



TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL:

“La intervención del Trabajo Social con familias multiproblemáticas”

Autora: Irene Diez Alonso

Tutora: Carmen del Valle López

Facultad de Educación y Trabajo Social

Universidad de Valladolid.

Curso 2014-2015

Fecha de entrega: 25 de junio de 2015

Familia es el nombre de una institución tan antigua como la misma especie humana. Es una entidad paradójica y evasiva. Asume muchas apariencias. Es la misma en todas las partes y, sin embargo, nunca es la misma. A través del tiempo ha permanecido igual y, sin embargo, nunca ha permanecido igual.

Nathan W. Ackerman

Todas las familias felices se parecen unas a otras; pero cada familia infeliz tiene un motivo especial para sentirse desgraciada.

León Tolstói, Anna Karenina.

ÍNDICE

Resumen	3
Glosario de términos	4
Introducción	7
Capítulo I: Aproximación al término familia multiproblemática	10
La familia	11
La familia multiproblemática	17
Capítulo II: El modelo sistémico en la intervención con familias multiproblemáticas	27
El modelo sistémico	28
La familia como sistema	30
Modelo sistémico, trabajo social y familia	33
Capítulo III: Trabajo social en la intervención social con familias	37
Conclusiones	52
Bibliografía	56

RESUMEN

Resumen:

Desde este trabajo se pretende hacer una propuesta de intervención basada en el modelo sistémico para familias multiproblemáticas. En él se realizará una aproximación a la familia desde diversas perspectivas, posteriormente se realizará un acercamiento a la familia multiproblemática indicando sus principales características y al modelos sistémico y su relación con el trabajo social y la intervención. Tras ello se realizará una propuesta de intervención sistémica, en la que se indicaran los pasos a seguir en la intervención con estas familias, las acciones que se deben realizar y las pautas a tener en cuenta durante la realización de la misma.

Abstract:

The aim of this work is to create an intervention proposal based on the systematic model for multiproblematic families. An initial contact to the family will be performed from different perspectives. It will be followed by an approach to the multiproblematic family indicating its main characteristics and an approach to the systematic model and its relation to social work and the intervention. The project continues with a proposal for a systematic intervention. It will recommend the steps to follow during the intervention with these families as well as the actions to carry out and the guidelines to consider during its implementation.

Palabras clave: intervención social con familias multiproblemáticas, riesgo social, intervención sistémica, servicios sociales

Keywords: social intervention with multiproblematic families, social risk, systematic intervention, social services

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Antes de comenzar a explicar qué es y en qué consiste el modelo sistémico, consideramos que es importante definir los conceptos claves de este modelo de intervención, para que dar las claves del mismo y que una vez hayamos entrado en materia no sea necesario explicarlos de nuevo.

- **Circularidad:** las relaciones entre los miembros o elementos del sistema son iterativas, se incluyen unos miembros a otros y cada cambio vuelve a iniciar el proceso de influencia, permitiendo el crecimiento y la complejidad de las relaciones interpersonales que permiten que la familia pueda mantener su estabilidad y capacidad de adaptación en cada momento (Du Ranquet, 1996).
- **Depósitos:** son los lugares donde se almacena la energía, la información y los materiales del sistema (du Ranquet, 1996: 21).
- **Elementos:** son los componentes que forman el sistema (Viscarret, 2007: 265)
- **Equifinidad:** propiedad para conseguir objetivos determinados por diversos caminos, con independencia de las condiciones individuales que posee el sistema. La situación final de un sistema cerrado depende de su estado inicial, mientras que en un sistema abierto, como lo es la familia, no está determinado por su origen ya que los futuros estados pueden depender, entre otros, de la naturaleza del mismo proceso. Gracias a esta propiedad los sistemas abiertos son capaces de comportarse como si conociesen finales futuros que no han alcanzado, ya que son capaces de lograrlos a pesar de que varíen las condiciones (Colom Cañellas, 1982: 113).
- **Homeostasis:** tendencia de todo sistema a permanecer estable a través del tiempo, manteniendo su constancia con respecto al medio en el que

se desarrolla, es un mecanismo autocorrectivo que se refiere a la preservación de lo que es implícito al sistema contra los ataques del exterior (Cannon 1932; citado por Martínez Martínez, 2005: 182)

- **Jerarquía:** la familia está estructurada jerárquicamente de acuerdo con varias formas de organización.
- **Límites:** son las fronteras que separan al entorno del sistema, perfilando claramente los elementos o partes que configuran el sistema de aquellas que parte del entorno (Viscarret, 2007: 265).
- **Red de comunicación:** permite la circulación de la energía, de la información y de los materiales. Todo mensaje pasa a través de esta red, que puede estar hecha de palabras, entonaciones, miradas, gestos, escritura, música, etc (du Ranquet, 1996: 21).
- **Retroalimentación:** está constituido por las informaciones de vuelta. Estas informaciones proporcionan datos sobre los resultados de la acción y permiten modificar sus modalidades a medida que ésta se desarrolla. (du Ranquet, 1996: 22). La conducta de cada miembro influye en los demás en forma de feedback positivo (favorecedor) o negativo (corrector).
- **Sistema:** Du Ranquet (1996:19) citando a Ludwig von Bertalanffy, fundador de la Teoría de Sistemas, define conjunto de elementos y relaciones organizado en función de un fin. Esta interacción es tal que un cambio en un elemento o en sus relaciones desencadena un cambio en los otros elementos y en el sistema entero. En la Teoría General de Sistemas se distinguen los siguientes subtipos:
 - *Suprasistema:* medio en el cual el sistema se desenvuelve
 - *Subsistemas:* componentes del sistema
 - *Sistemas cerrados:* sus componentes no intercambian información materia o energía con el medio externo. (reacción química en un recipiente sellado)

- *Sistemas abiertos*: el sistema es abierto en tanto intercambia información con el medio. Du Ranquet afirma “Un sistema vivo es un sistema abierto, en el que se producen intercambios de energía, materia e información con su entorno para, de esta manera, mantener su organización” (1996: 20).

- **Tendencia a estados constantes**: la necesidad de economizar favorece la aparición de redundancias comunicacionales, que con el tiempo dan lugar a reglas interaccionales que se convierte en parámetros del sistema. Cada movimiento interaccional disminuye el número de variedades comunicacionales posibles, mientras que los mecanismos que preservan el mantenimiento de las reglas interaccionales se consideran homeostáticos, es decir, su función es mantener el equilibrio (Feixas Viaplana, G., Muñoz Cano, D., Compañ Felipe, V. & Montesano del Campo, A., 2012).

- **Totalidad**: todo sistema tiene naturaleza orgánica, de tal forma que una acción que produzca cambios en una de las partes del sistema producirá cambios en el resto. De la interacción de las diversas partes que componen el sistema surgen las propiedades propias del sistema (Vicarret, 2007: 264).

INTRODUCCIÓN

Desde la aparición del Trabajo Social uno de los principales campos de actuación de la profesión ha sido la atención a familias en situación de crisis o conflicto por distintas problemáticas

Hoy, tal y como señala Santelices Cuevas (2001), siguiendo distintas disciplinas es cada vez más evidente que la familia es uno de los contextos de desarrollo humano más importantes y cruciales para los individuos que la componen, es una realidad insustituible en la vida de las personas y es una instancia sin la cual resulta imposible gestar las bases de la convivencia social (p. 183).

Asimismo, Escartín Caparros (2004), señala que “la familia se constituye como un mito para la sociedad, es decir, una imagen idealizada de lo que debe ser y de su importancia tanto para las personas como para el funcionamiento del tejido social”.

Las familias multiproblemáticas, tema central de este trabajo, son aquellas que, como indicaremos más tarde y con mayor detenimiento, presentan una serie de síntomas que les impiden resolver diferentes situaciones y realizar las funciones que tienen encomendadas, afectando esta situación a todos los miembros que componen la familia. La intervención que debemos plantearnos con estas familias, es aquella cuyas acciones estén dirigidas a la activación de las capacidades de los individuos que las conforman.

Desde este trabajo se presenta la intervención sistémica como aquella que se ajusta más a las necesidades y al perfil de las familias multiproblemáticas, ya que por sus características y problemas de no ser tratados desde esta óptica no producirían un cambio real.

La elección del tema se debe en gran medida a la realización del Practicum en un Centro de Acción Social (CEAS) en la ciudad de Valladolid, concretamente en el CEAS Juan de Austria.

A lo largo del periodo de prácticas, de febrero a junio y de septiembre a enero, he asistido y participado en la intervención y gestión de prestaciones a familias, siendo una parte importante de las mismas la Renta Garantizada de Ciudadanía (en adelante RGC). Es observable que en gran parte de las familias solicitantes de RGC se conjuga: una larga trayectoria en los servicios sociales públicos, una falta de ingresos, una carencia de habilidades parentales y un gran déficit de empleabilidad. Derivado de su trayectoria en los servicios sociales existe por los profesionales un conocimiento de varios de sus miembros o incluso de varias generaciones y ramificaciones de sus familias extensas, lo que de cara a una intervención sistémica puede suponer una ventaja para el profesional.

Siguiendo con la prestación de RGC, el trabajo que realiza el profesional del Trabajo Social actualmente se centra en la información acerca de la prestación, la realización de la visita al domicilio del solicitante una vez ésta ha sido impulsada desde la Gerencia Territorial de Servicios Sociales, la realización del informe social, la elaboración del proyecto individualizado de inserción (PII) y el seguimiento de la prestación.

Del modo en el que actualmente está orientada la intervención, y siguiendo con el ejemplo de la RGC mi impresión es que se proporciona a la familias una renta familiar, 426 euros para familias de un solo miembro y mayor cantidad en función del número de miembros, y se “fiscaliza” que se pague el alquiler, los recibos de los suministros, se acuda al servicio de orientación y asesoramiento laboral y, en el caso de que existan menores, estos acudan al colegio, entre otras acciones. Si bien esto es un requisito para justificar la prestación, sería conveniente llevar a cabo una intervención que vaya más allá, que se ajuste más a la individualidad de cada situación y que promueva un cambio real en las familias con las que se trabaja.

El trabajo está compuesto por tres capítulos:

El primer capítulo se centra en el estudio del concepto familia, para ello nos remitimos a varias disciplinas como la biología, la sociología o la psicología, en él se señalarán las funciones que cada una de ellas tienen encomendadas a ésta. Tras realizar esta definición entraremos de lleno con el tipo de familia que nos ocupa: la familia multiproblemática, prestando especial interés a su evolución a lo largo del tiempo, al origen del término y a las características que éstas presentan.

