

TRABAJO SOCIAL FAMILIAR

Nidia Aylwin Acuña
María Olga Solar S.

EDICIONES UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE

Trabajo Social Familiar
Nidia Aylwin A. y María Olga Solar S.
Ediciones Universidad Católica de Chile
Primera edición: Enero 2002
ISBN: 956-14-0629-2
Derechos reservados
Inscripción No. 120.600

Vicerrectoría de Comunicaciones y Extensión
Casilla 1 14-D Santiago, Chile
Fax (56-2)- 635 4789
Email: nnrivervl@puc.cl

Producción gráfica: José Miguel Cariaga
Impresor: Salesianos S. A.
C. I. P. - Pontificia Universidad Católica de Chile

Aylwin Acuña, Nidia
Trabajo social familiar / Nidia Aylwin y María Olga Solar.
Incluye bibliografía
1. Trabajo Social Familiar.
2. Servicios para la Familia.
3. Familia- Aspectos Sociales.
2002 361.32 de 21 RCA2

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	06
CAPITULO I. FAMILIA Y SOCIEDAD.....	11
1.1 Contexto actual de la familia: el proceso de modernización.....	12
1.2 ¿Qué se espera hoy de la familia?.....	15
1.3 Familia-sociedad: una relación compleja.....	17
1.4 Tendencias de cambio en las familias chilenas.....	19
1.5 Familia y equidad.....	22
1.6 Las familias pobres.....	24
1.7 Política social y familia: una relación esquiva.....	29
1.8 El papel mediador de la familia en las políticas sociales.....	32
1.9 ¿Política familiar o enfoque familiar de las políticas?.....	34
1.10 La perspectiva familiar en el análisis de las políticas.....	39
1.11 ¿Por qué es necesario invertir en la familia?.....	42
1.12 Profesionales, sociedad y familia.....	44
Referencias Bibliográficas.....	48
CAPITULO II. EL TRABAJO SOCIAL Y LA FAMILIA.....	51
2.1 Recuperando una historia.....	52
2.2 Nuestra tradición en el trabajo con familias.....	59
2.3 ¿Qué es hoy el Trabajo Social con Familias?.....	68
2.4 Lo antiguo y lo nuevo en el Trabajo Social Familiar.....	71
2.5 Trabajo Social Familiar: funciones y niveles de intervención.....	73
2.6 Intervención profesional y estratificación social.....	80
2.7 Trabajo Social Familiar: un tema abierto.....	83
Referencias Bibliográficas.....	85
CAPITULO III. DIFERENTES PERSPECTIVAS PARA ANALIZAR LA FAMILIA.....	87
3.1 Un panorama diverso.....	88
3.2 La familia como sistema.....	89
3.3 El enfoque ecológico de la familia.....	104
3.4 La perspectiva intergeneracional.....	111
3.5 La teoría del ciclo de vida familiar.....	119
3.6 La construcción social de la realidad.....	128
3.7 La perspectiva del poder y de las fuerzas en la familia.....	134
Referencias Bibliográficas.....	148

CAPITULO IV. TRABAJANDO CON LAS FAMILIAS.....	152
4.1 Aspectos generales.....	153
4.1.1 Definiendo el nivel de intervención.....	154
4.1.2 Aspectos éticos en el trabajo con familias.....	155
4.2 El trabajo directo con familias.....	158
4.2.1 El inicio de la intervención.....	160
4.2.1.1 La vinculación con la familia.....	160
4.2.1.2 La evaluación de la situación-problema que afecta a la familia.....	162
4.2.1.3 El establecimiento de un acuerdo de trabajo.....	176
4.2.2 Modalidades de intervención directa.....	178
4.2.2.1. La intervención centrada en la relación de la familia con su medio ecológico.....	179
4.2.2.2 La intervención centrada en la relación con la familia de origen.....	187
4.2.2.3 La intervención centrada en la relación interna entre los miembros de la familia.....	196
4.2.2.4 La intervención en crisis.....	201
4.2.2.5 La mediación familiar.....	204
4.2.3 El fin de la intervención.....	208
4.2.4 Principios para el trabajo directo con las familias.....	209
4.2.5 Un relato de intervención directa en Trabajo Social Familiar.....	211
4.2.6 El uso del sí mismo en el trabajo con las familias.....	214
4.3 El trabajo indirecto con familias.....	215
4.3.1 Las metas del programa o de la política.....	215
4.3.2 Las áreas de acción.....	217
4.3.3 El análisis de la política o programa desde la perspectiva familiar.....	222
4.3.4 El cambio a un enfoque familiar de las políticas.....	225
4.3.5 Las perspectivas de las fuerzas en la formulación de políticas dirigidas a las familias.....	227
4.3.6. Una experiencia de acciones integradas para familias de extrema pobreza.....	231
Referencias Bibliográficas.....	246
ANEXOS.....	250
I. Carta de los Derechos de la Familia.....	251
II. Guía de Evaluación Familiar.....	256
III. Instructivo para construir e interpretar genogramas.....	262

PRESENTACIÓN

Este libro es el resultado de un trabajo conjunto realizado por las autoras desde el año 1983. En esa época iniciamos un proceso de formación en familia que nos permitió el acceso a los últimos avances que se estaban desarrollando, provenientes del movimiento de terapia familiar. Posteriormente iniciamos la docencia en cursos de pregrado y en cursos de extensión y de postgrado. La demanda recibida por estos cursos fue alta, lo que nos exigió dictar cursos y seminarios en diferentes regiones de Chile y también en el extranjero.

La experiencia realizada y la respuesta positiva de múltiples profesionales nos alentaron a continuar, perfeccionar y actualizar el camino iniciado. Por ello nuestro reconocimiento y agradecimiento va en primer lugar a los numerosos alumnos y alumnas que hemos tenido en estas décadas.

En este recorrido nos hemos encontrado con autores que nos han aportado sus conocimientos, sus experiencias y sus visiones acerca de la familia y que han llegado a ser cercanos a nosotras, a pesar de no conocerlos. Entre ellos queremos destacar a las trabajadoras sociales norteamericanas Ann Hartman y Joan Laird.

Queremos agradecer a nuestra Escuela de Trabajo Social, sin cuyo apoyo no habríamos podido escribir este texto y a la Dirección que nos alentó en nuestro proyecto. Asimismo a la secretaria Yolanda Valenzuela por su disposición y acuciosidad en la revisión del texto.

