartimos las responsabilidades; nos ayudamos entre nosotros", "Los consejos me sirvieron, los niños me hacen más caso".

En la relación con la familia extensa: "Nos vemos más y discutimos menos", "Tenemos mejores relaciones", "Pude arreglar los problemas que tenía con ellos desde hace mucho tiempo", "Por fin me puse en la buena con mi hermana".

En el ámbito laboral: "Por fin pude empezar mi venta de plantas y me va bien", "Hice un curso y tengo posibilidades de trabajo", "Ahora trabajo en las tardes", "Mis hijos trabajan: antes no hacían nada", "Pude reconsiderar mi situación laboral y ahora me va mejor", "Encontré trabajo", "Por fin tengo un trabajo que me permite vivir tranquila".

En el ámbito de la vivienda: "Ahora estoy postulando a vivienda y espero que me salga", "Tengo una mediagua como la gente", "Pude empezar a arreglar mi casa", "Con la mediagua que conseguí pude hacer mi dormitorio matrimonial", "Por fin tengo ahorro para mi casa".

En el ámbito de la recreación: "A veces salimos con mi marido, antes no lo hacíamos", "Ahora vamos juntos con los niños a la plaza, a elevar volantines o vemos televisión, pero con los niños", "Salimos a dar una vuelta juntos o vamos al shopping", "Me metí al centro de madres y ahí participo; antes sólo iba a la iglesia", "Ahora salimos con los niños, por ahí".

Este informe de los resultados desde la perspectiva de las propias familias participantes, incluye dos relatos ilustrativos del impacto que tiene en las familias el modelo de Intervención diseñado y aplicado por el programa. A modo de ilustración se incluye el relato de la señora María.

Escuchemos a la señora María

"Yo vivo con mi marido y mis seis hijos. Vivimos allegados en una casa de madera. Yo ya había pedido ayuda a la Municipalidad hace años. Ella (la operadora) fue a mi casa a visitarme sin que yo se lo pidiera y vio que la situación no era buena. Yo me sentía por años incómoda, inútil por tener que pedir ayuda, me sentía pidiendo limosna y estaba molesta.

En realidad lo que ella hizo conmigo fue como una terapia para convencerme de que nosotros podíamos arreglar nuestros problemas. Al recibir ayuda yo siempre me sentía mal. A mí me habían educado con esto de que el pan hay que ganárselo y yo tenía esto muy metido dentro de mí. Me daba vergüenza pedir ayuda y siempre había trabajado en costuras para ayudar un poco en la casa. La meta que siempre hemos tenido con mi marido es sacar a los hijos adelante.

Ella (la operadora) me da confianza, es como una amistad mía, una consejera. Ahora estoy postulando a la vivienda. Ella me apoya cuando estoy achacada, deprimida, como cuando mi hijo se fue al Servicio Militar.

La meta siempre ha sido que los hijos se eduquen. Nunca he querido que los niños trabajen mientras estudian. Mi marido tiene una tremenda herida adentro por haber tenido que trabajar desde los 12 años.

Siempre hemos tenido una preocupación por vivir en un buen ambiente. No se imagina lo que me costó sacar a mi marido del trago.

Yo antes estaba siempre molesta porque yo decía, yo trabajo tanto y no logro nada. Yo creía que la ayuda era para las personas flojas.

Postulé al fondo concursable para proyectos productivos, para obtener una máquina overlock y una ojaladora. Estaba tan insegura, tenía miedo de que no me resultara; había soñado tanto con esta oportunidad que hasta lloraba en las noches antes de saber el resultado. No se imagina la felicidad que sentí cuando me vi en la lista de los aceptados. No podía creer lo que me estaba pasando. Llegué corriendo a contarle a mi marido y salimos juntos a comprar cuando nos entregaron el cheque.

Me sentía tan importante, sabíamos que iba a ser algo propio, sentía que era como un sueño del que íbamos a despertar, pensaba que me había sacado la lotería. Me daba susto que la plata se me fuera entre los dedos. Conversamos harto con mi marido de cómo lo íbamos a hacer para comprar, para cotizar precios y para conseguir hartas cosas con la plata que nos habíamos ganado.

Ha mejorado mi vida. Es cierto que nos falta capital, calcular mejor los precios. Me ha costado vender las cosas. Estoy buscando otros proyectos. El problema es la comercialización.

Uno tiene que hacerse de personalidad para que le vaya bien, vencer la timidez, el miedo, ser tipo hormiga, andar por todos lados. Ahora sé que puedo vencer mis problemas para salir adelante.

Con las ventas estoy haciendo mi local. Como estoy allegada al sitio de mi suegra, ya hice el cierre, la reja, la puerta, cerramos la mitad del techo y ahora nos falta cerrar adelante. Este era como un sueño perdido, ahora trabajo independiente. Me lo gané con mi esfuerzo".

La evaluación del Programa permitió detectar adicionalmente un resultado no previsto, que fue la ampliación de la red institucional externa con la cual tradicionalmente se había contactado el Municipio para prestar servicio a las familias usuarias. En esta experiencia, han participado en el Programa un mayor número de instituciones que aquellas que habían sido recursos habituales de las acciones de atención social en los diferentes programas sociales municipales.

A su vez, las familias egresadas se han transformado en importantes difusoras del programa entre sus pares. Incluso se está explorando la posibilidad de que algunas de ellas puedan colaborar y convertirse en red de apoyo de otras familias con las que cuesta inicialmente establecer la relación de confianza y credibilidad en el marco del Programa.

Un breve análisis del Programa de Atención Integrada para Familias de Extrema Pobreza que hemos descrito, nos permite visualizar en su diseño y en la forma como fue implementado, muchas de las características que hemos buscado destacar en la concepción de trabajo social con familias que postulamos en este texto.

El Programa tiene su foco en la familia pobre y no en los integrantes de la familia por separado. Pese a su situación, se percibe a las familias como fuente principal de energía para el cambio, lo que destaca el enfoque de las fuerzas en la visión de la pobreza que fundamenta la acción y en las modalidades de acción del equipo. El programa busca la focalización a través de la coordinación efectiva de políticas y servicios y opera a través del contacto directo con las familias pobres en sus domicilios. A través de las características exigidas a los operadores PAI, las modalidades de intervención se adecuan a los patrones culturales de las familias, siendo respetuosas y cercanas, superando de este modo la tradicional barrera entre el funcionario y el usuario.

Finalmente queremos destacar que el Programa contiene en sí tanto elementos del trabajo directo como del trabajo indirecto con la familia, de modo que el conocimiento recogido a través de las visitas domiciliarias y entrevistas permite fundamentar la adecuación de los programas a las necesidades reales de las personas atendidas.