En el siguiente capítulo centramos nuestro interés en el modelo sistémico. La elección de este modelo se debe su aporte a la intervención del Trabajo Social con individuos y familias, en las estrategias de resolución de problemas y dificultades que estas presentan.

En el tercer capítulo trataremos la intervención sistémica con familias multiproblemáticas, las funciones del trabajador social desde esta perspectiva, los objetivos de la intervención con familias y cerrando con una propuesta de intervención.

Para último, expondremos las conclusiones extraídas a lo largo de la realización del trabajo.

CAPÍTULO I:

APROXIMACIÓN AL TÉRMINO FAMILIA MULTIPROBLEMÁTICA

La familia

La familia es una de las instituciones que más importancia tiene en nuestro contexto cultural, aunque no es algo exclusivo de nuestra cultura, puesto que a lo largo de todo nuestro ciclo vital las personas estamos en permanente interacción con ella. Esta afirmación es refutada por del Fresno García (2011) que afirma que “la familia como agrupamiento es un fenómeno natural entre todas las especies” (p. 36). Este mismo autor, citando a López Peláez, continua diciendo que “la familia es una institución básica y uno de los grupos primarios fundamentales, que cumplen funciones sociales insustituibles” (p. 36), siendo considerada por ello una institución universal. Asimismo, del Fresno García (2011) expone que “la familia es posiblemente la institución social central y más importante; y simultáneamente, la unidad grupal más íntima e intensa a la que pertenecemos” (p.36).

Por su parte Salvador Minuchin (1977) indica como a lo largo de la historia, la familia se ha ido adaptando a los cambios que se han producido en la sociedad, es decir, ha llevado una adaptación paralela a los cambios que se han dado.

Centrándonos en el significado de la familia, el término ésta según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), es el de una palabra de origen latino, que en sus tres primeras acepciones hace referencia a:

1. f. Grupo de personas emparentadas entre sí que viven juntas.
2. f. Conjunto de ascendientes, descendientes, colaterales y afines de un linaje.
3. f. Hijos o descendencia.

Si bien esta definición es correcta, resultar incompleta ya que no refleja la complejidad que entraña la familia. Por ello consideramos que es necesario recurrir a disciplinas como la biología, la sociología, la antropología, la economía, la psicología y el derecho para alcanzar una definición más

completa y que nos aporte, desde su perspectiva, cuales son las funciones encomendadas a la familia.

La familia desde la biología.

Tal y como señalan Oliva Gómez y Villa Guardiola (2014) “la familia como un hecho biológico implica la vida en común de dos individuos de la especie humana, de sexo distinto y unidos con el fin de reproducirse y, por ende de conservar la especie a través del tiempo”. Desde esta óptica, y siguiendo con los mismos autores, se concibe a la familia como un hecho biológico que involucra a todos aquellos, que por descender los unos de los otros, tienen lazos de sangre. La función más importante que tiene la familia bajo esta perspectiva es la de perpetuar la especie humana (p. 15)

La familia desde la sociología.

Uno de los temas de estudio más frecuente y más tratados en la sociología desde su nacimiento con Auguste Comte, ha sido la familia. Del Fresno García (2011) señala, citando a Giddens, que:

Desde una perspectiva sociológica una familia es un grupo de personas directamente ligadas por nexos de parentesco, cuyos miembros adultos asumen la responsabilidad del cuidado de los hijos, siendo definido el parentesco como los lazos que se establecen entre los individuos mediante el matrimonio o por las líneas genealógicas que vinculan a los familiares consanguíneos (madres, padres, hijos, abuelos, etc.) (p. 35).

Rodríguez Fernández (2012) indica que a pesar de los grandes cambios acontecidos, la familia sigue siendo el hábitat natural de las personas, el lugar en el que descubren un gran número de emociones y sentimientos, y donde

buscan la felicidad y el bienestar. Asimismo, siguiendo con esta misma autora, vemos a la familia como la red primaria esencial en cualquier etapa de la vida.

Tal y como señalan Oliva Gómez y Villa Guardiola (2014) los fines de la familia desde esta perspectiva son:

- Perpetuar costumbres, cultura e identidad social.
- Reconocer y respetar la autoridad.
- Educar en el lenguaje y en la comunicación escrita, y en el dialogo como medio de resolución de conflictos.
- Respetar las normas sociales y las particulares del núcleo familiar.
- Crear una identificación y seguimiento de los roles y modelos de conducta social.
- Formar parte integrante del grupo social básico (p. 16).

Por su parte Talcott Parsons (1966), señala que la familia debe de cumplir una serie de funciones, entre las que destaca:

- Una parte muy importante de la socialización es llevada a cabo dentro de la unidad familiar, siendo los miembros de la familia importantes agentes de socialización (p. 151).
- La transmisión de las pautas y los valores de la sociedad, es decir, que entre otras cosas las personas desarrollen la capacidad para que discriminen entre hacer las cosas bien y hacer las cosas mal (p. 155).
- Parsons también reconoce la importancia de la familia en la transmisión de vínculos afectivos (p. 180).

Pero cuando la familia no cumple en estas funciones se produce una perturbación, tal y como indica del Fresno García (2008), en su tesis doctoral, haciendo referencia a Parsons: “el fallo de la familia en estas funciones provocará disfuncionalidades que serán la palanca que promueva un cambio social no deseado” (p. 90), asimismo Parsons (1966) concibe la desviación como una perturbación del equilibrio del sistema interactivo (p. 238).

La familia desde la antropología.

Al igual que sucedía con la sociología, en la antropología la familia también ha sido uno de los temas más recurrentes para su estudio, centrando sus investigaciones y sus estudios sobre todo en la universalidad, o no, de la familia, ya que ésta es la institución social más frecuente y común de las relaciones de parentesco en las sociedades occidentales.

Siguiendo a del Fresno García (2011), desde la antropología, el término familia hace referencia:

Tanto a los individuos como las relaciones entre estos. Según el contexto de utilización la idea de qué es una familia puede nominar tanto un conjunto restringido – grupo domestico - como a uno más amplio que abarca a las personas emparentadas – parentela -; en el primer caso habría cohabitación y, en el segundo, no de forma necesaria. La familia puede describir relaciones entre diferentes individuos o unidades familiares o, también, puede designar a varias generaciones de un mismo grupo genealógico o dinastía que están unidas por un patrimonio ancestral material o inmaterial. La familia también puede definirse a través de los sentimientos comunes de identidad, amor, intimidad y copertenencia, todos ellos enlazados a la conciencia más que la consanguinidad o al patrimonio (p. 36).

La familia desde la psicología.

Malde Modino (2012), psicóloga infantil, define a la familia como la unión de personas que comparten un proyecto vital de existencia en común que se supone duradero, en el que se generan fuertes sentimientos de pertenencia, en el que existe un compromiso personal entre sus miembros y se establecen intensas relaciones de intimidad, reciprocidad y dependencia.

La autora afirma que “la familia se constituye como el principal grupo de apoyo y de sostenimiento. Se comienza con la conducta de apego, nada más nacer, y se termina con la posibilidad (...) de acceder a los recursos que nos ofrece la sociedad”. En este sentido, podemos decir que el grupo familiar cumple una serie de funciones con respecto a sus hijos, que serían las siguientes:

- 1- Asegurar su supervivencia, su crecimiento y su socialización en las conductas básicas de comunicación, diálogo y simbolización.
- 2- Aportar a sus hijos un clima de afecto y apoyo sin los cuales el desarrollo psicológico sano no sería posible.
- 3- Aportar a los hijos la estimulación necesaria para relacionarse de una forma competente con su entorno físico y social, así como la capacidad para responder a las demandas y exigencias planteadas por su adaptación al mundo que les toca vivir.
- 4- Tomar decisiones con respecto a la apertura hacia otros contextos educativos que compartirán con la familia la tarea de educación del pequeño.

Además de las funciones expuestas por Malde Modino, Oliva Gómez y Villa Guardiola (2014) incluyen los siguientes fines:

- Proporcionar a todos y a cada uno de sus miembros, seguridad en el campo afectivo.
- Preparar a sus integrantes para el desarrollo de procesos adaptativos.
- Crear hábitos cotidianos y de manejo conductual con responsabilidad
- Manejar bajo esquemas adecuados las emociones y frustraciones a través del autocontrol.
- Dirigir el desarrollo personal hacia la independencia.
- Canalizar energías y manejar impulsos, la violencia y el autoritarismo.
- Proteger a todos sus miembros y prepararlos para la independencia a través de la educación y el respeto (p. 16).

La familia desde la economía.

Como señalan Oliva Gómez y Villa Guardiola (2014), la economía estudia a la familia como una «pequeña fábrica», ya que “constituye una institución que basa su existencia en la previsión de costos, gastos monetarios e ingresos” (p. 16).

Siguiendo con estos mismos autores, la familia es para la economía una unidad y un subsistema económico, que fluye socialmente. Los fines económicos de la familia son:

- Proporcionar a todos los miembros de la familia seguridad económica.
- Dotar a sus integrantes de los elementos materiales mínimos para cubrir sus necesidades básicas.
- Crear una cultura económica de ahorro y manejo del capital, que le permita subsistir.
- Preparar a los individuos para su independencia económica.
- Enseñar el uso y manejo de la moneda y el diseño de estrategias económicas.

La familia desde el derecho

Desde la esfera legal, tal y como indican Oliva Gómez y Villa Guardiola (2014) la familia tiene una connotación que se encuentra supeditada a la normativa, variando en función del país en el que nos encontremos (p. 16). Estos mismos autores, citando a Baqueiro Rojas y Buenrostro Báez, afirman que:

El concepto jurídico de familia solo la considera a partir de la pareja, sus descendientes y ascendientes y, cuando desciende del mismo progenitor, incluye a sus parientes colaterales hasta cuarto grado. Así las cosas, el concepto jurídico de familia responde al grupo conformado por la pareja, sus ascendientes y descendientes, así como a otras personas unidas por vínculos de sangre o matrimonio o sólo civiles, a los que el ordenamiento positivo impone deberes y otorga derechos jurídicos (p. 17).

Oliva Gómez y Villa Guardiola (2014) consideran como roles y objetivos familiares los siguientes:

- Crear hábitos de autocontrol y reconocimiento de roles, normas y autoridad.
- Respetar reglas y normas sociales y particulares.
- Reconocer los acuerdos y roles de los padres e hijos entre sí, y con el contexto.
- Diferenciar y respetar los derechos de todos los miembros de la familia y de la sociedad.
- Identificar y cumplir los deberes que les corresponde.
- Asumir la comunicación como principal herramienta de prevención y manejo de los conflictos (p. 17).