Agradecer a la Catholic University of America por iniciarnos desde la perspectiva de este texto en el tema de familia y en la intervención desde el Trabajo Social. Asimismo al Instituto Chileno de Terapia Familiar, del cual fuimos alumnas del Postítulo de Terapia Familiar, permitiéndonos profundizar, practicar terapia y reflexionar acerca de las distinciones entre la terapia y la intervención en Trabajo Social.

Finalmente a nuestras familias. A nuestras familias de origen, a nuestra historia, a nuestras raíces. Nuestros abuelos, nuestros padres, nuestros hermanos, nuestros parientes...Y. a las familias que nosotros formamos, a nuestros maridos, hijos y nietos con los que hemos aprendido la esencia de la vida familiar: sus gozos y alegrías, sus dolores y sus esperanzas.

INTRODUCCIÓN

Entre las diversas profesiones que se ocupan de la familia en el mundo, Trabajo Social presenta características que la distinguen y caracterizan su forma de aproximación a este fenómeno. Entre estas características se destacan tres. La primera se relaciona con la experiencia y conocimiento acumulado en el trabajo de terreno con familias, por ser la primera profesión que históricamente abordó esta tarea. La segunda se relaciona con el contexto social desde el cual la profesión se ubica para acercarse a la familia. Lo hace siempre desde una perspectiva más amplia, de la sociedad, de la pobreza o de los problemas sociales, lo que hace que su trabajo con las familias esté permanentemente referido a ese contexto más amplio que las condiciona, ofreciéndoles posibilidades y limitaciones, recursos y carencias.

Finalmente, la tercera característica tiene que ver con la visión de la familia como una totalidad y la profunda valoración que la profesión desarrolló tempranamente por la familia y la importancia de los lazos familiares para el bienestar y desarrollo humanos.

Ninguna aproximación a la familia es neutra, sino que está basada en presupuestos o axiomas básicos que habitualmente no se discuten, y que dan origen a diferentes visiones o perspectivas que se encuentran incluso conformando el sustrato de estos diversos enfoques.

Estas diferentes visiones se pueden observar en el debate actual sobre la familia en la sociedad contemporánea y lo marcan profundamente.

Es importante, por lo tanto, plantear en esta introducción una perspectiva axiológica de la familia, que nos lleva a precisar nuestra concepción de familia y los valores que asociamos a ella, perspectiva que está basada en el principio profesional básico de respeto a la dignidad de la persona humana.

La primera afirmación que surge de esta visión es que la familia es un bien esencial para la persona humana, lo que significa que el hombre y la mujer necesitan de la familia para nacer, para educarse y para desarrollarse como personas.

Buttiglione (1944) afirma que la familia está en la encrucijada de las cuatro dimensiones fundamentales del hombre y de la mujer: el nacimiento, el amor, el trabajo y la muerte. Ella constituye el espacio humano esencial dentro del cual se verifican los acontecimientos que influyen en forma decisiva en la constitución de la persona y en su crecimiento hasta su madurez y libertad. "Por ello, la familia es considerada, ante todo, no como una institución que se relaciona con otras instituciones sociales, sino como una dimensión fundamental de la existencia, una dimensión de la persona, su modo de ser: el modo más inmediato en el que se manifiesta que la persona existe para la comunión, y que se realiza a sí misma sólo en comunión con otras personas" (Buttiglione, 1994, pág. 13).

De este modo es posible destacar el valor antropológico intrínseco de la familia como comunidad de personas, trascendiendo el análisis funcional con su postulado de que la importancia de la familia surge sólo de las funciones que ella desempeña en la sociedad, lo que conduce a la conclusión de que, en la medida que muchas de estas funciones han ido siendo asumidas por otras instituciones, la familia va teniendo cada vez menor importancia y significado.

Siendo la familia básicamente una comunidad de personas, es importante especificar cuáles son las características de tal comunidad.

Morandé (1994) caracteriza a la comunidad como una forma de organización que se diferencia de las formas contractuales de las organizaciones racionalizadas, al menos en tres aspectos fundamentales:

- a) "Las personas no escogen pertenecer a ella, sino que han nacido en su interior, o se integran libremente pero estableciendo un vínculo que es definitivo y que no está sujeto a revisión;
- b) las responsabilidades no son limitadas ni por monto ni por tipologías, como son las obligaciones contraídas en las distintas sociedades reconocidas por el derecho; y
- c) las funciones y roles sociales son inseparables de la individualidad y subsistencia de las personas que las sirven. En virtud de estas tres características, puede decirse que el vínculo que une a los miembros de una comunidad es de pertenencia y no de carácter funcional" (Pág. 24).

Según este autor, la familia combina tres tipos de relaciones: la filiación, la consanguinidad y la alianza conyugal. Al analizar estas relaciones de acuerdo a la definición anterior, se observa que ellas cumplen las características señaladas, porque ninguno de estos tres tipos de relaciones es de carácter funcional, sino que involucra a las personas mismas en su integridad.

La familia es, pues, básicamente una comunidad de personas que conforma la célula social más pequeña y como tal, y en cuanto tal, es una institución fundamental para la vida de la sociedad.

Precisamente por ser una comunidad de personas, la familia cumple en la sociedad una función básica humanizadora. Vidal (1986) afirma que esta función se concreta de diversos modos según las épocas históricas y las variaciones culturales, y que en la actualidad, la función humanizadora de la familia se pone de manifiesto en una doble vertiente: su dinamismo personalizador y su fuerza socializadora.

Dentro de esta función humanizadora, Morandé (1994) destaca como uno de sus aspectos más relevantes y permanentes, la transmisión de la cultura, es decir, de la sabiduría y de la memoria histórica de una generación a otra, proceso que se realiza a través de la convivencia y el diálogo intergeneracional cotidiano. Ello constituye a la familia en una de las instituciones más importantes de la oralidad, que se da en la presencia cara a cara y que reconoce en el rostro humano "enfrente" no sólo un objeto, sino un espíritu encarnado que se pregunta por su dignidad y por su vocación.

Pedro Morandé señala dos grandes dimensiones constitutivas del acto de transmitir y, al mismo tiempo, engendrar la cultura: la formación de la identidad personal y la formación del ethos común.

