

## SUPUESTO PRÁCTICO

### SUPUESTO 1º

Una madre acude a consulta con la Trabajadora Social exponiendo una situación de conflicto y convivencia familiar, alegando que su marido llega bebido cada día, falta al trabajo, le han despedido del último y teme que del nuevo lo vayan a despedir. Sus dos hijos adolescentes (niño de 12 y niña de 13 están escolarizados) y le han llamado del Centro educativo explicándole que su rendimiento y conducta va a peor y que si siguen así se tomarán medidas. La madre de los niños trabaja en un supermercado como cajera de 8 a 6 de la tarde. No tienen apoyo de otros familiares.

¿Cuál sería el proceso a seguir y el plan de intervención?

#### Aclaración previa

El proceso a seguir y el plan de intervención a seguir con el caso propuesto lo he querido estructurar en distintos apartados para hacer más fácil su comprensión y proceso, pero teniendo en cuenta que la intervención social es un continuo cíclico que se retroalimenta.

#### I. Encuadre profesional-institucional

Partiendo de que en el supuesto no se especifica a dónde acude la madre a presentar la demanda, es obvio que al no ser especificado, partimos del punto de referencia inicial co puerta de entrada al Sistema actual de Servicios Sociales: el centro de Servicios Sociales o Unidad de Trabajo Social (UTS).

A partir de éste contexto, el proceso de intervención desde el Trabajo Social específicamente, teniendo en cuenta que en el proceso global de intervención participan otros profesionales de la acción social, pero que por razones de tiempo ajustándome al supuesto, desarrollaré sólo la intervención del Trabajador Social.

#### II. Modelo teórico de referencia

Todo proceso de intervención debe estar enmarcado y partir de teorías y modelos que orienten todo el proceso. Es preciso matizar aspectos claves en la intervención del Trabajo Social con unidades familiares (individuos o todos sus miembros):

- La intervención con la familia o cualquiera de sus miembros es un ámbito de intervención del Trabajo Social y se ha configurado como una especialidad
- El Trabajo Social con familias es considerado una disciplina científica regida por un método y con unas características
- Las etapas de la intervención coinciden con el procedimiento metodológico usado en la investigación científica.
- Las etapas claves son: acogida, recogida de información, diagnóstico, diseño de la intervención, aplicación del diseño y evaluación de resultados.
- Las características:
  - ✓ Flexible y adaptado a cada familia
  - ✓ Carácter circular y retroalimentación ( teoría- práctica)

Así mismo, las estrategias que generalmente se desarrollan en este nivel de intervención son las siguientes:

- ✓ Estrategias de orientación/ guía: dar alternativas y ayudarles en la toma de decisiones
- ✓ Estrategia de información/ formación: ayudas, orientación, guía
- ✓ Estrategia de reeducación: ayudar a cambiar el sistema establecido por la familia , enseñándoles nuevas formas de organización y funcionamiento
- ✓ Estrategias de redefinición: ayudarles a leer las actitudes y comportamientos de forma distinta
- ✓ Estrategia de acompañamiento: ayuda y entrenamiento

Para, todo ello, los modelos teóricos de intervención en el Trabajo Social con familias (individuos o toda la familia) y que se recogen perfectamente en los libros como: Trabajo Social con Familias, de Tomás Fernández y Laura Ponce de 2011, y Preservación Familiar, de Rodrigo y otros (2009), son los siguientes:

- ❖ Sistémico
- ❖ Ecológico
- ❖ Cognitivo- conductual
- ❖ Psicodinámico de constelaciones familiares
- ❖ Modelos de crisis
- ❖ Modelo ecléctico de ciclos cerrados ( aportes de los otros modelos anteriores descritos arriba)
- ❖ Modelos de protección, de riesgo, vulnerabilidad y resiliencia
- ❖ Modelo que intenta comprender y explicar la influencia del contexto familiar en el desarrollo psicosocial (interactivo, bidireccional, sistémico, ecológico, genético, basado en la indeterminación, educativo y de intervención)

### **III. Proceso metodológico de intervención**

#### **3.1. Acogida**

Debemos atender a la persona en un espacio adecuado y crear rapport, es decir, conexión con la persona, haciéndole sentir que no le juzgamos y le escuchamos. Para ello haremos uso de las habilidades sociales básicas: escucha, preguntar, etc.