No hay duda que en el diseño e implementación de este Programa, los profesionales encargados conjugaron creativamente su conocimiento del mundo de los pobres y de la acción social municipal para desarrollar un nuevo modelo de práctica que puede tener extraordinarias proyecciones para el trabajo con la extrema pobreza.

Referencias Bibliográficas

- Adams, R. Social Work and Empowerment. McMillan: New York, 1996.
- Anderson, H. y Goolishian, H. "Los sistemas humanos como sistemas lingüísticos: implicaciones para la teoría clínica y la terapia familiar" en Revista de Psicoterapia N° 6-7, 1988.
- Armengol, et al. "Formación del mediador en asuntos de familia". Centro de Estudios y Terapia Sistémica: Santiago, 1996.
- Auerswald, E. H. "Reflexiones sobre el pensamiento en terapia familiar", en Fishman H. C. y Rosman, B. L. El cambio familiar: desarrollo de modelos. Editorial Gedisa: Barcelona, 1986.
- Aylwin, N. "Servicios de apoyo a la familia", en Revista Mensaje No. 401 Santiago, 1991.
- Aylwin, N. La intervención del Estado y la realidad familiar, ponencia presentada en el Panel: ¿Es posible en Chile una política familiar?, Primer Congreso Nacional de la Familia. Conferencia Episcopal de Chile: Santiago, 1992.
- Aylwin N. El papel de la Universidad en el desarrollo de una política familiar, ponencia presentada en el Congreso Latinoamericano de Universidades Católicas sobre Familia: Panamá, 1994.
- Aylwin, N.; Solar, M. O. Procesos de apoyo familiar y comunitario en la familia urbana de estrato bajo, mimeo Escuela de Trabajo Social PUC. Santiago, 1985.
- Banks, S. Ética y valores en el Trabajo Social. Paidós: Barcelona, 1997.
- Beder, J. "The home visit, revisited", Families in Society. Vol. 79 No. 5, 1998.
- Biesteck, F. Las relaciones de casework, Gráfica Minerva: Madrid, 1966.
- Bowen, M. De la familia al individuo. Paidós: Barcelona, 1991.
- Caplan, G. An approach to community mental health. Grune and Stratton: New York, 1961.
- Carter E.; McGoldrick, M. The family life cycle. Gardner Press: New York, 1980.
- Cecchin, G. en S. Mc Namee y K.J. Gergen, eds.: Therapy as social construction. Sage Publication: Newbury Oark, 1992.
- Comisión Nacional de la Familia-SERIVAM.- Informe Comisión Nacional de la Familia, Santiago, 1994. Coulson, R. Family Mediation, Jossey Bass Publishers: San Francisco, 1996.
- Cowger, C. "Assesment of client strengths", en Saleeby, D.: The strengths perspective in social work practice. Longman: New York, 1992.
- De Jong, P. y Miller, S. "How to interview for client strenghts". Social Work Vol. 40 No. 6, 1995.
- De Robertis, C. Metodología de la intervención en Trabajo Social. El Ateneo: Buenos Aires, 1988.
- Donoso, A. Entrenamiento de la persona del mediador. Instituto Chileno de Terapia Familiar: Santiago, 1996.
- Donoso, A. "La necesidad de un nombre: filiación y salud mental" en Actualización en Legislación Familiar: aplicación y efectos, Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez. Santiago, noviembre 2000.
- Donoso, P. y Saldías, E. Modelo de intervención para el trabajo social familiar. Edición Universidad Católica Blas Cañas: Santiago. 1998.

- Du Ranquet, M. Los modelos en Trabajo Social: Intervención con personas y familias. Siglo XXI Editores: Madrid, 1996.
- Echeverría, R. La Ontología del Lenguaje. Dolmen: Santiago, 1994.
- Elkaim, M. y otros. Las prácticas de la terapia de red. Gedisa: Barcelona, 1989.
- Elliott, C. Revisión y ampliación de la lista incluida en el Cap. II de "Family Impact Seminars", Informe Provisorio. Washington D. C. 1978. material de curso Análisis de Políticas Sociales. Postítulo Estudios de la Familia, Universidad Católica de Chile: Santiago, 1985.
- Eroles, C. Familia y trabajo social. Espacio Editorial: Argentina, 1998.
- Eyzaguirre, J. O'Higgins, Editorial Zie-Zag: Santiago, 1946.
- Fleck-Ilenderson, A. "The Family as Moral Community: a Social Work Perspective", en Families in Society Vol. 79 No. 3, 1998.
- Florenzano, R. Atención primaria y medicina general en el Área Oriente de Santiago. Aportes y conclusiones en: División Ciencias Médicas Oriente, Facultad de Medicina. Salud familiar. C. P. U.: Santiago, 1986.
- Folger P.J. y Jones. T.S. Nuevas direcciones en mediación. Paidós: Buenos Aires, 1997.
- Germain, C., y Gitterman. "The life model approach to social work practice revisited" en Turner J.F. Social Work Treatment. The Free Press: New York, 1988.
- Giele, J. "Social Policy and family". Annual Review of Sociology. No. 5, 1979.
- Golán, N. "Crisis theory" en Turnen F. Social Work Treatment, The Free Press: New York, 1979.
- Haley, J. Terapia para resolver problemas. Amorrortu: Buenos Aires, 1980.
- Hartman, A., Laird, J. Family Centered Social Work Practice. The Free Press: New York, 1983.
- Haverkamp, B.; Daniluk, J. "Child Sexual Abuse. Ethical issues por family therapist" en Family Relations. Vol. 42, April 1993.
- Hobbs, N. et al. Strengthening families. Jossey-Bass Publishers: San Francisco, California. 1984.
- Jansson, B. Social Welfare policy. Wadsworth: Belmont, 1990.
- Kennedy Chapín, R. "Social policy development: the strenghts perspective", Social Work Vol. 40 No. 4, July 1995.
- Kerr, M., Bowen, M. Family. evaluation, Norton and Company Inc.: New York, 1988.
- Laird, J. "Family-centered practice in the post modern era" en Families in Society. Vol. 76 No. 3, 1995.
- Levit, A., Reyes, L. Manual de resolución de problemas en el trabajo con familias. Universidad Católica Blas Cañas: Santiago, 1998.
- Linzer, N. Resolving ethical dilemtnas in Social Work practice, Allyn and Bacon: USA, 1999.
- Marshall, M.T., Brandell, A. Herramientas básicas para la intervención comunitaria. Documento de Estudio, Escuela de Trabajo Social P.U.C.: Santiago, 1998.
- McGoldrick, M. y Gerson, R. Genograms in family assessment. Norton Co: New York, 1992.
- Minuchin, S. Técnicas de terapia familiar. Paidós: Buenos Aires, 1984.