En cuanto a la formación de la identidad personal, la familia contribuye a ella ante todo porque es el lugar de la pertenencia, simbolizada por el apellido –que alude a esa realidad mayor a la que pertenecemos, pero que nos trasciende individualmente– y el nombre, que nos aporta una especificidad individual no intercambiable. "Esta experiencia de nombrar a otros y de ser nombrados por ellos constituye el núcleo de la cultura oral y está vinculada, por lo dicho, de manera estrecha a la familia, no existe, hasta la fecha, un sustituto funcional de la familia a este respecto. Ella sigue siendo el lugar donde se nombra a cada persona y donde se le enseña a nombrar todas las cosas, dando forma así, a aquellas dimensiones de la identidad personal que no son elegibles por el arbitrio o deseo individual" (Morandé, op. cit., pág. 43).

Este vínculo de pertenencia que une a los miembros de la familia, hace que ella sea una de las instituciones sociales que más contribuyen a la formación de la libertad y de la conciencia moral.

Los aspectos clave de esta intermediación son la formación de criterios de selectividad y valor para discernir las influencias provenientes de la sociedad; el diálogo intergeneracional en el cual se transmiten experiencias y se aprende el respeto a la discrepancia; y la experiencia de la vida familiar como taller laboral en que se aprenden algunas habilidades laborales básicas, como la responsabilidad en el trabajo y el uso del tiempo.

Complementando lo anterior, Degler (1980) afirma que los valores centrales de la familia hacen de ella la negación del individualismo y una fuerza que constituye la mejor alternativa conocida a la competitividad y egoísmo que impregna el mundo industrial moderno.

Desde el campo de la psiquiatría, Ackerman confirma que la familia es la unidad básica de desarrollo y experiencia, de realización y de fracaso. Es también la unidad básica de la enfermedad y la salud. Refiriéndose a la gravedad de los problemas de salud mental existentes en nuestra época, este autor afirma su convicción de que "la razón más universal del notorio fracaso que hasta ahora hemos tenido para impedir la enfermedad mental, deriva de nuestro fracaso en enfrentar los problemas de salud mental de la vida familiar" (Ackerman, 1977, pág. 28). Y plantea la urgencia de esta tarea: "en la crisis social contemporánea no hay razón para dejarse estar. Especialmente el médico, el psiquiatra, el trabajador social, el educador, el líder religioso –todos los encargados de curar y proteger a los desdichados e incapacitados– deben trabajar juntos para salvaguardar los valores esenciales de la familia del hombre" (Ackerman, op. cit., pág. 22).

En palabras de Juan Pablo II, la familia es un camino para el ser humano, el primero y el más importante de los caminos. "Es un camino común aunque particular, único e irrepetible, como irrepetible es todo hombre. Un camino del cual no puede alejarse el ser humano. En efecto, él viene al mundo en el seno de una familia, por lo cual puede

decirse que debe a ella el hecho mismo de existir como hombre. Cuando falta la familia, se crea en la persona que viene al mundo una carencia preocupante y dolorosa que pesará posteriormente durante toda su vida... Normalmente el hombre sale de la familia a realizar, a su vez, la propia vocación de vida en un nuevo núcleo familiar. Incluso cuando decide permanecer solo, la familia continua siendo, por así decirlo, su horizonte existencial como comunidad fundamental, sobre la que se apoya toda la gama de sus relaciones sociales, desde las más inmediatas y cercanas hasta las más lejanas" (Juan Pablo II, 1994).

Dada la importancia de la familia en la sociedad y su contribución esencial al desarrollo humano, se ha planteado la necesidad de reconocer los derechos de la familia, "La familia es también sujeto de derecho. Dicho de otra manera, la familia participa de la dignidad humana y es también titular de derechos fundamentales que la sociedad y el Estado deben contribuir a descubrir y reconocer" (Eroles 1998, p. 95).

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas en 1948, reconoce que "la familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad" y que "tiene derecho a protección de la sociedad y del Estado". Reconoce también el derecho a contraer matrimonio (artículo 16-1), al libre consentimiento para el matrimonio (artículo 16-2), a la igualdad de los cónyuges (artículo 16-1), a la igualdad de los hijos (artículo 25-2), a la protección de las madres (artículo 25-2) y a la intimidad familiar (artículo 12). Los derechos de la familia son también reconocidos en la Carta de los Derechos de la Familia de la Santa Sede, que se incluye en el Anexo 1.

Sin embargo, estos derechos no son respetados en la sociedad actual para una gran mayoría de familias y por eso tantas de ellas experimentan grandes dificultades para constituirse efectivamente en un bien para sus miembros. La pobreza, el desempleo, la violencia, el consumismo, la drogadicción, el individualismo, la falta de oportunidades, el aislamiento, afectan profundamente la vida familiar, generando en su interior fuerzas negativas que muchas veces contribuyen a su desintegración.

Siendo tan central la experiencia familiar para todos sus miembros, es fácilmente comprensible el potencial deshumanizador que puede tener esta experiencia en la vida cotidiana de las personas cuando la familia no logra constituirse como un espacio favorable a su desarrollo humano. Conscientes de los graves efectos de esta situación, diversas instituciones y profesiones se ocupan de apoyar a la familia: Trabajo Social es una de ellas.

Este texto es ante todo la expresión del valor que como trabajadoras sociales y educadoras asignamos a la familia, y de nuestra convicción acerca del aporte que nuestra profesión ha hecho y debe seguir haciendo para mejorar la calidad de vida de las familias de nuestro país. Este valor y esta convicción nos han llevado a dedicar parte importante de nuestra tarea académica a la docencia e investigación en familia en la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con alumnos y con profesionales de terreno, en numerosos encuentros, cursos y seminarios.

Hoy queremos dar un paso más en este esfuerzo a través de este texto que está orientado a apoyar la docencia en familia, aportando de manera sistemática contenidos correspondientes al currículum de formación básica en Trabajo Social, que contribuyen a la formación de .pregrado de los alumnos y también al perfeccionamiento profesional de los trabajadores sociales en el país.

El primer Capítulo analiza las relaciones entre la sociedad y la familia y la influencia del contexto socioeconómico y de los procesos de cambio social en la vida familiar. En el segundo Capítulo se presenta la trayectoria de nuestra profesión en el trabajo con familias, desde sus orígenes hasta el momento actual. El tercer Capítulo presenta un panorama de las conceptualizaciones sobre familia más relevantes, a nuestro juicio, para la práctica profesional. El cuarto Capítulo se centra en la intervención profesional con familias tanto a nivel directo como indirecto. Finalmente, en los Apéndices se incluye material complementario que puede ser útil para el trabajo social con familias.