La familia multiproblemática

Tras haber realizado una definición de la familia desde varias disciplinas y las funciones de ésta, nos centraremos en la familia multiproblemática. Cancrini, de Gregorio y Nocerino (1997) se refieren a ellas como “Familias en las que el comportamiento sintomático funciona como un elemento de dificultad y disgregación para el comportamiento de los otros miembros del sistema” (p. 50).

Linares (1997) apunta a que no se puede hablar de una identidad individual en las familias multiproblemáticas ya que:

La familia multiproblemática no está definida por la presencia de un síntoma preciso, sino de un estilo de hacer y relacionarse y, desde luego, por una serie de problemas que afectan a un número indeterminado de miembros y que pueden variar cuantitativa y cualitativamente dentro de unos amplios márgenes (p. 37).

Y además, siguiendo con Linares (1997), porque “en las familias multiproblemáticas los rasgos individuales (...) juegan un papel secundario frente al síntoma familiar, que es la tendencia a la desorganización y al caos” (p. 38).

Evolución histórica:

Durante siglos las personas con menos recursos fueron ignoradas por la ciencia, cediendo a la religión cualquier interés a propósito de ellos. Linares (1997) citando a Foucault señalan que “los pobres compartieron con los locos el gran encierro del siglo XVIII, sin que la edad de la razón les dedicara mayor esfuerzo que el de considerarlos sospechosamente improductivos” (p. 23). Siguiendo con la explicación de este mismo autor, con la revolución industrial los pobres abandonaron los asilos y se incorporaron a un nuevo mercado laboral en el que para trabajar no era necesario estar vinculado a la tierra ni poseer conocimiento artesanales. La marginalidad que seguía siendo posible, aunque reducida numéricamente y desposeída de explicaciones metafísicas, despertó por fin el interés de los científicos.

La era de la industrialización, tal y como señala Linares (1997) supuso la crisis de la familia patriarcal basada en la agricultura, produciéndose un traspaso masivo del medio rural a las ciudades, por lo que éstas crecieron rápidamente. En los barrios periféricos de las ciudades se hacinaron los obreros, contemplando el desarrollo de un nuevo tipo de familia compuesta por un núcleo parental único y un número variable de hijos, es decir, se separó la familia nuclear de la extensa, siendo el resultado un tipo de familia que encajó bien en la metáfora de la producción, eje central del industrialismo. En esta época no existía una preocupación por la familia como tal y mucho menos por sus funciones, los niños eran vistos como mano de obra y fuente de ingresos para las familias, a mayor número de hijos mayores ingresos. Las familias eran vistas únicamente como unidades de producción.

Continuando con la explicación de Linares (1997), a finales de los años cincuenta la sociedad se encaminó hacia la posmodernidad, donde las

ciudades se expandieron diluyéndose los límites con su entorno. En este momento las familias acomodadas cambiaron los centros históricos por barrios menos urbanos, siendo los centros de las ciudades ocupados por poblaciones precarias producto de las nuevas migraciones y condenados a la no integración o a la degradación económica y cultural. En estas décadas los modelos familiares sufrieron grandes modificaciones, presididas por la relativización de los vínculos matrimoniales, el divorcio y la reconstrucción. El eje central de la posmodernidad ya no es la producción como lo había sido anteriormente, sino que es el consumo. “La metáfora del consumo inspira a los dos grandes trastornos posmodernos: las drogodependencias y la anorexia-bulimia” (Linares, 1997: 25).

Las familias multiproblemáticas son también uno de los emblemas de la posmodernidad, junto a los dos grandes trastornos posmodernos, la anorexia-bulimia y las drogodependencias, y no sólo por su estrecha vinculación, es por ello que Linares (1997) afirma que:

Poco productivas por lo general, su relación con el consumo es ambigua y casi pintoresca: en una vivienda puede faltar lo necesario a nivel de comida o de ropa y, sin embargo, encontrarse repetido un electrodoméstico último modelo. Pero lo que consumen desenfrenadamente las familias multiproblemáticas es servicios sociales, hasta el punto de existir una relación privilegiada entre ambas instancias que hace difícil a menudo ubicar el desenfreno en una de ellas (p. 26).

El origen del término

Si buscamos el origen de la denominación de familia multiproblemática, debemos trasladarnos hasta los años cincuenta del siglo XX, cuando profesionales e investigadores acuñaron el término. El término resultante de las definiciones de estos autores “tiende a individualizar familias de baja extracción socioeconómica y no situaciones caracterizadas por una peculiar relación

interpersonal y social entre los miembros de un grupo familiar”. Han sido variadas las definiciones y terminologías con las que se ha definido a las familias multiproblemáticas a lo largo de los años, algunas de estas definiciones fueron recogidas por los autores Cancrini et al. (1997: 48):

1. Powel y Monahan las definen como familias aisladas, evidenciando la soledad de estos núcleos familiares en el ámbito de la familia extensa y la falta de apoyo en las fases críticas.
2. L. Thierny se refiere a ellas como familias excluidas, subrayando la separación de estas familias y el contexto parental, institucional y social.
3. J. H. Aponte las describe como familias sub-organizadas, resaltando las características disfuncionales, sobre todo en el subsistema parental.
4. A. Voiland, las denomina familias asociales, destacando el desarrollo de comportamientos desviados a nivel social.
5. Por su parte, Salvador Minuchin las define como familias desorganizadas, ya que tras realizar estudios sobre las familias de baja extracción socioeconómica y relacionar estos con la estructura familiar, el tipo y grado de disfuncionalidad de las relaciones interpersonales y las modalidades comunicativas, concluyó que la comunicación en estas familias se caracteriza por:
 - a. Intercambio muy limitado de la información entre los miembros
 - b. Uso prevalente de canales paraverbales
 - c. Mayor resonancia a aspectos relacionales que a aspectos comunicativos
 - d. Caos comunicativo

Teniendo en cuenta estas definiciones, se evidencia tal y como indican Cancrini et al. (1997) que existen:

- Problemas en el desarrollo de los roles, especialmente en los parentales y en la asunción de liderazgo.
- Escasa delimitación de los subsistemas, los límites generacionales no están bien definidos.
- Tendencia a la inestabilidad psicosocial en los individuos y en los subsistemas

- Un elevado número de miembros presentan problemas, por lo que se concluye que estas familias “merecen” la calificación de multiproblemáticas (p. 49).

Asimismo, resulta necesario citar nuevamente a Cancrini et al. (1997) ya que muestra, nuevamente, datos significativos acerca de las denominadas familias multiproblemáticas. Destacan por un lado, que el desarrollo de los comportamientos sintomáticos de estas familias se hace evidentes, especialmente, en los cambios de fase del ciclo vital: formación de la pareja, nacimiento y desarrollo de los hijos. Y por otro lado indican que, estos comportamientos sintomáticos bloquean el paso a una fase sucesiva pero no logran mantener el equilibrio, lo que favorece la desorganización y la disgregación del núcleo familiar, caracterizándose esta situación por el mal funcionamiento del sistema familiar que es incapaz de realizar de manera satisfactoria sus tareas organizativas (apoyo económico, instrucción, cuidado y crecimiento de hijos, etc.) y expresivas (gestión de tensiones, nutrición emocional, intimidad y estabilidad afectiva, etc.), y por una búsqueda afanosa de personas externas que desarrollen estas tareas, lo que conduce a una disminución progresiva de la competencia de los miembros del sistema familiar (p. 52).

Características

Las familias multiproblemáticas tienen una serie de características que las distinguen del resto. Debemos tener en cuenta que, como señala Comellas (1996), no todas las familias con dificultades son familias multiproblemáticas ni tampoco todas las personas en situación de riesgo social provienen de éstas. Las familias multiproblemáticas son vulnerables por su desventaja social, ya que tienen menos recursos personales para hacer frente a los problemas que les ocurren. Las principales características de estas familias son las que a continuación se exponen:

- El nivel social. Tal y como señala Rodríguez Martínez (2003) “la miseria es un factor de riesgo importante para este tipo de patologías, porque la falta de medios y de competencias sociales reconocidas hace más fácil la

aparición de comportamientos problemáticos y más difícil una reacción eficaz ante ellos” (p. 93). Esta misma autora citando a Marcelo Packman señala que “son familias donde se dan con mayor frecuencia el paro, la aparición de enfermedades. Sus miembros ingresan con mayor frecuencia en la cárcel, tienen menos oportunidades culturales y educativas”.

En lo que al tema económico se refiere Rodríguez Martínez (2003) se indica que los ingresos “a menudo son ilegales o provenientes de distintos subsidios” (p. 94).

- Las condiciones de vida. Cancrini et al.(1997) afirman que la organización económica y de la vivienda refleja desorganización. Las casas, por lo general, presentan precariedad y estado de abandono, no existiendo en éstas una correcta delimitación de espacios, lo que se traduce en que niños y adultos no disponen de una espacios propios, lo que tiene como consecuencia problemas en la definición de roles y relaciones (p. 55).
- El ciclo vital. Rodríguez Martínez (2003) citando a Fulmer y a Nieto, señala que las familias multiproblemáticas tienen un ciclo de vida específico. Para refutar esta afirmación, Rodríguez Martínez se basa en el estudio realizado por estos autores en el que realizan una comparación entre el ciclo de vida familiar las familias de profesionales y las familias de los Ghetos urbanos, sacando la siguientes conclusión: “mientras que en las familias de profesionales se da un alargamiento de cada una de las fases de su ciclo de vida, en las familias pobres generan tres generaciones, mientras que las familias profesionales sólo llegan a dos” (p. 94), debido esto a que las familias de profesionales tienen su primer hijo, de media, entre los 30-35 años, mientras que las denominadas familias pobres los tienen entre los 15-17 años, lo que nos hace pensar reflexionar acerca de la importancia de este dato, ya que estos últimos se convierte en padres en plena adolescencia sin haber alcanzado madurez, sin haber finalizado una formación más allá de la obligatoria, en el mejor de los casos, lo que reduce en buena medida su empleabilidad y,

posiblemente, sin haber desarrollado la capacidad suficiente para criar de forma adecuada a un menor.

Citando nuevamente a Fulmer, Rodríguez Martínez (2003) indica que mientras “para las familias pobres el trabajo es concebido únicamente como un medio para conseguir un salario, para las familias de profesionales el empleo se integra en un sentido de misión, pueden constituirse como la principal fuente de gratificación personal” (p. 95). Asimismo también señala, que mientras que “el horizonte más probable de las familias pobres es el desempleo, la escuela es vista como no significativa en relación la posibilidad de conseguir empleo, para las familias profesionales la educación prolongada es indispensable” (p. 95).