- Municipalidad de La Florida. Informe de sistematización del Programa de Acciones Integradas para Familias en Extrema Pobreza. Santiago, septiembre 1998.
- Moore, C. W. The Mediation Process. Jossey Bass Publishers: San Francisco, California, 1996.
- Naciones Unidas. Guide for a National Action Programme on the International Year of de Family, 1993.
- Pincus A. y Minahan, A. Social work practice: model and method. F. E. Peacock Publishers: Itasca Ill, 1981.
- Quiróz, M. La visita domiciliaria., Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Depto. de Servicio Social Universidad de Concepción: Concepción, 1994.
- Richmond, M. Social diagnosis. Russell Sage Foundation: New York, 1917.
- Risolía de Akaró, M. "El mediador y los intereses en juego en la mediación" en Mediación: una transformación de la cultura. Paidós: Buenos Aires, 1996.
- Rhodes, M. Ethical Challenges in Social Work, en Families in Society Vol. 79 No. 3, 1998.
- Rodrigo, M. J. y Palacios, J. (Coords.). Familia y Desarrollo Humano. Alianza Editorial: Madrid, 1998.
- Sallebey D. The Strengths Perspective in Social Work Practice. Longman: New York, 1997.
- Sánchez, A. Ética de la intervención social. Paidós: Barcelona, 1999.
- Satir, V. Terapia familiar pasó a paso. Pax: México, 1995.
- Satir, V. "Retrato parcial de una terapeuta familiar en proceso" en Fishman H. Ch. y Rosman, B. (compiladores): El cambio familiar: desarrollo de modelos. Gedisa: Barcelona, 1986.
- Schón, D. The reflective practitioner. Basic Books: USA, 1983.
- Seguel, X., Bralic, S. y Edwards, M. Más allá de la sobrevivencia, UNICEF - CEDEP: Santiago, 1989.
- Selvini Palazzoli, M. Paradojas y contraparadojas. A. C.E.: Buenos Aires, 1982.
- Shffrin, A. "La mediación: aspectos generales" en Mediación: una transformación de la cultura. Paidós: Buenos Aires, 1996.
- Shulman, L. The skills of helping individuals and groups. F. E. Peacock Publishers: Illinois, 1979.
- Shulman, L. "The dynamics of mutual aid" en Social Work with Groups. New York: Vol. 8 No. 4, 1985/86.
- Sluski, E. C. "Familia, redes y otras formas extrañas" en Revista Sistemas Familiares: Buenos Aires, 1986.
- Solar, M. O. "Familia de origen y elección de pareja" en Revista de Trabajo Social No. 60 Santiago, 1992.
- Solar M. O et al. "Mediación y algunas implicancias para el trabajo social con familias" Revista de Trabajo Social No. 69, 1997.
- Speck, R. y Attneave, C. Redes familiares. Amorrortu Editores: Buenos Aires, 1973.
- Suares, M. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Paidós: Buenos Aires, 1997.
- Torche, A. "La familia: un actor olvidado en la superación de la pobreza" en Revista de Trabajo Social No. 65 Santiago, 1995.

- Thrower, et al. "The family circle method for integrating family systems concepts in family medicine" en Florenzano Ramón, Familia y Salud de los jóvenes. Ediciones Universidad Católica de Chile, 1995.
- Vicuña Mackenna, B. Vida de O'Higgins. Obras Completas. Vol. 5. Ediciones Universidad de Chile: Santiago, 1936.
- Walrond-Skinner, S y Watson D. Ethical issues in family therapy. Routledge and Kegan Paul: London, 1987.
- Weick, A. y Saleeby, D. "Supporting family strengths: orienting policy and practice toward the 21st Century" en Families in Society Vol. 76. No. 3, 1995.
- Zanzi, O. La infancia en situación de riesgo social. Diagnóstico y propuestas, Documento SENAME. Santiago, 1985.
- Zanzi, O. Política del Servicio Nacional de Menores. Avances y proyecciones. Documento SENAME: Santiago, 1986.

ANEXOS

I. CARTA DE LOS DERECHOS DE LA FAMILIA

Ediciones Paulinas, Santiago

La Carta de los Derechos de la Familia fue elaborada por la Santa Sede y responde a un voto formulado por el Sínodo de obispos reunidos en Roma en 1980 para estudiar el papel de la familia cristiana en el mundo contemporáneo. La carta está destinada a los Gobiernos, a las Organizaciones Internacionales y a las familias, y fue presentada en octubre de 1983.

Consta de 12 artículos que se transcriben a continuación:

Art. 1. Todas las personas tienen el derecho de elegir libremente su estado de vida y por lo tanto derecho a contraer matrimonio o a permanecer célibes.

- a) Cada hombre y cada mujer, habiendo alcanzado la edad matrimonial y teniendo la capacidad necesaria, tiene el derecho de contraer matrimonio y establecer una familia sin discriminaciones de ningún tipo; las restricciones legales a ejercer este derecho, sean de naturaleza permanente o temporal, pueden ser introducidas únicamente cuando sean requeridas por graves y objetivas exigencias de la institución del matrimonio mismo y de su carácter social y público; deben respetar, en todo caso, la dignidad y los derechos fundamentales de la persona.
- b) Todos aquellos que quieren casarse y establecer una familia tienen el derecho de esperar de la sociedad las condiciones morales, educativas, sociales y económicas que les permitan ejercer su derecho a contraer matrimonio con toda madurez y responsabilidad.
- c) El valor institucional del matrimonio debe ser reconocido por las autoridades públicas; la situación de las parejas no casadas no debe ponerse al mismo nivel que el matrimonio debidamente contraído.

Art. 2. El matrimonio no puede ser contraído sin el libre y pleno consentimiento de los esposos debidamente expresado.

- a) Con el debido respeto por el papel tradicional que ejercen las familias en algunas culturas guiando la decisión de sus hijos, debe ser evitada toda presión que tienda a impedir la elección de una persona concreta como cónyuge.
- b) Los futuros esposos tienen el derecho de que se respete su libertad religiosa. Por lo tanto, el imponer como condición previa para el matrimonio una abjuración de la fe, o una profesión de fe que sea contraria a su conciencia, constituye una violación de ese derecho.
- c) Los esposos, dentro de la natural complementariedad que existe entre hombre y mujer, gozan de la misma dignidad y de iguales derechos respecto del matrimonio.