Referencias Bibliográficas

- ✎ Ackerman, N. Diagnóstico y tratamiento de las relaciones familiares, Ediciones Hormé: Buenos Aires, 1977.
- ✎ Buttiglione, R. El hombre y la familia. Instituto Mexicano de Doctrina Social Cristiana: México D.F., 1994.
- ✎ Castán, J.M., La recepción de la familia. en las declaraciones de los derechos humanos del siglo XX, en Laboa et al.: Políticas de la familia. Universidad Pontificia Comillas: Madrid, 1993.
- ✎ Juan Pablo II. Carta a las familias. Ediciones Paulinas: Santiago, 1994.
- ✎ Degler, C. At Odds. Oxford University Press: London, 1980.
- ✎ Eroles, C. (coordinador). Familia y trabajo social. Espacio Editorial: Argentina, 1998.
- ✎ Morandé, P. Persona, matrimonio y familia. Ediciones Universidad Católica de Chile: Santiago, 1994.
- ✎ Santa Sede. Carta de los derechos de la familia, Ediciones Paulinas: Santiago, 1983.
- ✎ Vidal, M. Familia y valores éticos. Promoción Popular Cristiana: Madrid, 1986.

Capitulo I

Familia y Sociedad

1.1 Contexto actual de la familia: el proceso de modernización¹

La relación entre familia y sociedad requiere ser analizada en el contexto del proceso de modernización. El Informe de la Comisión Nacional de la Familia (1994) afirma que este proceso es un marco de referencia insoslayable para entender la realidad actual de la familia en el país, y destaca la importancia de los cambios que él ha generado en el contexto socioeconómico, sociopolítico y sociocultural del país.

En el aspecto socioeconómico, el sistema neoliberal y la globalización de la economía han generado un masivo aumento en el intercambio de bienes, servicios y organizaciones con diversos países del mundo. Este proceso ha impuesto la necesidad de aumentar la productividad del trabajo, ha generado mayor exigencia de uso de tecnología y mayores requisitos de capacitación para acceder al mercado laboral. El sector informal de la economía, que no alcanza estos standards, ha ido creciendo. La intensificación del proceso de industrialización ha generado un importante proceso de migración campo-ciudad, con la consecuente concentración urbana de la población y el crecimiento de las grandes ciudades. El aumento de la riqueza y de la oferta de consumo de bienes ha ido a la par con el aumento de las desigualdades en la distribución del ingreso, haciendo mayor la distancia que separa a los grupos de mayor ingreso de aquellos de menor ingreso de la población.

Estos cambios socioeconómicos han influido en la familia, que se ve enfrentada a las nuevas exigencias de capacitación y entrenamiento exigidas por el mercado laboral, al mismo tiempo que la creciente incorporación de la mujer al trabajo remunerado cuestiona la distribución tradicional de roles sexuales y tiene impacto profundo en la vida familiar.

En el aspecto sociopolítico, la modernidad ha estado asociada a la consolidación del sistema democrático entendido como una forma de convivencia que debe manifestarse en la vida política y en la vida cotidiana de las personas. El proceso de consolidación de la democracia, en el que Chile ha ido avanzando, ha generado una mayor preocupación por los derechos humanos, pero paralelamente no se han generado instancias que faciliten el acceso de la población a los diversos niveles de participación ciudadana. Como consecuencia, se ha desarrollado una tendencia a la apatía y a la falta de participación política en la población, especialmente en los jóvenes.

Al no tener canales adecuados que promuevan su participación en los asuntos públicos, y sintiéndose afectada por decisiones que le son impuestas desde las instituciones públicas, la familia se autorrelega exclusivamente a la vida privada y con frecuencia pierde de vista la importancia de su papel como formadora de valores democráticos en las nuevas generaciones.

En el contexto sociocultural, destaca la aparición de una cultura audiovisual con crecientes vínculos internacionales y que se manifiesta en el explosivo desarrollo de los medios de comunicación, generando un aumento de las influencias externas que afecta

¹ Parte de los contenidos de este Capítulo se basan en artículos publicados por Nidia Aylwin en la Revista de Trabajo Social.

la identidad cultural y la cohesión social. La influencia de la publicidad desarrolla el consumismo y el endeudamiento en la población. El ritmo de vida de las ciudades se acelera y se hace crecientemente competitivo, dificultando las relaciones interpersonales.

Rodríguez y Weinstein (1994) afirman que los medios de comunicación han pasado a ser una gran "ventana" al mundo para la familia, y la han transformado en muchos aspectos. Además de influir en el uso del tiempo libre y las necesidades de información, afectan las ocasiones y formas de la comunicación familiar y cambian las dimensiones de lo privado, que pasa a ser un espacio privilegiado del consumo cultural. Al complejizarse y aumentar la cantidad de conocimientos y símbolos que reciben a través de los, medios de comunicación, las familias se encuentran frente al desafío de asumir una diversidad de voces socializadoras, que entregan valores y normas muchas veces contradictorias entre sí y no coherentes con los valores propios de la cultura de cada familia.

Finalmente habría que destacar que todas las tendencias señaladas se conjugan en torno al creciente fenómeno de la globalización, entendido como un nuevo modelo de hegemonía mundial en todo orden de cosas: económico, político, científico, tecnológico, cultural, etc. Este modelo propone un mundo en que cada individuo. Independientemente de su raza, condición social, nacionalidad, cultura y distancias geográficas, está interconectado con los otros y pasa a ser en cierto modo ciudadano de un mundo único que se ha denominado "aldea global". En este modelo, basado en el neoliberalismo, lo económico es el eje determinante, de modo que la inserción económica es el camino de entrada para participar en este mundo global y quienes no logran alcanzar los niveles requeridos para esta inserción, quedan excluidos. El mercado tiene el rol protagónico y el Estado experimenta un detrimento de su poder y autoridad. Los temas de la identidad nacional, de los valores culturales, de las demandas sociales, son todos secundarios a la tarea de inserción económica de los países, para lo cual hacen adecuaciones y ajustes macroeconómicos que afectan negativamente el nivel y calidad de vida de los ciudadanos. En la familia confluyen los efectos deshumanizadores de este proceso.