- La parentalidad y conyugalidad. Linares (1997) afirma que “en las familias multiproblemáticas están deterioradas las funciones parentales, tanto en su vertiente nutricia como en su vertiente socializante”, es decir, no se trasmite a los hijos que son queridos y valorados y por otro lado, falla la protección del menor en su entorno y la transmisión de normas y valores culturales, provocando esto, como afirman estos autores, una relación de conflicto con su entorno (p. 32).

Asimismo, Rodríguez Martínez (2003) también señala que la conyugalidad también está deteriorada. Afirma que “con frecuencia son parejas que se eligen de forma utilitaria, sus carencias les lleva a intentar obtener del otro lo que le falta a sí mismo, pero el otro frustra una y otra vez porque tampoco tiene satisfecha sus propias necesidades” (p. 95). Además ratifica esto al afirmar que “los cónyuges se utilizan mutuamente y consensuan dicha utilización, pero son incapaces de darse afecto y reconocimiento” (p. 95).

- La comunicación y el sistema afectivo. Citando a Salvador Minuchin, Rodríguez Martínez (2003) señala que “a nivel experimental estas familias viven los acontecimientos como transitorios, que ocurren aleatoriamente y se producen rápidas alteraciones emocionales. En las transiciones no existen normas” (p. 96).

Citando nuevamente a Minuchin, Rodríguez Martínez (2003), indica las características de la comunicación:

- Las personas no esperan ser oídas, las conversaciones se mezclan, por lo que es difícil alcanzar una conclusión.
- Frecuentemente el ruido, tapa el tema de interacción.
- En cuanto al contenido de la comunicación, estos parecen tener como fundamento la idea de que el mundo es peligroso.
- En las conversaciones entre hermanos se dan amenazas y comparaciones.
- No se suele reforzar los aspectos positivos del comportamiento.
- Las narrativas van desde las más pobre y estereotipadas hasta algunas sorprendentemente ricas (p. 97).

En lo que se refiere al sistema afectivo Rodríguez Martínez (2003) señala que la experiencia afectiva es del tipo todo o nada, “tienen un limitado repertorio verbal para describir las experiencias emocionales y de las relaciones interpersonales. Esto produce una gran rigidez y potencia la indiferenciación de la experiencia afectiva interpersonal” (p. 97). Del mismo modo les resulta dificultoso integrar experiencias emocionales y al no ser estas integradas no se aprende de ellas, lo que conlleva a repetir una y otra vez el mismo patrón de conducta estereotipada.

- Los recursos. Aunque podamos pensar que las familias multiproblemáticas carecen de potencialidades esto no es cierto, puesto que derivadas de sus propias disfuncionalidades surgen mecanismos correctores internos que como señala Linares (1997) no solo aparecen en la familia sino que lo hacen también en el ecosistema, donde encontramos a los servicios sociales. Si bien, también señala que en algunos casos “las intervenciones externas pueden aumentar las dificultades de las familias multiproblemáticas” (p. 37).

Además Josefa Lorenzo García (1993) añade los siguientes rasgos básicos.

1. El fracaso de los roles parentales y la confusión de roles, debido en gran parte a la ausencia de roles definidos de acuerdo a la edad y el papel de cada miembro de la familia. Como por ejemplo en el caso de hijos menores de edad que desarrollan el rol de padre/madre con sus hermanos pequeños al tener que cuidar de ellos (p. 156).
2. Los conflictos continuos y las crisis cíclicas, debidos tanto a las presiones del medio sociocultural en el que se desenvuelve la familia como a las inadecuadas relaciones entre los miembros (p. 157).
3. La resistencia al cambio. Se trata de una barrera que oculta actitudes hiperprotectoras, dificultades de adaptación, inmadurez, etc. Estas familias se estructuran en torno a los problemas y desarrollan mecanismos que manitenen esta situación. Se trata de familias que acuden a demandar algo y que a veces expresan deseo de cambio en el nivel verbal pero no en el real. Citando a Campanini, Josefa Lorenzo afirma “se trata de un cambio para que nada cambie” (p. 158).
4. Presencia de un chivo expiatorio o miembro de la familia en el que la familia proyecta sus problemas como grupo, por miedo a reconocer sus conflictos y la responsabilidad de todos. En ocasiones también proyectan sus problemas en el exterior, siendo en muchas ocasiones el profesional del trabajo social (p. 158).
5. Amenazas continuas de separación. La historia de estas familias frecuentemente está plagada de abandonos reales o simbólicos. Los modelos de cariño y cuidado parental suelen ser pobres (p. 158).
6. Dependencia institucional o clientelismo. Estas familias demandan ayuda especializada, involucrando de este modo a otros sistemas para evitar enfrentarse a sus propios conflictos. Parecen vivir en continuo cataclismo, siendo complicado comprender como sobreviven de un día para otro, debido al elevado conflicto interno y al bajo nivel de habilidades para resolver problemas (p. 159).

Asimismo, Lorenzo García (1993) afirma que desde su propia práctica profesional ha constatado que las familias multiproblemáticas con las que ha trabajado presentan los siguientes rasgos:

- Pobreza económica, bajos o nulos ingresos económicos.
- Predominio de familias numerosas y familias extensas, en las que se presentan carencias afectivas, malos tratos, falta de atención a personas mayores y enfermas.
- Deficientes condiciones de habitabilidad de la vivienda: insalubridad, hacinamiento, problemas de higiene personal, etc.
- Rechazo social por sus condiciones materiales, analfabetismo, costumbres o raza, entre otros motivos.
- Alto grado de conflictividad social, propiciada por vivir en barrios marginales carentes de equipamientos y recursos.
- Control y exigencias de tipo burocrático y administrativo para acceder a ayudas por parte de las instituciones, lo que supone por un lado, una barrera para que los trabajadores sociales apoyen a la familia y por otro, hace que estas familias no soliciten estas ayudas.
- Desconocimiento de los derechos básicos personales y sociales.
- Las demandas realizadas por estas familias no siempre son claras.

CAPÍTULO II:

**EL MODELO SISTÉMICO EN LA
INTERVENCIÓN CON FAMILIAS
MULTIPROBLEMÁTICAS.**

El modelo sistémico.

El modelo sistémico es uno de los modelos que se ha aplicado más intensamente en los últimos años en el trabajo social. Como señala Martínez Martínez (2005) este modelo basado fundamentalmente en la Teoría General de Sistemas se centra en abordar los problemas de las personas, considerando que estas se hallan vinculadas a otros elementos con los que interactúan sistemáticamente, estableciendo una relación entre la conducta del sujeto y los distintos sistemas en los que está inmerso (p. 177).

El interés central de este modelo es abordar los problemas de interacción en el sistema familiar. Por ello Viscarret (2007) señala que la teoría de sistemas pone el énfasis en las interacciones, como elemento central para entender las dinámicas que se producen, radicando la importancia de este modelo en el trabajo social en que los comportamientos, los acontecimientos, los hechos y los procesos sociales no pueden ser entendidos de forma aislada, sino que han de ser vistos desde la interacción (p. 263).

Aunque este modelo, como ya hemos indicado antes, se basa fundamentalmente en la Teoría General de Sistemas, recibe la influencia también de otras teorías como la de la comunicación, la de roles, la del aprendizaje social o la ecológica:

- La comunicación es un proceso fundamental en la vida social que da significado a las relaciones personales, y como indica Martínez Martínez (2005) “en la familia la comunicación es un proceso complejo que implica un proceso interactivo. En la familia como proceso interaccional, la comunicación sirve para expresar y compartir pensamientos, sentimientos, expectativas, necesidades y deseos” (p. 179). Continuando con esta misma autora, vemos como la comunicación humana se puede realizar desde tres niveles distintos:
 - Nivel sintáctico o de transmisión de la información.
 - Nivel semántico o de significado.
 - Nivel pragmático o de conducta.

- La teoría de roles: el concepto de rol hace referencia, según señala Martínez Martínez (2005): “a la conducta que cabe esperar de la persona que ocupa determinada posición social o estatus” (p. 179). Esta teoría cuenta con dos elementos básicos, como nos muestra la misma autora:
 - Las expectativas que hacen referencia a las creencias y conocimientos.
 - Las representaciones o la conducta de la persona a la que se le asigna una posición.

La representación del papel se manifiesta en la conducta del individuo, es decir, en lo que dice y en lo que hace.

- La teoría del aprendizaje social. Martínez Martínez (2005) destaca la importancia de la observación del comportamiento de las personas que le rodean, así como de la influencia positiva de la observación de pautas comportamentales reforzadas por el entorno en el aprendizaje humano (p. 181).
- Teoría ecológica: el enfoque ecológico aplicado a la vida social, siguiendo a Martínez Martínez (2005), se basa en el principio de que tanto los problemas como las necesidades humanas surgen de las interacciones entre las personas y su entorno, y que por tanto su tratamiento debe ir dirigido tanto a la persona como a la familia, con el objetivo de mejorar su capacidad y de modificar su entorno, para que este responda a sus necesidades. Siguiendo con la misma autora, los niveles que existen en esta teoría y con los que el sujeto interacciona, es influido e influye son:
 - El microsistema o entorno más próximo de la persona, como por ejemplo la familia.
 - El mesosistema, que hace referencia a las relaciones de distintos microsistemas a los que estamos vinculados, es decir, a la coordinación del desempeño de distintos roles (madre, estudiante, hija, etc.)
 - El exosistema: que representa el contexto intangible en el que desarrollamos nuestra vida (crisis económica, conflicto bélico, etc.).

- El macrosistema, que engloba a todo el conjunto de valores éticos, creencias e ideologías existentes en el ambiente en el que se relaciona la persona (p. 181).

La familia como sistema

Tal y como señala del Fresno García (2011), en su origen la teoría de sistemas evolucionó hacia las ciencias sociales desde otras disciplinas. La visión de la familia como un sistema tuvo en la psicología una de sus fuentes de investigación, siendo entendida como un sistema de comunicación donde las disfuncionalidades eran concebidas como patologías. Del mismo modo la familia cumple la función de ser un sistema capaz de regularse, ya que cada miembro del mismo hace un control sobre los demás miembros a la hora de acceder a significados (p. 67).

Considerar a la familia como un sistema supone centrarse en las interacciones entre sus miembros en lugar de estudiarlos por separado, como indican Feixas i Viaplana et al. (2012), ya que las acciones de una persona se explican por lo que acaban de hacer otras, es decir, lo que hace un padre tiene que ver, por ejemplo, con lo que acaba de hacer su hija, ya que los pensamientos y emociones estén en función de lo que hacen los que nos rodean (p.16).