Art. 3. Los esposos tienen el derecho inalienable de fundar una familia y decidir sobre el intervalo entre los nacimientos y el número de hijos a procrear, teniendo en plena consideración los deberes para consigo mismos, para con los hijos ya nacidos, la familia y la sociedad, dentro de una justa jerarquía de valores y de acuerdo con el orden moral objetivo que excluye el recurso a la contracepción, la esterilización y el aborto.

- a) Las actividades de las autoridades públicas o de organizaciones privadas, que tratan de limitar de algún modo la libertad de los esposos en las decisiones acerca de sus hijos constituyen una ofensa grave a la dignidad humana y a la justicia.
- b) En las relaciones internacionales, la ayuda económica concedida para la promoción de los pueblos no debe ser condicionada a la aceptación de programas de contracepción, esterilización o aborto.
- c) La familia tiene derecho a la asistencia de la sociedad en lo referente a sus deberes en la procreación y educación de los hijos. Las parejas casadas con familia numerosa tienen derecho a la ayuda adecuada y no deben ser discriminadas.

Art. 4. La vida humana debe ser respetada y protegida absolutamente desde el momento de la concepción.

- a) El aborto es una directa violación del derecho fundamental a la vida del ser humano.
- b) El respeto por la dignidad del ser humano excluye toda manipulación experimental o explotación del embrión humano.
- c) Todas las intervenciones sobre el patrimonio genético de la persona humana que no están orientadas a corregir las anomalías, constituyen una violación del derecho a la integridad física y están en contraste con el bien de la familia.
- d) Los niños, tanto antes como después del nacimiento, tienen derecho a una especial protección y asistencia, al igual que sus madres durante la gestación y durante un período razonable después del embarazo.
- e) Todos los niños, nacidos dentro o fuera del matrimonio, gozan del mismo derecho a la protección social para su desarrollo personal integral.
- f) Los huérfanos y los niños privados de la asistencia de sus padres o tutores deben gozar de una protección especial por parte de la sociedad. En lo referente a la tutela o adopción, el Estado debe procurar una legislación que facilite a las familias idóneas acoger a niños que tengan necesidad de cuidado temporal o permanente y que al mismo tiempo respete los derechos naturales de los padres.
- g) Los niños minusválidos tienen derecho a encontrar en casa y en la escuela un ambiente conveniente para su desarrollo humano.

Art. 5. Por el hecho de haber dado la vida a sus hijos, los padres tienen el derecho originario, primario e inalienable de educarlos; por esta razón ellos deben ser reconocidos como los primeros y principales educadores de sus hijos.

- a) Los padres tienen el derecho de educar a sus hijos conforme a sus convicciones morales y religiosas, teniendo presentes las tradiciones culturales de la familia que favorezcan el bien y la dignidad del hijo; ellos deben recibir también de la sociedad la ayuda y asistencia necesaria para realizar de modo adecuado su función educadora.
- b) Los padres tienen el derecho de elegir libremente las escuelas u otros medios necesarios para educar a sus hijos según sus conciencias. Las autoridades públicas deben asegurar que las subvenciones estatales se repartan de tal manera que los padres sean verdaderamente libres para ejercer su derecho, sin tener que soportar cargas injustas. Los padres no deben soportar, directa o indirectamente, aquellas cargas suplementarias que impiden o limitan injustamente el ejercicio de la libertad.
- c) Los padres tienen el derecho de obtener que sus hijos no sean obligados a seguir cursos que no están de acuerdo con sus convicciones morales y religiosas. En particular la educación sexual –que es un derecho básico de los padres– debe ser impartida bajo su atenta guía, tanto en casa como en los centros educativos elegidos y controlados por ellos.
- d) Los derechos de los padres son violados cuando el Estado impone un sistema obligatorio de educación del que se excluya toda formación religiosa.
- e) El derecho primario de los padres a educar a sus hijos debe ser tenido en cuenta en todas las formas de colaboración entre padres, maestros y autoridades escolares, y particularmente en las formas de participación encaminadas a dar a los ciudadanos una voz en el funcionamiento de las escuelas, y en la formulación y aplicación de la política educativa.
- f) La familia tiene el derecho de esperar que los medios de comunicación social sean instrumentos para la construcción de la sociedad y que fortalezcan los valores fundamentales de la familia. Al mismo tiempo ésta tiene derecho a ser protegida adecuadamente, en particular respecto a sus miembros más jóvenes, contra los efectos negativos y los abusos de los medios de comunicación.

Art. 6. La familia tiene el derecho de existir y progresar como familia.

- a) Las autoridades públicas deben respetar y promover la dignidad, justa independencia, intimidad, integridad y estabilidad de la familia.
- b) El divorcio atenta contra la institución misma del matrimonio y la familia.
- c) El sistema de familia amplia, donde exista, debe ser tenido en estima y ayudado en orden a cumplir su papel tradicional de solidaridad y asistencia mutua, respetando a la vez los derechos del núcleo familiar y la dignidad personal de cada miembro.

Art. 7. Cada familia tiene el derecho de vivir libremente su propia vida religiosa en el hogar, bajo la dirección de los padres, así como el derecho de profesar públicamente su fe y propagarla, participar en los actos de culto en público y en los programas de instrucción religiosa libremente elegidos, sin sufrir alguna discriminación.

Art. 8. La familia tiene el derecho de ejercer su función social y política en la construcción de la sociedad.

- a) Las familias tienen el derecho de formar asociaciones con otras familias e instituciones, con el fin de cumplir la tarea familiar de manera apropiada y eficaz, así como defender los derechos, fomentar el bien y representar los intereses de la familia.
- b) En el orden económico, social, jurídico y cultural, las familias y las asociaciones familiares deben ver reconocido su propio papel en la planificación y el desarrollo de programas que afectan a la vida familiar.

Art. 9. Las familias tienen el derecho de poder contar con una adecuada política familiar por parte de las autoridades públicas en el terreno jurídico, económico, social y fiscal, sin discriminación alguna.

- a) Las familias tienen el derecho a unas condiciones económicas que les aseguren un nivel de vida apropiado a su dignidad y a su pleno desarrollo. No se les puede impedir que adquieran y mantengan posesiones privadas que favorezcan una vida familiar estable; y las leyes referentes a herencias o transmisión de propiedad deben respetar las necesidades y derechos de los miembros de la familia.
- b) Las familias tienen derecho a medidas de seguridad social que tengan presentes sus necesidades, especialmente en caso de muerte prematura de uno o ambos padres, de abandono de uno de los cónyuges, de accidente, enfermedad o invalidez, en caso de desempleo, o en cualquier caso en que la familia tenga que soportar cargas extraordinarias en favor de sus miembros por razones de ancianidad, impedimentos físicos o psíquicos, o por la educación de los hijos.
- c) Las personas ancianas tienen el derecho de encontrar dentro de su familia o, cuando esto no sea posible, en instituciones adecuadas, un ambiente que les facilite vivir sus últimos años de vida serenamente, ejerciendo una actividad compatible con su edad y que les permita participar en la vida social.
- d) Los derechos y necesidades de la familia, en especial el valor de la unidad familiar, deben tenerse en consideración en la legislación y políticas penales, de modo que el detenido permanezca en contacto con su familia y que ésta sea adecuadamente sostenida durante el período de la detención.