De este modo, la familia está en el centro de los cambios producidos en el proceso de modernización y globalización y es afectada profundamente por ellos. Si bien como institución pertenece prioritariamente al campo de la cultura, está estrechamente conectada con la economía y la política. En relación con la economía, la familia es productora de bienes y servicios esenciales para la sociedad. En relación con la política, es intermediaria entre los individuos y el Estado y desempeña un papel importante en la estabilidad política y en la educación para la participación ciudadana y la democracia. En relación con la cultura, la familia genera y trasmite valores, tradiciones y formas culturales a través de su esencial tarea socializadora..En todos estos aspectos, como vimos, los cambios señalados han ejercido su influencia en las funciones familiares. Como consecuencia, se están generando profundas transformaciones al interior de la familia, que modifican su estructura y sus procesos, y que producen dificultades y desajustes para los miembros del grupo familiar, repercutiendo en la sociedad como un todo.

El Informe de Desarrollo Humano en Chile del PNUD de 1998, revela que a pesar de los importantes logros económicos y sociales que el país ha tenido en los últimos años, existe un profundo malestar en la cultura debido a la insuficiencia de los mecanismos de seguridad del actual proceso de modernización. Este malestar es la expresión larvada de situaciones de inseguridad e incertidumbre y hace que junto a los avances objetivos, coexistan grados significativos de desconfianza tanto en las relaciones interpersonales como en las relaciones de las personas con los sistemas de salud, previsión, educación y trabajo. Existe, por tanto, una falta de complementariedad entre modernización y subjetividad que afecta a las personas de modo que, tanto individual como colectivamente, se sienten inseguras.

El Informe estudia cómo se muestra el fenómeno de la inseguridad en la vida cotidiana de las familias. Considera a la familia como unidad de análisis porque en ella la seguridad posee un sentido primordial, ya que se configura como un espacio de acción en el que se definen las dimensiones más básicas de la seguridad humana, que son los procesos de reproducción material y de integración social de las personas. El estudio empírico realizado muestra que todas las familias enfrentan en algún momento dificultades en su tarea de asegurar la reproducción material y la integración social de sus miembros, experimentando problemas específicos de pérdida de trabajo, salud, sociabilidad y educación que generan inseguridad. Desde la perspectiva de las familias, la inseguridad debe ser considerada como proceso. Las trayectorias de inseguridad se instalan en las vidas de las familias, se expresan en múltiples dimensiones que se suman y superponen en el tiempo. "En este sentido, lo que está en juego en esas situaciones no es sólo una pérdida material o simbólica de tipo puntual, sino el debilitamiento de las certezas que permiten a la familia operar como base de la reproducción material de los miembros y de su integración a la sociedad" (PNUD, p. 193).

Pero la inseguridad se instala en las familias no sólo en su relación con la sociedad sino también en sus relaciones internas. Los procesos de modernización generan dificultades para mantener un "nosotros" familiar cohesionado y en estas condiciones los padres experimentan inseguridad sobre su propia capacidad de aglutinar en torno a sí al núcleo familiar y de orientarlo en un proyecto de futuro.

"La diversidad y hasta contradicción de mundos de sentido que alberga hoy en su interior cada familia deriva en lenguajes a veces difíciles de traducir entre sí. El lenguaje de un padre que se define como proveedor de movilidad para los hijos mediante la educación choca con el lenguaje de los hijos, que se estructura a partir de la desconfianza en la eficacia del lenguaje del padre. Entre ellos la madre se ve fragmentada entre su lenguaje de esposa del padre proveedor, el de trabajadora y el de contenedora emocional de unos hijos que viven en un mundo que no alcanza a comprender" (PNUD, p. 205).

Finalmente, el Informe citado destaca cómo la inseguridad de la familia es agravada por el sentimiento de culpa que provoca el discurso predominante que atribuye a las familias toda la responsabilidad en los problemas que las afectan. Y afirma que muchas instituciones y sistemas sociales se hacen más eficientes porque descargan funciones básicas de integración y sentido sobre los hombros frágiles de la subjetividad familiar. La intervención pública suele ocurrir cuando la familia se ha quebrado bajo el peso de

la contradicción entre la enormidad de sus responsabilidades sociales y la precariedad de sus recursos privados.

Coincidimos con Brunfier (1995) en que bajo el impacto de la modernidad, el contexto donde vive y se desenvuelve la familia le impone a ésta condiciones de dificultad que son históricamente nuevas, obligándola a adaptarse a estas circunstancias, proceso cuyas manifestaciones críticas suelen ser tomadas como una manifestación de crisis de la familia o, incluso, como un argumento para "superar" la forma familia. En oposición a este pensamiento, el autor afirma que la familia es más necesaria que nunca bajo las condiciones de la modernidad, "puesto que ofrece una combinación única para los arreglos biológicos y culturales que permiten transmitir y mantener la vida, una experiencia de comunidad insustituible, un cauce de socialización imprescindible y una base para la generación de orden en sociedades que, justamente debido a sus propias características de funcionamiento, se encuentran ante la permanente dificultad de crear y reproducir un orden de integración. (Brunner, p. 116).

Es éste el contexto básico del cual debemos partir al aproximarnos a la consideración de la familia, sus características, sus potencialidades y sus límites. La familia está en el centro del actual proceso de cambios no porque los genere; sino porque a la manera de un microcosmos, los efectos de todos esos cambios se concentran en ella y condicionan su funcionamiento. Frente a una extendida concepción que tiende a asignar a la familia el papel de principal generadora de múltiples problemas sociales, necesitamos mantener una visión lúcida respecto a que la génesis de los problemas sociales se encuentra principalmente en la estructura y funcionamiento de la sociedad

1.2 ¿Qué se espera hoy de la familia?

Se postula que los procesos de modernización han afectado las funciones de la familia en la sociedad, restringiendo sus funciones tradicionales, algunas de las cuales han ido siendo asignadas a otras instancias sociales, como la de educación y la de producción económica para el mercado. En la actualidad las funciones sociales significativas que se le reconocen formalmente a la familia son la de reproducción o creación de nuevos miembros para la sociedad, la de regulación sexual, la de mantención y cuidado físico de sus miembros, la de apoyo emocional o función afectiva, y la de socialización de los hijos.