Tal y como indica del Fresno García (2011):
La familia es un sistema abierto, orgánico y organizado que se mantiene en interacción con otros sistemas familiares, en especial con la sociedad, y que destina parte de sus recursos a garantizarse un estado homeostático: regulando las relaciones internas y externas para mantener una condición estable y constante. La familia es entendida también como un sistema que da cabida en si

misma a otros sistemas: de autonomía, de cuidados mutuos, afectivo-empático, de definición de los límites generacionales, de resolución de conflictos, parental, normativo, sensorial-sexual y comunicacional (p. 67).

Asimismo, este mismo autor afirma que “el funcionamiento de la familia como sistema dentro de la teoría de sistemas está regido por tres leyes”:

- a. Ley de totalidad: el sistema familiar es también un sistema integrador de los seres y generaciones que la conforman, y como sistema es algo más que la suma de los miembros individuales que la componen.
- b. Ley de circularidad: las relaciones entre los miembros o elementos del sistema son iterativas, se incluyen unos miembros a otros y cada cambio vuelve a iniciar el proceso de influencia, permitiendo el crecimiento y la complejidad de las relaciones interpersonales que permiten que la familia pueda mantener su estabilidad y capacidad de adaptación en cada momento.
- c. Ley de equifinidad: el sistema puede producir diferentes resultados a partir de las mismas influencias, y diferentes influencias pueden provocar similares efectos y reacciones“ (del Fresno García, 2011: 67)

Navarro (2002) cita en su tesis doctoral a Gracia y Musitu cuando se refiere a las características de la familia como sistema, siendo estas:

- Los miembros de una familia se consideran partes interdependientes de una totalidad más amplia; la conducta de cada miembro de la familia afecta a todos los otros miembros de la familia.
- Para adaptarse, los sistemas humanos incorporan la información, toman decisiones acerca de las distintas alternativas, tratan de responder, obtener feedback acerca de su éxito y modificar la conducta si es necesario.
- Las familias tienen límites permeables que las distinguen de otros grupos sociales.

- Al igual que otras organizaciones sociales, las familias deben cumplir ciertas tareas para sobrevivir, tales como el mantenimiento físico y económico, la reproducción de miembros de la familia (nuevos nacimientos o adopciones), socialización de los roles familiares y laborales y el cuidado emocional (p. 20).

Asimismo Palomar Villena y Suarez Soto (1993) citan a Andolfy, que conceptualiza a la familia como:

Un conjunto constituido por varias unidades vinculadas entre sí por medio de una estructura de relaciones formalizadas. La familia tiene historia propia, se han ligado en el tiempo diferenciándose de su entorno a la vez que participan en él y con él. El cambio de estado de una unidad del sistema va seguido por el cambio de las demás unidades; y éste va seguido por un cambio de estado de la unidad primitiva y así sucesivamente. Por tanto, una familia es una totalidad, no una suma de partes, que funcionan en el tiempo por la interdependencia de las partes entre sí y los demás sistemas que la rodean (p. 172).

Las principales propiedades sistémicas de la familia tal y como señalan, Feixas et al. (2012) son:

- Que la familia es un sistema abierto y que por tanto intercambia información con el medio, es decir, con otros sistemas.
- Que los cambios que se producen en un miembro afecta a los otros, puesto que existe interdependencia.
- Que el sistema familiar está compuesto de varios subsistemas (hijos, hermanos, padres, etc.), entre los que existen diferentes grados de permeabilidad: difusos – claros – rígidos.
- Que la familia está estructurada jerárquicamente de acuerdo con varias formas de organización.
- Que se produce retroalimentación.

- Que una de las principales funciones de la familia es mantener el equilibrio (p. 24).

Modelo sistémico, trabajo social y familia

Siguiendo a Viscarret (2007) los modelos sistémicos en trabajo social centran su atención, como ya hemos indicado, en la interacción y en los procesos comunicativos. De este modo los problemas no se conciben como atributos de las personas, sino como resultado de las interacciones y comunicaciones deficientes. Por lo anteriormente expuesto el trabajo social sistémico tiene como objetivo mejorar la interacción y la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean y de los que forman parte, tratando de mejorar sus capacidades para así hacer frente a sus problemas, enlazando también a las personas con aquellos sistemas que les puedan prestar servicios, recursos y oportunidades. Así pues la función del trabajo social, es detectar que elementos de la interacción son los que causan los problemas (p. 298).

Siguiendo con este mismo autor, uno de los factores más importantes de este modelo es la relación profesional del trabajador social con el cliente, en la que las transacciones entre uno y otro afectan a ambos dándose una relación horizontal y de reciprocidad entre ambos, en lugar de una relación vertical y superioridad (p. 299).

Viscarret (2007) indica también que las formas de actuación y las funciones más importantes que el modelo sistémico aporta al trabajo social son entre otras:

- a. La consulta: se centra en el entendimiento de las interacciones sistémicas que no funcionan y que tienen un efecto negativo en el cliente. Asimismo se centra en la observación de la personalidad, los sentimientos y los comportamientos que pueden influir en la situación problemática. El objetivo del trabajador social es inducir al cliente un comportamiento funcional respecto al sistema.

- b. Educación: enseña habilidades de adaptación mediante la explicación de percepciones, proporcionando información (dando consejos y sugerencias, alternativa y posibles consecuencias) y enseñando los pasos a seguir en la solución del problema.
- c. La negociación: es uno de los principios básicos del modelo. El profesional negocia con las personas el problema referido a sus relaciones sociales.
- d. La representación: el trabajador social en ocasiones actúa como representante de un cliente y actúa en su lugar, velando por los intereses del cliente y del resto de personas implicadas en la problemática.
- e. Intervención directa: interviene de este modo para proteger a una persona de una situación social problemática, pero siempre con un enfoque sistémico que pretenderá cambiar la disfuncionalidad.
- f. La búsqueda de recursos: el trabajador social enfatiza en la búsqueda y puesta a disposición de recursos para solucionar el problema. Si bien esta búsqueda no solo compensa la falta material, sino que debe hacerle capaz de integrarse en la sociedad y accediendo a los recursos existentes de forma autónoma.
- g. Facilitación: el trabajador social debe asegurar la libertad de acción y la competencia de la persona, facilitando la toma de decisiones y de actuación por si mismo (p. 302).

Martínez Martínez (2005), citando a Pincus y Minahan, propone cuatro sistemas básicos implicados en la intervención sistémica desde el trabajo social:

- El sistema del o de los agentes de cambio: formado por la institución y sus condiciones.
- El sistema de los clientes: compuesto por aquellas personas que hacen uso o son beneficiarios, es decir, con el sujeto o sujetos de cambio.
- El sistema de destinatarios: conjunto de personas a los que se dirige la acción, a fin de que se produzca en ellos un proceso de cambio.

- El sistema de acción: formado por las personas que participan en el plan de acción, es decir, el trabajador social y aquellas personas con las que se implica para modificar la acción (p. 189).

Esta misma autora, citando a Payne, plantea las fases de la intervención (2005):

1. De evaluación de los problemas
2. De recogida de datos
3. De contactos iniciales
4. De negociación de contactos: primarios (trabajador social-clientes) y secundarios (trabajador social y otros sistemas).
5. De formación de los sistemas de acción.
6. De mantenimiento y coordinación de los sistemas de acción.
7. De influencia sobre los sistemas de acción, para que al producir cambios en alguna parte del sistema, estos se generen en todo el sistema.
8. De terminación de la acción de cambio. En esta fase está incluida la evaluación, el cese de la relación y la estabilidad de los cambios (p. 189).

Finalmente, tal y como indican Palomar Villena y Suarez Soto (1993), debemos tener en cuenta que:

El modelo sistémico llevado al trabajo social con familias, incluye para su tratamiento una óptica totalizadora de las relaciones, lo que permite a los profesionales enfrentarse a una serie de contradicciones familiares que es preciso conocer para ayudar a la familia y que pasarían inadvertidas si no es a través de la metodología sistémica (p. 171).

Esta metodología ayuda por tanto a los profesionales a descubrir la dinámica familiar y el juego interno de la familia que acude a pedir ayuda. Asimismo afirman que este método “no analiza las formas o característica del comportamiento cuando aparece, ni sus manifestaciones individuales, sino que

observa las interacciones de los componentes cuando estas conductas aparecen, y qué funciones tienen estas en la composición de la estructura total familiar“ (p. 172).

CAPITULO III:

**TRABAJO SOCIAL EN LA INTERVENCIÓN
CON FAMILIAS**

Cristina de Robertis (2003) define la intervención en trabajo social como el término que “se utiliza para designar y hacer patentes los actos realizados por un profesional del trabajo social en sus esfuerzos por modificar la situación de los usuarios” (p. 87). Asimismo señala que “la ayuda prestada por el trabajador social no puede realizarse sin la participación activa de los propios interesados, puesto que se trata de un verdadero trabajo «con» en el que la colaboración entre las partes entra en juego” (p. 87).

El papel del trabajador social, tal y como indica de Robertis (2003), es el de agente de cambio, tanto en el plano microsocia (individuos, familias o grupos pequeños) como en el macrosocia (organizaciones, territorios). Para esta autora, “la modificación de la situación se produce desde el primer contacto entre trabajador social y usuario, y no durante la etapa del tratamiento, como es el caso del método clínico” (p. 89).

Es frecuente que los y las profesionales del trabajo social tengan el primer contacto con las familias multiproblemáticas en servicios de atención primaria, como por ejemplo en centros de servicios sociales básicos o en centros de salud.

Segado Sánchez Cabezudo (2011: 33) citando a Collins, Jordan y Coleman, señala que el trabajo social con familias persigue los siguientes objetivos:

- Asegurar las fortalezas familiares para preparar a las familias para el cambio.
- Facilitar el apoyo mediante intervenciones educativas que mejoren las estrategias de afrontamiento para asegurar el funcionamiento de la familia.
- Promover cambios concretos en el funcionamiento de la familia para que los miembros que la componen mantengan por si mismos las rutinas de la vida diaria.

Siguiendo con esta misma autora, para la consecución de dichos objetivos, el trabajador social deberá realizar las siguientes acciones:

- Analizará las conexiones diversas y repetitivas que mantienen el circuito cerrado de información en la familia estable.
- Aumentará el nivel de conciencia de los componentes de la familia acerca de los patrones ocultos, ya que esto facilitará enormemente el cambio.
- Deberá encontrarse con la familia al completo en las reuniones, ya que éstas no serán únicamente de carácter terapéutico sino también social. En estas reuniones el trabajador social trabajará sobre los patrones disfuncionales y al mismo tiempo evaluará las fuentes de estrés de la familia, identificando necesidades, responsabilidades y expectativas (p. 51).