Art. 10. Las familias tienen derecho a un orden social y económico en el que la organización del trabajo permita a sus miembros vivir juntos, y que no sea obstáculo para la unidad, bienestar, salud y estabilidad de la familia, ofreciendo también la posibilidad de un sano esparcimiento.

- a) La remuneración por el trabajo debe ser suficiente para fundar y mantener dignamente a la familia, sea mediante un salario adecuado, llamado "salario familiar", sea mediante otras medidas sociales como los subsidios familiares o la remuneración por el trabajo en casa de uno de los padres; y debe ser tal que las madres no se vean obligadas a trabajar fuera de casa en detrimento de la vida familiar y especialmente de la educación de los hijos.
- b) El trabajo de la madre en casa debe ser reconocido y respetado por su valor para la familia y la sociedad.

Art. 11. La familia tiene derecho a una vivienda decente, apta para la vida familiar, y proporcionada al número de sus miembros, en un ambiente físicamente sano que ofrezca los servicios básicos para la vida de la familia y la comunidad.

Art. 12. Las familias de inmigrantes tienen derecho a la misma protección que se da a las otras familias.

- a) Las familias de los inmigrantes tienen el derecho de ser respetadas en su propia cultura y recibir el apoyo y la asistencia en orden a su integración dentro de la comunidad, a cuyo bien contribuyen.
- b) Los trabajadores emigrantes tienen el derecho de ver reunida su familia lo antes posible.
- c) Los refugiados tienen derecho a la asistencia de las autoridades públicas y de las organizaciones internacionales que les facilite la reunión de sus familias.

II. GUÍA DE EVALUACIÓN FAMILIAR¹⁹

I. La necesidad o el problema presentado

1. ¿Qué necesidades o problemas han llevado al contacto?
2. ¿Quién reconoce esas necesidades o problemas?
3. ¿Quién inició el contacto?
4. ¿Cómo definen los diferentes miembros de la familia el problema?
5. ¿Cómo definen los otros (sistema escolar, sistema judicial, sistema laboral,...) el problema?

II. La familia en el espacio: Evaluación Ecológica (Recolección de datos a través de entrevistas, ecomapa, cuadros de redes, etc.)

A. Necesidades básicas

1. ¿Hay ingreso suficiente para satisfacer necesidades básicas?
2. ¿Tiene la familia alimento y vivienda adecuada?
3. ¿El vecindario es razonablemente seguro?
4. ¿La familia tiene acceso a salud preventiva y a recursos médicos?
5. ¿La familia tiene acceso a los recursos o está impedida por su ubicación, por falta de transporte, por falta de teléfono?
6. ¿Tiene esta familia conexiones sociales significativas con amigos, vecinos, organizaciones comunitarias u otros?
7. ¿Los miembros de la familia pertenecen o participan en alguna actividad grupal?
8. ¿Tiene la familia la oportunidad de compartir significados culturales, étnicos u otro tipo de significados o valores con otros?
9. ¿La experiencia educativa es positiva para los hijos?
10. ¿Los miembros de la familia tienen oportunidad de experimentar mejoramiento de sus competencias? ¿Trabajan? ¿Hay satisfacción o justificación en su trabajo? ¿Cuánto tiempo ha pasado desde que los miembros de la familia han desarrollado una nueva experiencia, generado algo nuevo o diferente, sentido orgulloso por un logro?

B. Relación individual de los miembros de la familia con el medio

1. ¿Está un miembro más marginado de los intercambios con el medio?
2. ¿Está uno de los miembros involucrado en relaciones estresantes?
3. ¿Los miembros de la familia tienen transacciones siempre "como familia" con otras personas o sistemas o tienden a relacionarse en forma separada?
4. ¿Los miembros de la familia tienen acceso diferenciado a un intercambio con el mundo que los rodea?

¹⁹ Traducido y adaptado por María Olga Solar Silva de Hartman Joan Lair. The Free Press. Derechos reservados.

C. Contexto de los sistemas de bienestar

1. ¿Están los sistemas de bienestar involucrados con la familia con objetivos similares o con metas y acciones conflictivas entre sí?
2. ¿Está la familia atrapada entre conjuntos de expectativas diferentes y confusas?
3. ¿Está siendo minada la efectividad de su(s) meta(s) por normas o metas conflictivas o no claras?
4. ¿Cuál es la relación entre su institución y la familia? Los servicios son apropiados y disponibles para las necesidades de la familia.
5. ¿Está su institución en conflicto con otros sistemas importantes del entorno ecológico familiar?
6. ¿Cuál es la naturaleza de las relaciones entre usted, y la familia? ¿Cómo lo ven a usted?

D. Límites familiares

1. ¿Está la familia abierta a nuevas experiencias o relaciones? ¿Están los miembros libres para relacionarse individualmente con otras personas y organizaciones?
¿La familia permite la entrada física o emocional de otros?
2. ¿Los límites son flexibles, es decir pueden expandirse o contraerse adaptativamente en relación con el medio y con las necesidades cambiantes de desarrollo de la familia? ¿Protege la familia a sus miembros cuando es necesario y permite la diferenciación cuando es apropiado?

E. Evaluación global de las relaciones familiares con su entorno

1. ¿Ha conseguido esta familia un balance adaptativo con su medio ambiente?
2. ¿Está la familia en su estado de desequilibrio o en peligro de desintegración?
¿Está la familia sobrecargada?
3. ¿Está siendo drenada la mayoría de la energía desde la familia?
4. ¿Está la familia tomando para sí sólo desde los sistemas externos?
5. ¿Existen recursos y apoyos esenciales para satisfacer necesidades básicas? Están potencialmente disponibles o están faltando? ¿En qué áreas específicas?
6. ¿Necesita la familia ser ayudada para ser diestra en el uso de esos recursos?
7. ¿Qué fuerzas, recursos o apoyos podrían activarse o mejorarse?
8. ¿Hay fuentes específicas de stress o conflicto? ¿Cómo podría caracterizar los aspectos más relevantes de las relaciones familia-medio? Por ejemplo, familia deprivada, aislada socialmente, sobrepasada por los problemas, aislada, equilibrada en relación al medio, etcétera.