No obstante, la familia sigue desempeñando funciones educativas y económicas que son esenciales para la sociedad.

En el aspecto educacional, se reconoce cada vez más que la familia desempeña una tarea educativa básica que es esencial para el éxito de toda política educacional. Estudios hechos recientemente en el país en el marco de la Reforma Educacional que está impulsando el Gobierno, demostraron que la falta de apoyo de los padres es el principal factor del fracaso escolar, que los incrementos en las notas de los alumnos se relacionan más estrechamente con incrementos en el nivel de escolaridad de la madre, y que los establecimientos que logran tener mejores resultados escolares son también aquellos caracterizados por padres activos, inmersos en el sistema educativo (CIDE, 2000).

En el aspecto económico, la familia desempeña una importante función en la producción de bienes y servicios necesarios para la mantención de sus miembros, por medio del trabajo doméstico.

Arriagada (1997) afirma que en América Latina las recurrentes crisis económicas hacen que muchas familias deban desempeñar una gama muy amplia de funciones, lo que se refleja en una extensión laboral del trabajo doméstico.

La realidad de la familia en Chile confirma lo anterior. Más que disminuir funciones, parecería que bajo el impacto de las crisis políticas y económicas que ha enfrentado el país en las últimas décadas. La familia se ha sobrecargado de funciones. Cuando falla el sistema político en la garantía de la seguridad personal y en la administración de la justicia y el sistema económico en la oferta de empleo, la familia debe desempeñar nuevas tareas y funciones.

La fuerza de la familia cómo realidad vital que desempeña múltiples funciones y que recibe la adhesión interna de sus miembros, especialmente en situaciones de crisis, ha sido demostrada históricamente en el país desde los inicios de nuestra vida como república: En las últimas décadas, ha sido posible observar este fenómeno en las familias afectadas por la represión política y las familias afectadas por la crisis económica.

El Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación (1991) deja expresa constancia de la acción de las familias de detenidos desaparecidos durante el gobierno militar, afirmando que resulta admirable la paciencia, pertinacia y dignidad con que las familias se empeñaron, primero en mantener contacto con los detenidos; segundo, en auxiliarlos y consolarlos; tercero, en defenderlos legalmente; y cuarto, ya muertos o desaparecidos, en buscar sus restos para honrarlos. Para entender el valor de esta actitud, es necesario recordar el maltrato permanente y sistemático que se dio a estas familias en la mayoría de los casos y que incluía desde negar la detención y la muerte del familiar a larguísimas esperas para recibir noticias de los detenidos.

Miles de familias apoyaron a sus familiares perseguidos, acusados, exonerados de sus trabajos y estigmatizados socialmente; los acompañaron al exilio y trabajaron duramente para subsistir en un medio extraño y muchas veces hostil. El exilio marcó duramente a estas familias, particularmente a los hijos. Muchas veces las parejas no pudieron resistir este impacto y se separaron: Pero los lazos familiares, y en especial su vinculación a las lejanas familias de origen, se mantuvo. En la gran mayoría de los casos la familia fue el principal recurso –y a veces el único– con que contaron los perseguidos políticos.

La crisis económica que vivió el país a consecuencia del cambio de modelo económico y de la crisis mundial de la economía afectó también duramente a las familias chilenas. El aumento del desempleo y la pobreza, unidos a la restricción del gasto social, dejó a gran cantidad de personas sin recursos para sobrevivir. En este contexto, de nuevo la familia se constituyó en el más importante –y a veces el único– recurso. Ante esta situación las familias chilenas desarrollaron diversas estrategias de sobrevivencia: el empleo informal familiar, la incorporación de la mujer al trabajo remunerado, el trabajo

infantil, el "allegamiento", las ollas comunes. Con coraje y creatividad, la familia suplió de nuevo las carencias de la sociedad, y si bien este esfuerzo desmesurado le produjo diversos y serios daños, la hizo también tornar conciencia de sus fuerzas y potencialidades.

Estas experiencias refuerzan la tesis de que la restricción de las funciones de la familia en la sociedad, a que se aludía anteriormente, no responde exactamente a la realidad de todas las familias del tercer mundo, en especial de aquellas que se encuentran en situación de pobreza y que, en América Latina por lo menos constituyen un alto porcentaje de la población.

1.3 Familia-sociedad: una relación compleja

Nadie cuestiona la importancia de la familia para la sociedad y talvez no exista al respecto frase más repetida que aquella de que "la familia es la célula básica de la sociedad", afirmación que muchos países incluyen en su Constitución Política.

Sin embargo, el significado que la familia efectivamente tiene para la sociedad no está tanto en la importancia que en teoría se le asigne como institución, sino más bien en su subordinación real a las necesidades de otras instituciones. Lo anterior se ve claramente en sus relaciones con la economía. El rol económico del jefe de hogar que gana el sustento familiar tiene prioridad sobre los roles conyugales y parentales. Por lo general, la familia no tiene otra posibilidad que adaptarse a las demandas de este rol que prima sobre los demás.

Obligadas por la necesidad económica y por el desempleo de sus maridos, muchas mujeres deben abandonar el hogar para desempeñar un trabajo remunerado sin tener ayuda para el cuidado de sus hijos, dejándolos encerrados o solos. Para estas mujeres no hay elección posible: el ayudar al mantenimiento de su familia supone casi siempre descuidarla gravemente desde el punto de vista humano. El postulado teórico de que la familia es la célula básica de la sociedad no pasa de ser una verbalización, pero no refleja la realidad. De hecho, la forma como está organizada la actividad económica no da prioridad a la familia, sino a la empresa. Si la familia fuera la célula básica de la sociedad, la satisfacción de sus necesidades pasaría a ocupar el lugar de la búsqueda de ganancias en la racionalidad del sistema (Romero, 1980).

Confirmando lo anterior, Romanyshyn (1971) señala que las instituciones de la sociedad también se adaptan a las necesidades de las familias, pero sólo en la medida que esto sirva a sus objetivos. Cuando hay un conflicto entre los objetivos de la familia y los de otras instituciones, es la familia la que se tiene que adaptar, y no tiene otra alternativa que hacerlo. La autonomía de la familia está limitada por su falta de poder. En una sociedad de intereses competitivos, la familia no tiene una defensa organizada. En ocasiones algunos organismos tratan de desempeñar esta función, pero tienen en general poca influencia en relación a otros grupos que están en posición de tomar decisiones sin preocuparse de sus consecuencias para la vida familiar. La familia individual es una unidad frágil comparada con las numerosas fuerzas que se alzan frente a ella. Mientras más bajo es el status ocupacional, menos influencia tiene la familia en

los grupos que se preocupan de los asuntos económicos y políticos, y menores son los recursos con que cuenta para promover su propio interés.