Además Viscarret (2007) señala que son siete las funciones básicas del trabajador social en la intervención sistémica con familias:

1. El trabajador social ayuda a las personas a poner en práctica su capacidad para resolver problemas y para superar situaciones vitales (p. 277), es decir, el trabajador social deberá ayudar a las personas a mejorar y utilizar sus propios recursos y capacidades.
2. El trabajador sirve de enlace entre personas y sistemas de recursos (p. 278). El trabajador social entre otras acciones, facilita información sobre los recursos disponibles y facilitará el acceso a éstos.
3. El trabajador social facilita la interacción, modifica la existente, o crea nuevas relaciones entre las personas y los sistemas sociales de recursos (p. 278), es decir, actuará conectando a las personas con los sistemas sociales para implicarles en su proceso de cambio, entre otras acciones.
4. El trabajador social facilita la interacción, modifica las relaciones o crea nuevas entre las personas dentro de los sistemas de recursos (p. 279), a través de actividades como mejorar el nivel de comunicación y comprensión ente las partes implicadas, ayudara en la coordinación para que se produzcan cambios encaminados a la

mejorar y la introducción de nuevos miembros al sistema para mejorar el funcionamiento de éste.

5. El trabajador social coopera en la promoción y modificación de medidas sociopolíticas (p. 280), es decir, trabajará a favor de que se produzcan cambios en las políticas sociales, para que éstas tengan un mayor impacto positivo en las problemáticas individuales.
6. El trabajador social como distribuidor de recursos materiales (p. 280). Algunas de las tareas que tiene encomendadas el trabajador social consisten en: determinar la necesidad y el tipo de recursos que se ajusta a ella, seguimientos de la utilización de un servicio o prestación, localización de recursos necesarios, etc.
7. El trabajador social como agente de control social (p. 281). Hay sistemas que tienen encomendada el ejercicio de control de aquellas personas que tienen comportamientos desviados de las normas y leyes sociales.

Como ya se ha indicado anteriormente, las familias multiproblemáticas poseen una serie de déficits para cumplir sus funciones, lo que impide su desarrollo y hace que la situación se perpetúe en el tiempo y en los miembros que la componen. Por esta razón es necesario que se realicen programas de actuación dirigidos a empoderar a estas familias, para que sean capaces por ellas mismas de realizar las funciones que tienen encomendadas, siendo quienes tomen las decisiones que les atañen y convirtiéndose en protagonistas de su propio cambio.

Pero antes de nada, debemos tener en cuenta que cuando nos planteamos una intervención con familias, partimos del presupuesto de que es necesario mantener una perspectiva amplia, como lo es la sistémica, que abarque los diferentes niveles de análisis, para entre otros motivos, esclarecer cuales son las causas que afectan a la relación de padres e hijos. Ésta perspectiva tal y como afirman Minuchin, Colapinto y Minuchin (2000) es “un enfoque más integrado y sistémico que brinda mayor apoyo a las familias” (p. 22).

Asimismo, no podemos olvidar que, resulta necesario tener en cuenta el contexto cultural, étnico, la historia de la familia, las dificultades por las que atraviesa, etc. ya que como indica Escartín Caparros (2004):

Un peligro real y frecuente es dejarnos arrastrar por esas etiquetas prejuiciosas acerca de tal o cual familia y compararlas además con nuestra propia historia familiar, con nuestros valores y creencias, con nuestro propio marco de referencia en definitiva y el resultado puede ser una actitud etnocentrista que nos lleve a enjuiciar de manera equivocada a la familia.

Tal y como señala esta misma autora, (Escartín Caparros, 1992), haciendo referencia al trabajo social sistémico con familias y coincidiendo con lo expuesto por de Robertis anteriormente, la intervención comienza desde el momento en que se establece el primer contacto entre el profesional y la familia, convirtiéndose éste en un momento clave en el que lo importante es recoger la máxima información posible acerca de la familia y de su contexto, ya que el diagnóstico se elaborará a partir de esta información y debe hacer referencia a todo el sistema, es decir, al contexto, a la estructura y a las interrelaciones de los miembros de la familia. También resulta necesario conocer la conducta sintomática y la función de ésta en la dinámica familiar. Los aspectos a observar para conocer esta dinámica son:

- La estructura familiar
- Los límites del sistema, su flexibilidad y su rigidez
- El momento en el que aparecieron los síntomas
- Los ciclos de vida familiares
- Los cambios hechos por la familia
- Los cambios que se deberían haber hecho.

La información recogida durante el primer contacto y en los sucesivos, nos facilitará la elaboración de hipótesis y diagnósticos en los que expliquemos

la situación, y al mismo tiempo nos permitirá guiar la intervención, es decir, esta información formará parte del tratamiento (p. 195).

Por ello la primera entrevista con la familia, como señala nuevamente Escartín Caparros (1992), es el momento idóneo para formar el sistema terapéutico, donde la familia se comunicará y ensayará formas nuevas de relación que introducirá posteriormente en su día a día. Esta primera entrevista consta de cuatro fases:

1- Fase social: en ella participan todos los miembros de la familia. En este momento se preguntará a los miembros de la familia por su nombre, edad, domicilio, estado civil, nivel de estudios, trabajo, etc. pero sin hacer referencia al problema que les ha llevado a la consulta.

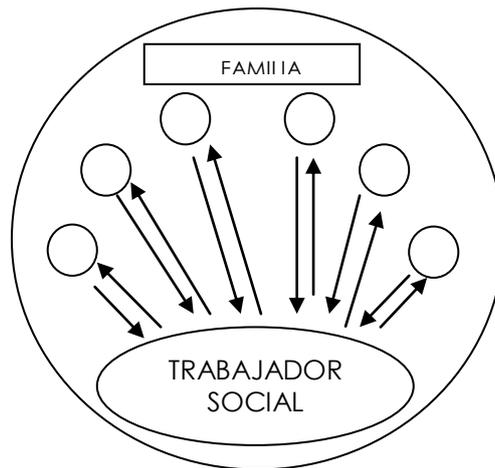
El profesional se presentará, explicará el servicio, la forma de trabajo y la metodología (p. 196).

Lo que se pretende en esta fase, además de recoger información, es bajar el grado de ansiedad que presenta la familia.

2- Planteamiento definición del problema: el profesional y la familia deben determinar la situación que ésta presenta.

Se pregunta en general para ver quién toma la palabra, si existen contradicciones, si se apoyan, la reacción ante las respuestas, etc. Es habitual que se utilice la técnica sistémica de *la pregunta en forma de estrella*, es decir, se pide a cada miembro de la familia que opine acerca de lo que se ha dicho, proporcionando al profesional de este modo distintas versiones acerca del problema y consiguiendo que las personas cambien su percepción de éste, pasando de ser individual y lineal a circular y relacional.

En esta fase de la entrevista comienza el tratamiento del problema, tal y como podemos ver ilustrado en la siguiente imagen:



Fuente: Escartín Caparros (1992: 197).

En este momento, como indican Palomar Villena y Suarez Soto (1993) hay que tener en cuenta:

- Quién responde primero
- Si sólo habla una persona
- Si hay alguien más que participa y opina
- Si hay alguien que esté siempre callado.
- Si las versiones expuestas por los participantes coinciden.
- Si hay enfrentamientos entre los miembros de la familia y cuáles son los motivos que los han provocado (p. 179).

3- Interacción: una vez definido el problema por todos, la familia comienza a “engancharse”. Se buscan alianzas entre los miembros de ésta a través de sentimientos. Es importante que no se den conflictos.

En esta fase se busca la relación de los miembros de la familia con el problema, es decir, la estructura relacional interna (p. 197).

4- Definición de cambios deseados: en esta fase los miembros de la familia manifiestan lo que esperan del servicio, que creen que les puede ayudar y que creen que deberían cambiar para que el problema disminuyera (p. 198).

Los logros que deben darse en esta primera entrevista, tal y como señalan Palomar Villena y Suárez Soto (1993), son los siguientes:

- Que la familia se sienta cómoda
- Empatizar con todos los miembros de la familia
- Disminuir temores y ansiedades
- Conocerse todos
- Indagar la visión del problema que tiene la familia.
- La posición de la familia ante el problema
- Conocer las alianzas, la comunicación, la función del síntoma, las reglas, etc., en definitiva conocer la estructura familiar.
- Conocer las esperanzas de la familia
- Establecer un contrato terapéutico.
- Repartir tareas (p. 181)

El objetivo final es la consecución de un sistema de ayuda orientado al cambio.

Tal y como señalan Minuchin et al. (2000) “la reunión inicial proporciona una oportunidad de manifestar un respetuoso interés respecto a lo que la familia opina de la situación, al mismo tiempo de que el entrevistador aprende como funciona” (p. 57). También afirman que “el objetivo básico es hacer que la familia se sienta bien recibida, como también involucrarla de inmediato en un esfuerzo conjunto” (p. 57). Por otro lado estos mismos autores consideran que es importante que cuando la familia comience a describir su situación, el trabajador social tome nota tanto de lo que manifiestan directamente como indirectamente, haciendo especial hincapié en los logros y fortalezas de la familia, puesto que a menudo estos no les han sido nunca reconocidos (p. 59).

Siguiendo con Minuchin et al. (2000) un aspecto vital de este primer contacto es conocer la organización de la familia y las relaciones que en ella se dan. A menudo las historias que relatan son contradictorias, pero más importante que conocer la verdad, es descubrir la pauta que siguen los miembros de la familia:

¿Sus miembros se interrumpen unos a otros para corregirse? ¿Qué pasa en tal caso? ¿Discuten y se insultan recíprocamente? ¿El abuelo se pone de parte de los niños? ¿Los miembros de la familia compiten entre sí por atraer la atención del asistente y producirle buena impresión? ¿Hay conductas que no son como las describe la familia? (p. 60).

Otro de los aspectos importantes es trazar un diagrama o genograma provisional de la familia tras recibir la derivación del caso o en la primera entrevista. En este diagrama deben aparecer los datos básicos de las personas que lo forman: sexo, edad, nombre y vínculo, donde está situada cada persona y cuál es la relación entre ellas. En la siguiente reunión con la familia se puede elaborar un nuevo diagrama, ya que tal y como señalan Minuchin et al. (2000), conseguir la participación de la familia puede ser útil ya que estos pueden incluir a otras personas que les presten apoyo (p. 62) y se observan las diferentes percepciones acerca de quién debe estar incluido en el mismo y en qué lugar (p. 63). Además de este modo las personas sienten que su opinión cuenta y que están formando parte de su propio cambio.