III. La Familia en el tiempo: La Evaluación intergeneracional
(Entrevistas, genogramas, visitas, documentos y otros).

A. Pautas familiares

1. ¿Cuáles son las pautas familiares más significativas que emergen del estudio del genograma?
2. ¿La familia ha experimentado alguna pérdida importante como muertes, migración, separación?
3. ¿Hay temas o hechos que son tóxicos o alrededores de los cuales hay vergüenza, pena o secreto?
4. ¿Cuál es el patrón intergeneracional de salud y enfermedad?

B. Definiciones familiares: La cultura familiar

1. ¿Cómo se define la familia a sí misma, cuáles son los temas que dan cuenta de su identidad, sentido de ser familia? y su construcción de la realidad.
2. ¿Cuáles son las historias familiares, mitos, héroes, heroínas y villanos más relevantes?
3. ¿Qué tradiciones familiares o eventos familiares producen orgullo? ¿Cómo se destacan o celebran?
4. ¿Qué rituales o ceremonias son importantes para la familia? ¿Cuáles son sus significados?
5. ¿Qué rol juega la herencia étnica, religiosa, cultural o racial en la identidad familiar?
6. ¿Cómo influye un matrimonio de origen étnico o religioso diferente en las relaciones familiares y en las identificaciones?

C. Identificaciones individuales

1. ¿Con quién son identificados o asociados los miembros de la familia actual? ¿De qué manera? ¿Cuáles son las señales (nombres, ocupación, posición entre los hermanos, etc.)?
2. ¿Qué roles formales desempeñan los individuos y cómo éstos son similares o diferentes de los roles de generaciones pasadas?
3. ¿Qué roles informales se desempeñan? ¿Quién más ha desempeñado ese rol en el pasado?

D. Relaciones familiares actuales

1. ¿Hay vínculos estrechos y comunicación abierta con la familia externa? ¿En ambos lados o en uno solo? (materno y paterno).
2. ¿Hay algún corte emocional significativo (cut off) del lado materno o paterno de ambos lados, o entre padre e hijo, o en la relación de los hermanos?
3. ¿Cuál es la explicación familiar para el corte emocional? ¿Cómo se dio? ¿Quién está realmente manteniéndolo?

E. Fuentes de conflicto

1. ¿Hay asuntos intergeneracionales serios no resueltos? ¿Cómo se están transmitiendo?
2. ¿Está uno o ambos padres "invalidado" por un grado muy alto de fusión con sus padres?
3. ¿Si hay un corte emocional serio, qué efectos tienen en la familia o en un miembro particular?
4. ¿Hay mucha energía familiar dedicada a evadir asuntos intergeneracional "tóxicos" o a mantener asuntos en secreto?

IV. Al interior de la familia: Estructura, organización y procesos (Recolección de datos principales a través de la observación, entrevista, mapa familiar, dibujos familiares, ecómapa, observaciones del uso del hábitat)

A. Límites

1. ¿Están relativamente abiertos los límites, por ejemplo, claros pero permeables?
2. ¿Están relativamente cerrado los límites, por ejemplo, rígidos, opacos, relativamente impermeables?
3. ¿Son los límites al azar, por ejemplo, difusos?
4. ¿Tienen algunos miembros más o mejores o menos intercambios estresantes con el mundo externo que otros? ¿Por qué?
5. ¿Qué efectos producen estas relaciones de intercambio diferenciado en el individuo? ¿Sobre la familia como un todo?

B. Límites y Organización

1. ¿Cómo está organizado el sistema familiar?
2. ¿Cómo son las relaciones entre los subsistemas?
3. ¿Hay un límite claro entre el subsistema conyugal y el subsistema de los hijos?
4. ¿Han demarcado claramente los adultos y los hijos tiempos y espacios para ellos mismos?
5. ¿Está el subsistema parental marcado por límites en cuanto a sus miembros, función, consistencia de roles y líneas de autoridad?
6. ¿Está el subsistema parental accesible a los hijos?
7. ¿Se ofrecen los cónyuges ayuda y apoyo mutuo?
8. ¿Está el subsistema de hermanos caracterizado por ayuda mutua, rivalidad o competitividad?
9. ¿Están los padres sobre involucrados en la vida de sus hijos?
10. ¿La familia tolera la diferencia?
11. ¿Se preocupan los padres "demasiado" por sus hijos o por cada uno?
12. ¿Pueden los miembros hacer conexiones significativas fuera del sistema familiar?
13. ¿Los esfuerzos personales de diferenciación son percibidos por la familia como una deslealtad o abandono?
14. ¿Son los miembros capaces de tomar posiciones "yo" o posiciones individuales, por ejemplo, yo pienso yo siento?

15. ¿Fallan los padres en atender a necesidades físicas o emocionales importantes de sus hijos?
16. ¿Los miembros de la familia parecen ser impenetrables o insensibles unos con otros?
17. ¿Es evitado el contacto físico o emocional cercano?

C. Amor, cuidado y afecto

1. ¿Cómo podría caracterizar las relaciones familiares en términos afectivos?
2. ¿Cuál es la calidad del vínculo familiar entre los miembros?
3. ¿Son los miembros capaces de ser afectuosos, nutritivos, reforzadores, confirmadores unos con otros?
4. ¿Cómo demuestran los miembros de la familia que ellos se cuidan y cuidan a otros? ¿Cómo son incapaces de demostrarlo y por qué?

D. Roles

a) Roles formales

1. ¿Son claros y consistentes los roles familiares?
2. ¿Son complementarios? ¿Simétricos?
3. ¿Poseen los miembros familiares las habilidades y competencia necesarios para llevar a cabo sus roles sociales y familiares?
4. ¿Hay rigidez o flexibilidad en los roles asignados, conflicto?
5. ¿Cómo están influenciadas las asignaciones de los roles por la herencia sociocultural de la familia?
6. ¿Está la estructura de los roles contribuyendo al problema o disfunción?
7. ¿Está la solución familiar del problema de roles contribuyendo a problemas nuevos o adicionales?
8. ¿Cuál es el rol de los abuelos u otros miembros de la familia extensa?

b) Roles Informales

1. ¿Cuáles son las principales asignaciones de roles informales, por ejemplo, chistoso, víctima, responsable, distractor?
2. ¿Cómo están definidos?
3. ¿Quién los asume y cómo llegaron a ser seleccionados?
4. ¿Cuáles son sus funciones específicas y efectos en la familia?
5. ¿Quién asumió estos roles en generaciones anteriores?
6. ¿Cuál es el impacto en la persona que lleva este rol?