Todas las familias, sea cual sea su posición, comparten la naturaleza de los vínculos que las unen, el ciclo vital de desarrollo y los problemas más típicos que las afectan. Pero la forma como esos procesos se viven y las características que asumen, son cualitativamente diferentes en una familia de clase media, de nivel socioeconómico alto, o de extrema pobreza.

Efectivamente, los cambios sociales no afectan de la misma forma a todas las familias, sino que éstas varían enormemente en su reacción a ellos. Se señala que las variaciones más importantes están relacionadas con la posición de la familia en la estratificación social. En general, existe evidencia de que la estabilidad, el nivel de vida y la calidad de vida familiar están inversamente relacionados con la clase social, y estas diferencias son tan significativas en Chile, que se puede decir muy poco de la familia chilena en general, sin especificar el estrato social de la familia que se está describiendo. No existe "la" familia chilena. Las profundas desigualdades sociales existentes en la sociedad, los mundos tan diversos en que las familias se desenvuelven en su vida cotidiana, hace que no sea posible agruparlas construyendo un modelo común.

Las condiciones de vida en que se desenvuelven las familias ubicadas en el estrato bajo son tan precarias que no permiten que ellas, como instancias de mediación entre la sociedad global y los individuos, conformen espacios que posibiliten el desarrollo integral de sus miembros. Por el contrario, como se señaló anteriormente, estas familias asumen el máximo costo de los cambios sociales y deben realizar cotidianamente un esfuerzo desmesurado para cumplir funciones que debieran ser resueltas socialmente. Dicho esfuerzo se agota en la puesta en práctica de formas alternativas que corresponden a la búsqueda de estrategias de supervivencia que, si bien demandan formas nuevas de comportamiento social, llevan implícita una limitación que se deriva de que en el mejor de los casos permiten sobrevivir, más no vivir plena y satisfactoriamente (Ugarte y Tobón, 1986).

Frente a la conocida afirmación de que la familia está en crisis, Montenegro (1995) afirma que quienes postulan lo anterior no hacen más que transformar a la familia en un "chivo expiatorio- de una disfunción societal mucho más grave en la relación entre el macrosistema social y el microsistema familiar. Esta disfunción se genera debido al creciente mayor poder e influencia del macrosistema social y al debilitamiento acelerado del microsistema familiar. Con ello se ha debilitado la capacidad de influencia recíproca que existió en otras épocas y con frecuencia creciente, este desequilibrio es fuente de frustración, desesperanza y resentimiento por parte de los individuos que componen la familia en la actualidad, dado que el macrosistema no sólo ha dejado de fortalecer a la familia, sino que genera influencias negativas que contribuyen a su desintegración.

Confirmando lo anterior, Kaluf y Maurás (1998) señalan que se ha perdido la directa bidireccionalidad que existía en el pasado entre Estado y familia como consecuencia de la creación de múltiples instancias mediadoras entre ambos: escuela, organizaciones de bienestar social, recreativas, etc. Esto ha dejado a la familia en una situación de

indefensión al mismo tiempo que se le exige cumplir la principal función en la sociedad: ser educadora del amor, pero no se le apoya ni se le otorgan las herramientas para cumplir esta misión.

Lo anterior no debe conducirnos al extremo de considerar a la familia únicamente como una víctima incapaz de reaccionar frente a las situaciones que la afectan. Por el contrario, está demostrado que la mayoría de las familias cuentan con recursos internos que les permiten mantener su unidad e identidad en medio de situaciones adversas y cambiantes, y esos recursos pueden ser reactivados y fortalecidos a través de una ayuda adecuada.

Los cambios que se están produciendo en las familias chilenas reflejan al mismo tiempo el impacto de las transformaciones producidas en ellas por el proceso de modernización y las respuestas que las propias familias han ido generando para adecuarse a las nuevas situaciones que se les presentan. Es esta la perspectiva desde la cual debemos considerar la realidad de la familia en nuestro país, que en gran medida refleja la situación de la familia latinoamericana.

1.4 Tendencias de cambio en las familias chilenas

Junto con afectar las funciones de la familia, el proceso de modernización ha contribuido a generar profundos cambios en la estructura y funcionamiento de las familias. En el contexto anterior, señalamos a continuación las principales tendencias de cambio que es posible observar en las familias del país:

- Tendencia a la nuclearización. La familia nuclear, constituida por la pareja adulta con o sin hijos, o uno de los miembros de la pareja y sus hijos, constituye el 61,3% de las familias del país, superando ampliamente a la familia extensa, que constituye el 23,6%. En tres décadas se ha producido un cambio radical, ya que en 1970 la proporción de familias extensas era de 64,0% y la de familias nucleares, de 30,3% (Informe Comisión Nacional de la Familia, p. 100). Esta tendencia se explica en parte como un efecto del proceso de urbanización y se refleja en las políticas de vivienda social al mismo tiempo que es reforzada por ellas.
- Disminución del número de hijos. Mientras en el período 1960-1965 la tasa global de fecundidad era de 5,3 hijos, actualmente se ha reducido a 2,7 (Informe Comisión Nacional de la Familia, pág. 185). Como consecuencia de esta disminución de la fecundidad de las mujeres, se reduce el tamaño de las familias, situación que se observa en todas las regiones del país y en todos los sectores socioeconómicos.
- Aumento de los hijos nacidos fuera del matrimonio. Los hijos ilegítimos alcanzan al 34,3% de los nacidos vivos en 1990. Este porcentaje se ha duplicado desde 1970 y alcanza su punto más alto entre las madres menores de 20 años, donde asciende al 61%. El Informe de la Comisión Nacional de la Familia señala que la ilegitimidad es más probable cuando se trata de los primeros hijos: el 44,6% de los primeros hijos son ilegítimos en 1990, lo que indica que casi la mitad de las mujeres del país inicia su maternidad siendo soltera.