Frecuentemente sucede, como explican Minuchin et al. (2000), que cuando tratamos con familias multiproblemáticas, éstas tienden a describir todo de un modo muy negativo, obviando sus puntos fuertes y sus habilidades, por ello el trabajador social debe ser quien se encargue de hacerles ver a lo largo de las reuniones que mantenga aquello que hacen bien, para motivarles y al mismo, conseguir que mantengan aquello que es positivo para la familia (p. 68).

A pesar de no cumplir adecuadamente sus funciones, la familia multiproblemática habitualmente teme el cambio, por ello y coincidiendo con Minuchin et al., Escartin Caparros (1992) afirma que en estas familias “es el miedo al cambio lo que las induce a cerrar sus límites con el exterior y también

en su interior” (p. 185). A cada nueva información, el sistema reacciona homeostáticamente intentando que su forma inicial no varíe.

Para lograr el cambio, las familias necesitan la ayuda de profesionales para que tal y como indican Minuchin et al. “crear nuevas fronteras en torno a los subsistemas y cambiar las reglas habituales aplicables a la comunicación” (p. 69), es decir, necesitan diferentes modos de comunicarse entre sí y habilidades para resolver sus conflictos. Asimismo señala que para superar la conducta habitual es necesario estructurar interacciones que resulten atípicas para la familia:

Pedirles que manejen la situación y apoyarlos cuando, vacilantes, comiencen a transitar por un camino nuevo. El personal debe sostener el esfuerzo, destacando la conducta que progresa en una dirección más funcional y reorientando la que amenaza con recaer en las viejas pautas (Minuchin et al, 2000: 69).

Tal y como señalan nuevamente Minuchin et al. (2000), resulta determinante, antes de comenzar la intervención propiamente dicha, identificar los principales subsistemas, prestando especial atención a las relaciones de alianza y a las coaliciones, así como a las relaciones antagónicas. Para de este modo, tras conocer esta información, centrarse en aquellas partes que sean disfuncionales ya que las opciones de intervención aumentarían al conocer el funcionamiento de los subsistemas.

Del mismo modo, Alegret y Baulenas (1997) indican que también es importante que se dote a la intervención de cierta flexibilidad, ya que es necesario encontrar un equilibrio entre la aceptación de los cambios que introduce el sistema familiar y las marcas de contexto que el profesional considera necesarios, como puede ser no recibir a una familia por no ajustarse al tiempo o la forma fijadas, o ceder a la situación tal y como viene dada, en

función de los mensajes que subyacen, del proceso seguido hasta el momento y de la relación establecida (p. 140).

Siguiendo con estas mismas autoras (Alegret y Baulenas, 1997), el contexto terapéutico es el más indicado para las familias multiproblemáticas en las que existe dependencia crónica o cuando no se producen mejoras en la autonomía de las mismas. Este tipo de intervención compleja para el profesional precisa de los siguientes requisitos:

- De una perspectiva relacional que le ayude a conectar elementos que se encuentran dispersos
- Acompañamiento en las distintas etapas del proceso de intervención.
- Lento trabajo para resignificar los relatos de la familia y de otros profesionales que hayan tenido contacto con ella con los que se mantendrá una relación de colaboración, para lograr un soporte narrativo en el que basar la estrategia de la intervención.
- Sostenimiento paciente del proceso a pesar de los altibajos (p. 144).
- Asimismo intervenir en un contexto terapéutico con familias multiproblemáticas implica integrar al conjunto de servicios y profesionales, que han intervenido en otros momentos y en otras circunstancias” (p. 146).

Siguiendo a Cristina de Robertis (2003), el método de la intervención se distinguen las siguientes fases, que tal y como señala la autora en la práctica se dan simultáneamente:

- Localización del problema
- Análisis del problema
- Evaluación preliminar y operacional
- Elaboración de un proyecto de intervención: negociación y contrato.
- Puesta en práctica del proyecto
- Evaluación de resultados
- Conclusión de la acción (p. 90).

Una vez reunida la información, tanto la proporcionada por la familia como por otros profesionales que han trabajado anteriormente con la familia, se procederá a la elaboración de un plan de trabajo.

En primer lugar tal y como indican Alegret y Baulenas (1997), se debe elaborar una hipótesis explicativa de la situación existente, lo que permitirá:

- Valorar a aquellas personas que se muestran más receptivas, con las cuales será más sencillo anclar la intervención.
- Priorizar de entre el conjunto de déficits existentes, cuales son los que hacen que la familia se encuentre en una situación de malestar o de pérdida de autonomía.

Tras la realización de las hipótesis, se procederá a la elaboración del contrato, que no puede elaborarse fuera del contexto de relación de ayuda ni acuerdo, tal y como señala de Robertis (2003: 117). Siguiendo con esta misma autora, el contrato entre el trabajador social y la familia estipula su acuerdo en cuanto a objetivos y a la formulación de expectativas recíprocas, así como el tiempo, el lugar y la frecuencia de los encuentros, es decir, “se trata, pues, de una formulación precisa y explícita de lo que van a emprender juntos con el fin de mejorar la situación” (p. 117). ¿Qué nos aporta el contrato? El contrato, siguiendo nuevamente a de Robertis (2003) nos aporta:

- Una dirección y centra las actividades del trabajador social y de la familia, nos permite conocer donde queremos llegar.
- El reconocimiento de la persona como responsable de su vida, como adulto capaz, reafirmando de este modo la participación de la familia en su propio cambio y en la resolución de sus problemas.
- Reduce las distancias entre las expectativas del trabajador social y de la familia, lo que favorece el compromiso.
- Supone una base para la evaluación de los resultados, ya que el contrato aporta indicadores para medir estos.

La elaboración del contrato, consta de cuatro partes tal y como describe de Robertis (2003):

- 1- Fase preliminar. En esta fase se crea la relación de confianza, tras conocerse, explorar las expectativas, clarificar las funciones y la posición de cada uno. En esta fase el profesional escucha a la familia, su demanda y sus problemas (p. 118).
- 2- Fase de negociación. En esta fase se distinguen cuatro momentos (p. 122):
 - Clarificar los problemas y las aspiraciones
 - Establecer los objetivos comunes
 - Elaborar un plan de trabajo
 - Formalizar el contrato
- 3- Fase de puesta en marcha de los compromisos (p. 126):
 - Reparto de tareas: participación real y activa de la familia como protagonistas del cambio en función de sus capacidades y compromiso activo del profesional en la consecución de los objetivos propuestos.
 - Acompañamiento: ajustándose a las necesidades y progresos de la familia.
 - Reajuste del contrato: este ha de ser manejable y flexible, para adaptarse a las necesidades reales y a evolución de la familia.
- 4- Fase de evaluación de los resultados: que consiste en medir en qué grado los objetivos propuestos han sido alcanzados (p. 129).

El resultado de lo anteriormente expuesto es una propuesta de intervención amplia, orientada hacia una «intervención terapéutica», es decir, que tal y como afirman Alegret y Baulneas: “una intervención en la que comprometiéndose al conjunto del sistema familiar en un diseño de actuación simultánea sobre diferentes necesidades y en estrecha colaboración entre los distintos profesionales y servicios” (p. 153). La intervención amplia tal y como señalan Alegret y Baulneas (1997) suele incluir un relato sobre una situación de múltiples dificultades y carencias que se vive como insostenible. Esta intervención pasa por la incorporación de los miembros significativos de la familia, lo que nos permitirá conocer la historia de ésta (p. 154).

Los medios en los que se apoyará la intervención para propiciar el cambio, son tal y como los clasifican Alegret y Baulenas (1997):

- Ayudas materiales: como prestaciones económicas gestionadas por la familia o ayudas directas para pago de atrasos o alimentos.
- Ayudas para la utilización de servicios: como por ejemplo comedores infantiles.
- Ayudas de capacitación y ocupación laboral en situaciones de graves déficits formativos, tanto en capacitación laboral instrumental como en relación a hábitos de trabajo y aprendizaje de habilidades sociales.
- Ayudas de soporte familiar: con el objetivo de favorecer la permanencia en el grupo familiar de personas mayores, niños, personas con discapacidad, personas con enfermedad mental, etc., a través de servicios de ayuda a domicilio.
- Ayudas de soporte e integración en la comunidad. Conjunto de actividades mediante las cuales se intenta vincular a la familia con su entorno, facilitando a sí las relaciones grupales entre iguales y la socialización.
- Ayudas de conexión y capacitación en la utilización de recursos. Aspectos informativos de asesoramiento sobre los recursos disponibles y el modo más adecuado de relacionarse con ellos y beneficiarse de los mismos.
- Ayudas de soporte e intervención terapéutica. Se interviene sobre los problemas o dificultades definidos en el espacio y tiempo de la petición. En este espacio se co-evalúa el proceso seguido y la consecución de los objetivos acordados, las dificultades aparecidas y las situaciones que favorecen o dificultan el cambio. En este espacio se prospera en una relación de confianza e influencia (p. 155).

Las principales aportaciones del modelo sistémico al trabajo social, además de las ya señaladas en el Capítulo II: “El modelo sistémico en la intervención con familias multiproblemáticas”, del presente trabajo son, tal y como señala Viscarret Carro:

1. El principio de mediación, a través del cual el trabajador social adopta una posición intermedia entre las personas implicadas (p. 300).
2. El principio de comunicación, por el que trata de buscar la comunicación con todas las personas implicadas, ya que esta es la única forma de comprender las relaciones sistémicas entre ellas (p. 300).
3. El principio de la definición instrumental del problema, es el instrumento que sirve para guiar la acción, ya que permite definir los objetivos y el procedimiento (p. 300).
4. El principio de utilidad multilateral, la solución se alcanza cuando se consigue que las personas implicadas consigan una relación funcional en los planos afectivos, objetivos y de la acción. La resolución del problema social es una ventaja para el conjunto de las personas implicadas (p. 300).
5. El principio de concentración sobre variables centrales del problema, el trabajador social centrará su actuación sobre aquellas variables cuya modificación provoca un efecto importante en el sistema (p. 301).
6. El principio ecosocial, es decir, la activación, el refuerzo y funcionalizar de las redes sociales existentes o crearlas en caso de no existir, y la intervención solo cuando sea necesario (p. 301).
7. El principio de la negociación, las personas implicadas negocian problema y solución con la ayuda del trabajador social, que impulsará la negociación (p. 301).
8. El principio de cooperación. El trabajador social colaborará con todos los sistemas implicados, buscando la colaboración de las personas y sistemas, ya que si no la intervención no será tan eficaz ni eficiente (p. 301).
9. El principio de la apertura del problema. “Abrir el problema significa que el trabajador social interviene intercalando acciones no esperadas que cortocircuiten el habitual funcionamiento sistémico que protege la no solución del problema” (p. 301), como por ejemplo la utilización de técnicas destinadas a provocar una crisis que abra el problema y permita un cambio.