E. Poder y autoridad

1. ¿Cuál es la jerarquía de distribución de autoridad y poder en la familia? ¿Dónde está el asiento del poder?
2. ¿Cómo se hacen cumplir las reglas familiares?
3. ¿Qué sucede cuando una regla es desafiada o cambiada?
4. ¿Qué parte cumple el poder en el funcionamiento de la familia?

F. La comunicación

1. ¿Cuál es la naturaleza de la comunicación familiar?
2. ¿Cuáles son las reglas que gobiernan la comunicación?
3. ¿Qué temas pueden ser explorados? ¿Qué temas son tabú?
4. ¿Qué sentimientos pueden ser expresados? ¿Qué emociones o pensamientos no pueden ser expresados?
5. ¿Quién habla con quién? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Sobre qué?
6. ¿Son algunos miembros dejados de lado?
7. ¿Algunos hablan por otros?
8. ¿Qué muestra la comunicación no verbal?
9. ¿Hay congruencia entre la comunicación verbal y no verbal? ¿Entre la comunicación analógica y digital?
10. ¿Son las comunicaciones entendibles, claras?
11. ¿Validan los miembros los contenidos de los otros? ¿Validan sus propios contenidos?
12. ¿Cómo se puntea la comunicación? ¿Cuál es la secuencia comunicacional?
13. ¿Cómo se da la complementariedad? ¿Y la simetría?

G. Reglas y metareglas.

1. Las reglas pueden ser comentadas.
2. La familia está inmovilizada por comportamientos ritualizados y repetitivos o el sistema es libre para cambiar comportamientos
3. La familia tiene rituales o carece de ellos
4. Que reglas están manteniendo el problema.
5. Registro de información familiar:
 - sistema emocional
 - nombres
 - fechas
 - posición de hermandad
 - lugar de nacimiento y residencia
 - ocupaciones
 - salud y enfermedad
 - héroes, heroínas y villanos
 - pérdidas
 - caracterizaciones, temas de familia y salidas tóxicas

III. INSTRUCTIVO PARA CONSTRUIR E INTERPRETAR GENOGRAMAS

1. Mapa de la estructura familiar

Es una reconstrucción de figuras representativas de personas y líneas que marcan el tipo de relación entre ellas. Recientemente, un grupo de psicólogos y terapeutas de familia trabajaron en estandarizar los símbolos y procedimientos en el proceso de crear (dibujar) genogramas.

La estructura familiar muestra diferentes miembros relacionados unos con otros. Cada miembro de la familia es representado por un cuadrado si es hombre, y por un círculo si es mujer. Para la persona índice (o paciente identificado) alrededor de la cual se realiza el genograma, se dibuja con líneas dobles (véase fig. 1).

La línea marital es también el lugar donde se indican las separaciones (con una línea cruzada) y los divorcios (dos líneas cruzadas).

En el caso de las personas fallecidas, se coloca una x al interior de la figura: en ocasiones se coloca la edad en que murió y las fechas de nacimiento y muerte sobre el símbolo.

En caso de que existan varios matrimonios para una misma persona, se colocan en orden de izquierda a derecha según orden cronológico.

Personas del pasado distante no son usualmente cruzadas (x) desde que son presumiblemente muertas. Sólo las muertes relevantes son indicadas con x.

Para indicar embarazos, nacimientos silenciosos, aborto espontáneo e inducido, los símbolos son respectivamente:

Hay autores (Hartmann) que utilizan el triángulo \wedge para identificar también a personas cuyo sexo se desconoce si son hombres o mujeres. Dos personas casadas son conectadas por una línea que baja y cruza, colocando al marido a la izquierda y la esposa a la derecha.

Cuando cada cónyuge ha tenido múltiples compañeros (y posiblemente niños de matrimonios previos) mapear fuera del tejido complejo de relaciones puede ser muy difícil. Una solución es poner la relación más reciente en el centro y cada cónyuge a los lados.

Si una pareja está viviendo junta pero no legalmente (convivientes) la relación se describe como parejas casadas pero con líneas punteadas.

En el caso de mellizos se colocan líneas conectadas; si son gemelos, se coloca una barra conectando a los hermanos entre sí.

Los niños son dibujados de izquierda a derecha por orden de nacimiento.

Líneas puntadas son usadas para enlazar los miembros de la familia inmediata. Esto es especialmente importante en familias reestructuradas donde los niños pasan el tiempo en distintas casas. Por ejemplo:

- Si hay muchos niños en la familia, se puede usar un método alternativo para utilizar mejor el espacio.

Para efectos de cuidar el espacio y dejar en claro los principales miembros familiares, las parejas se colocan en tamaño menor y más abajo:

- Una línea punteada es usada para conectar un hijo adoptivo o criado.
- Para cada miembro familiar, se coloca el nombre de pila y la fecha de nacimiento y muerte (según el caso).

2. Registro de Información Familiar

Una vez dibujada la estructura familiar, se le va agregando información al genograma, información de carácter; demográfica (edad, fechas de nacimiento, muerte; localización espacial, ocupación, nivel educacional); de funcionamiento (comportamiento emocional, patrones, personas problema), y eventos críticos (transiciones, cambios en las relaciones, migraciones, pérdidas, sucesos).

Esta información entrega un juicio de la continuidad histórica de la familia y del efecto de la historia familiar sobre cada individuo. Los eventos críticos de la vida son registrados en el margen del genograma o si es necesario, en una página apartada.

Generalmente se hace una cronología familiar: una lista en orden de los eventos importantes en la historia familiar que pueden afectar al individuo, registrando año y descripción del hecho.

a) Sistema emocional de la familia

La meta fundamental de dibujar un genograma es objetivar aquellas proyecciones, identificaciones, relaciones, experiencias y eventos del sistema intergeneracional de familia, que han sido influyentes en la construcción del cliente mismo. Muchos levantamientos son experiencias y relaciones de la familia de origen, a medida que el indagador busca descubrir qué rol él jugó en su familia, con quién lo identificaban sus padres, cuáles eran las ambiciones de ellos para él, y cómo él participó en los triángulos familiares que involucraban a sus padres, hermanos y otras figuras significativas.

b) Normas

Los nombres no sólo identifican qué miembros de la familia son y sugiere el fondo étnico, sino que los modelos de nombres pueden ayudar a representar importantes identificaciones. Para entender dónde calza un cliente en la familia y qué expectativas y trastornos pueden haber afectado el sentido de sí mismo, un primer paso es descubrir después de quién fue nombrado el cliente. Una vez que esta persona es identificada es importante descubrir cómo era, qué roles tenía y cómo se relacionaba con los demás miembros familiares.