Dentro de la acogida debemos recoger el máximo de información partiendo de lo que la persona expone y podemos guiarnos por las preguntas siguientes: ¿qué pide, quién lo pide, para qué lo pide y por qué lo pide?.

Dentro de esta primera entrevista o acogida inicial recogemos los datos sociodemográficos y preguntamos sobre las áreas de la familia: educativa, salud, económica, hogar, relaciones sociales, etc.

Previo a iniciar la segunda etapa es obligatorio considerar que la familia autorice o de su consentimiento informado (firmado y por escrito) de que nos autoriza a indagar y trasvasar información de la misma con otros profesionales, que sean precisos para resolver la situación demandada y además se debe firmar el contrato de la intervención entre las partes.

### 3.2. Conocimiento de la realidad

Además de la entrevista inicial en la acogida, debemos como TS explorar en profundidad e indagar sobre la familia y para ello, empezamos primeramente por el interno de la Organización en la que trabajamos, es decir, si algún otro profesional, programa, proyecto, departamento tiene información relevante de ésta familia (demandas, anteriores, datos relevantes, etc..), para seguir indagando sobre la misma en el entorno ( Centro de Salud, Centro Educativo, otros recursos sociales municipales, ONG,s, etc.).

La información que se recabe de fuentes directas, indirectas, recursos de la Organización y externos a ella no es el diagnóstico social en sí mismo.

En esta fase haremos uso de técnicas e instrumentos como los que se detallan a continuación:

- a) Técnicas: entrevista, observación estructurada, visita a domicilio, revisión de archivos y expedientes, genograma, ecomapa, línea de tiempo familiar, mapa de redes sociales, entrevista estructural, etc.
- b) Instrumentos: Ficha social, informe social, cuestionarios específicos para medir algo específico en la familia ( ejemplo: estilos parentales, autoestima familiar,

### 3.3. Interpretación técnica de la realidad

Esta etapa o fase conduce al diagnóstico, es decir, describir qué es lo que le sucede a la familia y a sus miembros, y para ello, debemos hacer uso de la nomenclaturas que están aceptadas y reguladas por los protocolos, leyes específicas ( como por ejemplo la Ley del Menor, que especifica lo que se considera riesgo, desamparo, etc..) y los indicadores que están aceptados y homologados por la comunidad profesional.

Dentro de esta fase, debemos dar una posible explicación o hipótesis explicativa del por qué se ha originado el problema, se mantiene y cómo puede evolucionar.

### 3.4. El proyecto de intervención profesional:

Objetivos General
✓ Intervenir sobre las áreas afectadas de la unidad familiar para resolver la situación que he generado el problema y las causas que lo han originado.
Objetivos específicos
✓ Trabajar con la familia para la mejora de las áreas afectadas que dificultan el funcionamiento de la familia( área económica, área relacional, área educativa, área de vivienda, área de ocio, área de relaciones sociales..)
✓ Entrenar a la familia en estrategias para saber afrontar las situaciones conflictivas
✓ Asesorar y dar información a la familia para que sepan acceder y hacer uso de los recursos sociales
Actividades
✓ Reuniones con los profesionales de los recursos de la Organización y del municipio para coordinar las actuaciones
✓ Tramitar y gestionar las ayudas y prestaciones necesarias
✓ Visitas a domicilio para trabajar con los miembros de la unidad familiar ( habilidades y estrategias de funcionamiento de la misma)
✓ Elaboración de informes, trámites, gestiones varias