CONCLUSIONES

Tras la realización de este trabajo hemos extraído las siguientes conclusiones:

- Que las familias son sistemas sociales, y que ello marca su forma de interactuar, las reglas, las fronteras y las expectativas.
- Que los individuos son entes separados, pero que forman parte de una red de relaciones familiares, sociales, culturales, económicas, etc.
- Que el síntoma es quien controla las interacciones entre los miembros de la familia.
- Que los miembros de la familia, son en sí mismos recursos para poder superar su situación de dificultad y disfuncionalidad.
- Que para ayudar a estas familias desde el modelo sistémico, debemos dejar de ver los problemas como individuales para verlos como un problema en la interacción.
- Que cuando trabajemos con personas no podemos centrarnos únicamente en el individuo que tenemos delante, puesto que esa persona forma parte de sistemas y subsistemas por los que es influido y en los que influye.
- Que teniendo en cuenta que el trabajo social es una disciplina que procura y promueve el cambio en las personas; las instituciones y los profesionales deben promover con sus intervenciones, apoyando a las personas y a las familias, un cambio real y no solo paliar las situaciones disfuncionales a las que las familias se enfrentan.
- Que la visión actual, y mayoritaria, en el trabajo social con familias multiproblemáticas se destacan sus disfuncionalidades, su dependencia

crónica de los servicios e incluso su dependencia transgeneracional, lo que visto desde un plano rigurosamente económico, supone la necesidad de grandes inversiones que son vistas como gastos, y que además estos generan escasos resultados.

- Que es necesario que se produzca un cambio en las instituciones y en las organizaciones, para que estas dejen de medir únicamente el rendimiento de los trabajadores sociales en casos atendidos y en función de los días que se ha tardado en atender un caso, y que evalúe no solo de un modo cuantitativo sino también cualitativo. Ya que lo realmente importante no son, únicamente, los casos que se atienden sino los cambios que estas intervenciones y atenciones promueven.
- Que no podemos obviar la responsabilidad de la sociedad en cambiar la forma en que se interrelacionan estas familias, ya que forman parte de sistemas más amplios como lo es la sociedad.
- Que debemos dejar de ver las patologías como conflictos en los individuos para comenzar a verlos como problemas en las relaciones, y a esto nos ayuda la óptica sistémica.
- Que la disfuncionalidad de la familia multiproblemática no solo se produce en el subsistema familiar, sino que sucede en diversos sistemas incluidos los profesionales.
- Que no podemos ver solo al individuo, sino que debemos ver a la familia como una unidad, como un sistema.
- Que la organización de los servicios sociales públicos en torno a individuos en sí mismo no es problemático. El problema surge cuando los profesionales nos olvidamos del entorno de las personas con las que trabajamos.

- Que a pesar de lo anteriormente expuesto, en la práctica hoy en día el volumen de casos y la carga de trabajo en muchos casos no permite dedicar tiempo a buscar familiares, explorar puntos fuertes y manejar las complejidades que presentan estas familias.
- Que tal y como señalan Mincuhin, Colapinto y Minuchin (2000) “no debemos olvidar, que por encima del dinero, de las leyes, de las políticas sociales y de las instituciones, esta la interacción con las personas”.
- Que si queremos conseguir que se logren cambios es necesario que se establezca con todas las personas que forman la familia un contexto de colaboración, haciendo a la familia participe de su propio cambio.
- Que la articulación entre las familias y otros sistemas no puede ser realizada por el profesional únicamente, ya que a pesar de todos sus conocimientos y toda su buena intención, los protagonistas de la intervención son los miembros de la familia y que estos deben contar siempre con el apoyo del profesional de referencia.
- Que no debemos culpar exclusivamente a estas familias por sus problemas ni referirnos a ellas como cargas para la sociedad. Ya que desde esta lógica, en una sociedad cada vez más individualista como la nuestra, se produce también una individualización de la responsabilidad, produciéndose así la culpabilización de las personas que no son capaces de integrarse.
- Que tengamos en cuenta que el objetivo de buena parte de las políticas sociales postwelfaristas, tal y como indica Raya Diez, (2004), no consisten en combatir la desigualdad social, sino en paliar sus consecuencias (p. 6), y que por ello tal y como se indica en las funciones del trabajador social desde la perspectiva sistémica, los trabajadores sociales debemos promover el cambio para que las políticas sociales

tengan mayor impacto positivo en las personas. Es decir, que traten de promover el cambio y no sean utilizadas como medio de contención.

- Que toda intervención debe de estar guiada en todo momento por el Código Deontológico de Trabajo Social, respetando la dignidad, la libertad y la igualdad, así como el respeto activo hacia la persona, la individualización, la personalización y la justicia social entre otros principios generales.

BIBLIOGRAFIA

Libros y capítulos de libros:

Alegret, J. & Baulenas (1997). La intervención. En Coletti, M. & Linares, J.L. (1997). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemáticas. La experiencia de Ciutat Vella* (pp. 125-164). Barcelona: Paidós.

Cancrini, L., de Gregorio, F. & Nocerino, S. (1997). Las familias multiproblemáticas. En Coletti, M. & Linares, J.L. (1997). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemáticas. La experiencia de Ciutat Vella* (pp. 45-82). Barcelona: Paidós.

Coletti, M. & Linares, J.L. (1997). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemáticas. La experiencia de Ciutat Vella*. Barcelona: Paidós.

Colom Cañellas, A. J. (1982). *Teoría y metateoría de la educación. Un enfoque a la luz de la teoría general de sistemas*. México D.F.: Editorial Trillas.

De Robertis, Cristina. (2003). *Fundamentos del trabajo social. Ética y metodología*. Valencia: Publicaciones Universitat de Valencia.

Del Fresno García, M. (2011). *Retos para la intervención social con familias en el siglo XXI. Consumo, ocio, cultura, tecnología e hijos*. Madrid: Editorial Trotta.

Du Ranquet, M. (1996). *Los modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias*. Madrid: Siglo XXI de España Editores S.A.

Escartín Caparrós, M. J. (1992). *Manual de Trabajo Social (modelos de práctica profesional)*. Alicante: Editorial Aguaclara.

Linares, J. L. (1997). Modelo sistémico y familia multiproblemática. En Coletti, M. & Linares, J.L. (1997). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemáticas. La experiencia de Ciutat Vella* (pp. 23-44). Barcelona: Paidós.

Lorenzo García, J. (1993) La intervención profesional con familias multiproblema desde los servicios sociales municipales. *Alternativas: cuadernos de trabajo social*, 2, 153 – 168.

Martínez Martínez, M. J. (2005). *Modelos teóricos del trabajo social*. Murcia: Diego Marín, librero editor.

Minuchin, P., Colapinto, J. & Minuchin, S. (2000). *Pobreza, institución, familia*. Buenos Aires: Amorrortu ediciones.

Minuchin, S. (1977). *Familias y Terapia Familiar*. Barcelona: Gedisa.

Oliva Gómez, E. & Villa Guardiola, V. J. (2013). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. *Justicia Juris*, Vol. 10, nº 1, 11 – 20.

Palomar Villena, M. & Suarez Soto, E. (1993). El modelo sistémico en el trabajo social familiar: consideraciones teóricas y orientaciones prácticas. *Alternativas: cuadernos de trabajo social*, nº 2, 169 – 184.

Parsons, T. (1966). *El sistema social*. Madrid: Revista de Occidente.

Salvador Beltrán, G. (2009). *Familia. Experiencia grupal básica*. Barcelona : Paidós Ibérica.

Segado Sánchez-Cabezudo, S. (2011). *Nuevas tendencias en Trabajo Social con familias. Una propuesta para la práctica desde el empowerment*. Madrid: Editorial Trotta.

Viscarret Carro, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza editorial.

Artículos de revistas:

Comellas, M. C. (1996). Familias multiproblemáticas. La paradoja de la sociedad del bienestar. *Educación social: revista de intervención socieducativa*, 4, 72 - 95.

Escartín Caparrós, M. J. (2004). Familias multiproblemáticas y servicios sociales. *Bits: Boletín informativo trabajo social*, nº 6.

Gómez, E., Muñoz, M. M. & Haz, A. M. Familias Multiproblemáticas y en Riesgo Social: Características e intervención. *Psyche*, vol. 16, nº2, 43 – 54.

González Calvo, V. (2004). Familias multiproblemáticas dificultades de abordaje. *Revista de Trabajo Social*, 6, 145-156

Raya Diez, E. (2004) Exclusión social y ciudadanía: claroscuros de un concepto. *Aposta, revista de ciencias sociales*, nº 9.

Rodríguez Martínez, M (2003). La familia multiproblemática y el modelo sistémico. *Portularia*, 3, pp. 89-115.

Santelices Cuevas, L. (2001). La familia desde una mirada antropológica: requisito para educar. *Pensamiento educativo*, vol. 28, pp. 183-198.

Otras publicaciones:

Del Fresno García, M. (2008). *Familia y cambio social: entre la adaptación y la transformación de la institución familiar*. (Tesis doctoral, Universidad nacional de educación a distancia, Madrid, España). Recuperada de: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencPolSoc-Mfresno/Documento.pdf>

Feixas i Viaplana, G., Muñoz Cano, D., Compañ Felipe, V. & Montesano del Campo, A. (2012). *El modelo sistémico en la intervención familiar*. Barcelona: Universitat de Barcelona, Facultat de psicología.

Malde Modino, I. (2012) Qué es la familia. Definición e implicaciones del concepto. Consultado el 20 abril de 2015 en <http://www.psicologia-online.com/monografias/separacion-parental/que-es-la-familia.html>

Navarro Morales, I. (2002). *La intervención psicosocial con familias multiproblemáticas: la perspectiva ecológica* (Tesis doctoral, Universidad de Valencia, Valencia, España). Recuperada de <http://www.tesisenxarxa.net/handle/10803/10176;jsessionid=4CC7392811BB3F784040E2F08E6F7AE2.tdx1>

Rodríguez Fernández, N. (2012). Un acercamiento a la familia desde una perspectiva sociológica en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, Mayo 2012, Consultado el 18 de abril de 2015 en www.eumed.net/rev/cccss/20/