c) Fechas

Las fechas de nacimiento y defunción informan sobre las entradas y salidas en el tejido familiar. Las fechas de nacimientos indican la edad de los miembros de la familia cuando ocurrieron eventos importantes. Indican cuán temprano o tarde llegó un niño al matrimonio. En otras palabras, estas fechas (nacimiento, matrimonio y muerte) marcan el movimiento de la familia a través del tiempo. Por ejemplo, hay tendencia a usar los miembros recién nacidos como reemplazo por los miembros perdidos.

d) Posición de hermandad

Colocando los hermanos en orden por edad, hace fácil identificar visualmente aquellos que ocupan la misma posición en sus hermandades en diferentes generaciones. El lugar del individuo en la hermandad puede proveer guías respecto a "escrituras" ocultas de la familia para este individuo, atribuciones tales como la hermana competente, el mayor responsable, el cuidadoso, el brillante, el paciente, el burlón y así en adelante. Hay que fijarse en anotar muertes de niños, partos prematuros y abortos. Estos eventos a menudo representan pérdidas significativas pero son también consideraciones importantes en determinar la posición de hermandad. Su cliente que parece ser nacido en segundo lugar puede ser el producto de un tercer embarazo. Una variedad de roles familiares pueden ser ligados a posiciones particulares de hermandad.

e) Lugar de nacimiento y residencia

El lugar de nacimiento y el actual lugar de residencia marcan el movimiento de la familia a través del espacio. Tal información representa los modelos de dispersión de la familia llevando a focos de principales migraciones y períodos de pérdida o trastornos de orden. Dibujar el movimiento de la familia a través del espacio puede dar información acerca de sus normas de movilidad, esto es, si la familia retiene o deja ir.

f) Ocupaciones

Las ocupaciones de los miembros de la familia lo familiarizan a uno con los intereses y talentos, éxitos y fracasos y variados estados socioeconómicos. Pueden apuntar a identificaciones y pueden representar las obligaciones y expectativas de la familia ayudando así a determinar un éxito del individuo en la consolidación de la identidad.

g) Salud y enfermedad

Los hechos acerca de la salud de los familiares, causas de muertes, tienen una situación en la forma en que los clientes ven su propio futuro, y bien pueden tener algún poder de autocumplimiento. Es difícil investigar las relaciones entre fuerzas emocionales y enfermedades físicas; sin embargo, hay evidencia para sugerir que las maneras en que las familias se organizan alrededor de la enfermedad o eventos traumáticos resultan ritualizados y son reestablecidos en sucesivas generaciones. Por ejemplo, la enfermedad puede ser utilizada a través de las generaciones para mantener cerca a los miembros de la familia.

h) Héroes, heroínas y villanos

Estos personajes proveen guías concernientes a los valores y aspiraciones de la familia. Cuando es conocido este aspecto de la cultura familiar, pueden entenderse mejor las metas personales y el rol prescrito del cliente.

i) Pérdidas

El hecho de pérdida es central en el desarrollo de la familia, apareciendo a menudo cuando uno explora la salud, migración, modelos de nombres y así en adelante. Las pérdidas deben ser cuidadosamente evaluadas no solamente como patrones de reemplazos e identificación, sino en cómo pueden influenciar las expectativas de comportamiento para los individuos y las familias completas.

j) Caracterizaciones, ternas de familia y salidas tóxicas.

El Trabajador Social debería recoger importantes asociaciones acerca de los miembros de la familia que pueden enriquecer y profundizar la evaluación. Se pregunta "qué palabra le viene a la mente cuando piensa acerca de x persona". De estas asociaciones se extrae información oculta acerca de mitos, asignaciones de rol, caracterizaciones o caricaturas de los miembros familiares, por ejemplo, perezoso, dominante, mártir, hermoso, etc. En la evaluación de las familias intergeneracionales ciertos temas o eventos pueden emerger en generaciones sucesivas hasta que llegan a ser elementos principales de organización. Puede llegar a ser claro que en cada generación los hermanos por ejemplo sacrifican su propia educación por la de otro, o que las mujeres solteras en cada generación se queden en la casa para cuidar a los padres ancianos. Eventos tóxicos pueden resonar también a través de generaciones con un impacto doloroso en los miembros de la familia. Un niño nonato o la pérdida de un infante luego de nacer, si sucede más de una vez, puede llevar a las generaciones sucesivas a estar ansiosas durante el embarazo.

k) Cortes emocionales

Es un aspecto de la estructura comunicacional de la familia. Ramas de la familia han sido cortadas. Estos cortes son de significación ya que indican conflicto, pérdida, secretos de familia. Generalmente se desarrollan para proteger a los miembros del dolor y el conflicto, pero son indicadores importantes de un asunto no finiquitado y

pueden dejar a una persona fuera de contacto con importantes aspectos familiares y quizás de sí mismo. Es fascinante cuán fuerte y a veces condicionante puede ser una identificación con un miembro cortado de la familia. Por ejemplo, la niña adoptada que queda embarazada fuera del matrimonio como le pasó a su madre biológica.

3. Relaciones familiares

Se delinear las relaciones entre los miembros basándose en el reporte directo de los miembros de la familia o en la observación. La simbología de las líneas de relación es la siguiente:

Muy cercana o en fusión

Fusionada y conflictiva

Pobre o conflictiva

Unidos

Corte emocional

Distante

Ejemplo:

Permite obtener en forma gráfica y esquemática información sobre el sistema familiar, tal como es percibido por la persona que lo dibuja. Es aplicable a cualquier familia y no sólo a las que están en crisis.

Se basa en los principios sistémicos aplicados a la familia. Es fácil de aprender y su duración no es de más de 2 a 3 minutos.

Los dibujos que realiza cada miembro de la familia constituyen una rica información sobre ésta, la cual puede ser usada para los siguientes objetivos:

- conocer algunos aspectos de la dinámica familiar
- identificar situaciones de conflicto
- aumentar la conciencia familiar sobre la situación problema o sobre como cada uno percibe a la familia
- establecer metas de cambio obtener un perfil de la familia.

Respecto de la dinámica familiar, esta técnica puede ilustrar:

- límites entre subsistemas – alianzas
- estructura de poder
- comunicación.

Para la discusión que se realizará con los dibujos se deberán considerar los siguientes aspectos:

- Cada miembro de la familia debe describir y explicar lo que dibujó. Se debe respetar lo que la persona diga y la cantidad de información que desea entregar.