## Continuación

Metodología	
La intervención psicosocial desde el Trabajo Social, además de cumplir con las etapas metodológicas del propio proceso (acogida, recogida de información, diagnóstico, diseño de la intervención, aplicación del diseño y evaluación de resultados), debe incluir la participación activa de la familia en todas éstas fases.	
Técnicas e instrumentos de intervención	
a) Técnicas: información, asesoramiento o counselling, apoyo, contención, entrenamiento en habilidades sociales y cognitivas, sesiones de grupo con la familia y aplicación de dinámicas de grupo, etc. b) Instrumentos: planillas y estadillos de registro, instrumentos de medición y registro de cambios ( funcionales y estructurales en la familia), guías y protocolos de intervención, guías de recursos, etc.	
Evaluación ( diseño)	
Para evaluar todo el proceso o fases (acogida, recogida de información, diagnóstico, diseño de la intervención, aplicación del diseño y evaluación de resultados) podemos hacer uso como TS de técnicas cuantitativas y cualitativas que a continuación de detallan:	
Cuantitativas	Cualitativas
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entrevista estructurada: informantes claves o grupal.</li> <li>○ Encuesta.</li> <li>○ Técnicas de autoinforme.</li> <li>○ Observación estructurada.</li> <li>○ Indicadores sociales, económicos y de salud.</li> <li>○ Datos de archivo sobre usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entrevista abierta.</li> <li>○ Informe pautado.</li> <li>○ Entrevista semi- estructurada: informantes claves o grupal.</li> <li>○ Historias de vida.</li> <li>○ Apreciaciones rápidas</li> </ul>

3.5. Proceso de interlocución (coordinación interna con la institución y demás profesionales de la misma que puedan intervenir en el caso y con los recursos de la comunidad)

En todo el proceso o fases de la intervención (acogida, recogida de información, diagnóstico, diseño de la intervención, aplicación del diseño y evaluación de resultados) la coordinación con los profesionales de la propia Institución y con los recursos sociales y comunitarios debe ser clave para el éxito del proceso de intervención y ésta se puede operativizar mediante: llamadas telefónicas, trasvase de información, reuniones de coordinación, sesiones clínicas, etc.

## IV. Ejecución

En esta fase, es cuando se pone en marcha el plan de intervención descrito en el punto 3.4.

## **V. Evaluación**

Aunque esta fase parezca que es la última, la evaluación del proceso de intervención debe ser iniciada desde el primer momento en que se presenta la demanda, pues debemos evaluar para tomar decisiones y ajustar el proceso a la realidad familiar.

## **VI. Conclusión**

Para cerrar este supuesto práctico, es preciso resaltar que desde el Trabajo Social, las etapas de la intervención con la familia o las personas, coinciden con el procedimiento metodológico usado en la investigación científica y las mismas son: acogida, recogida de información, diagnóstico, diseño de la intervención, aplicación del diseño y evaluación de resultados.

Dentro de las mismas, el TS debe aplicar su pericia técnica y formación profesional y todo este proceso debe estar enmarcado y regulado por el código ético o deontológico para el ejercicio del Trabajo Social.

## **VII. Bibliografía**

- Fernández García, T; Ponce, L (2011). *Trabajo Social con Familias*, Académicas, UNED, Madrid
- Rodrigo, M<sup>a</sup>J; Maíquez, M<sup>a</sup>, L; Martín, J,C; Byrne, S ( 2008) *Preservación Familiar: un enfoque positivo para la intervención con familias*, Pirámide, Madrid.

## **VIII. Referencias legislativas y de planes relacionados con el caso**

Para abordar este caso, el Trabajador Social, debe conocer los planes, programas y proyectos existentes en la comunidad relacionados con la ayuda a las familias, así como el marco jurídico- legal que regula la intervención con las mismas. A modo de ejemplo podemos citar algunos como:

- Ley del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias
- Plan Concertado de Prestaciones Básicas
- Ley de Procedimiento Administrativo
- Ley de Bases de Régimen Local
- Ley de Sanidad del Gobierno de Canarias
- Ley de Prevención, Asistencia e Inserción Social en Drogodependencias
- Ley de Educación
- Etc