- Aumento de los hogares monoparentales a cargo de una mujer, que ascienden al 31,9%, muy superior al 8.4% de los hogares a nivel nacional en esta situación, según la Encuesta CASEN 1998.
- Aumento del embarazo adolescente. Según la Encuesta CASEN 1998, el 15% de los nacimientos en los tres meses previos a la encuesta, ocurrieron en la población de mujeres de entre 12 y 19 años, tramo que da cuenta del embarazo adolescente y maternidad precoz.
- Creciente participación laboral de las mujeres, la que alcanza en la actualidad al 38,8% de la población con participación económica (Encuesta CASEN 1998). Por lo menos la mitad de estas mujeres tienen responsabilidades familiares a su cargo, y experimentan grandes dificultades para combinar sus tareas en el trabajo y la familia, lo que conduce a la doble jornada laboral para la mujer casada o madre de familia que trabaja.
- Indicios de cambios en el rol tradicional del hombre en la familia, particularmente en las familias jóvenes, de modo que el cuidado de los hijos y las tareas domésticas están empezando a ser compartidas parcialmente.
- Aumento de la jefatura de hogar femenina, la que asciende al 22,8% del total de hogares del país según la Encuesta CASEN 1998. El 42,3% de los hogares con jefatura femenina son hogares familiares extensos.
- Envejecimiento de la población, como consecuencia de las mayores expectativas de vida. En el tramo de 60 años de edad o más, las mujeres representan un 56,7% del total de la población adulta mayor, es decir, 13,4 puntos más que el porcentaje de 43,3 existente para los hombres en ese tramo (Encuesta CASEN 1998).
- Creciente impacto de los medios de comunicación de masas, particularmente de la televisión, en la vida cotidiana de las familias.
- Aumento de la diversidad familiar, que resulta principalmente de las diversas modalidades a través de las cuales las familias buscan enfrentar el problema de la separación conyugal: nulidades, divorcio sin disolución de vínculo, familias reconstituidas, mixtas y simultáneas.
- Creciente conciencia de la gravedad del problema de la violencia doméstica, que afecta al 25 % de las familias del país (Larraín, 1992).
- Creciente conciencia de la dignidad de los niños y de sus derechos en la sociedad. Al interior de la familia esta tendencia genera tensión en sus intentos por cambiar las modalidades autoritarias tradicionales de educación sin saber cómo hacerlo para mantener la autoridad de los padres.

Otro rasgo importante que se observa en las familias chilenas es la mayor duración del ciclo de vida familiar, lo que es generado por el aumento de la esperanza de vida en hombres y mujeres. Según Reyes y Muñoz (1993), considerando las medianas de edad, el ciclo típico de la familia en Chile es de 52 años. El matrimonio se inicia cuando el hombre tiene un promedio de 25.5 y la mujer 23,4 años de edad. El período de crianza de los hijos se prolonga casi por 28 años hasta que el último hijo deja el hogar familiar. Los padres que quedan solos viven juntos por un promedio de 15 años más, que se alarga para la mujer que queda viuda, la que vive en promedio otros 9 años.

El complejo panorama de cambios que se ha señalado permite comprender las profundas tensiones que afectan a la familia en el país. Las familias experimentan los cambios y se adecúan a ellos en la medida de sus posibilidades, pero muchas veces carecen de recursos para desarrollar adecuadamente este proceso. Esto plantea dilemas a las familias y a los profesionales e instituciones que se ocupan de atenderlas.

Como en todo cambio, las tendencias señaladas más arriba implican aspectos positivos y negativos, que es necesario considerar conjuntamente.

Entre los aspectos positivos se puede señalar en primer término la posibilidad de una mayor democratización de la vida familiar, que sin disminuir la autoridad de los padres, genere mayores espacios de comunicación. Esta mayor democratización supone también la posibilidad de cambios en la relación entre los cónyuges, de modo que haya un mayor equilibrio en las posiciones de poder y en su responsabilidad en las tareas domésticas.

Lo anterior supone ante todo la superación de la violencia como modo de solucionar los conflictos entre la familia y la posibilidad de que los hombres se responsabilicen de la paternidad de los hijos tenidos fuera del matrimonio. El hecho de que se hayan dictado en nuestro país la Ley de Violencia Intrafamiliar y la Ley 19.585, que elimina las diferencias entre hijos legítimos e ilegítimos y facilita el reconocimiento de la paternidad, son signos esperanzadores al respecto.

El aumento de las expectativas de vida ofrece la posibilidad de una mayor convivencia entre las generaciones. Los abuelos tienen la gran oportunidad de apoyar a las familias nucleares en el cuidado de los niños, logrando así el enriquecimiento mutuo a través del diálogo intergeneracional. En contrapartida a las implicancias positivas de las tendencias que se observan en la realidad de las familias chilenas, aparecen las implicancias negativas.

En términos generales, los cambios señalados hacen a la familia más frágil y también más vulnerable. El menor tamaño de la familia y el debilitamiento de sus redes familiares la hace contar con menos recursos para enfrentar situaciones de crisis, como desempleo, enfermedades, muertes, etc. El aumento de las nulidades, separaciones, rematrimonios, etc., produce tensiones y sufrimiento en todos los miembros de la familia, muy especialmente en los hijos, produciendo heridas y huellas difíciles de borrar. Con frecuencia se observa hoy en los hijos de padres separados mucho escepticismo frente al matrimonio y temor a comprometerse en una relación estable.

También los hijos son afectados por la incorporación de la madre en el trabajo remunerado sin contar con la colaboración del padre en las tareas del hogar y careciendo de servicios de apoyo en la comunidad. Como resultado, los hijos permanecen mucho tiempo en el hogar sin el cuidado de una persona adulta, lo que dificulta la tarea educativa de los padres.

Las familias están viviendo así en su vida cotidiana situaciones extremadamente contradictorias, entre las que se destacan el cumplimiento de sus tareas básicas (protección y cuidado de sus miembros, crianza, socialización y educación de sus hijos)

sin contar con los recursos necesarios para ello, y los conflictos entre el proyecto personal de cada uno de los padres y el proyecto familiar de cuidado de los otros. Cada familia busca enfrentar esta contradicción al mismo tiempo que procura articular sus demandas internas con las demandas que recibe de su medio externo y con las transformaciones que se están produciendo en las relaciones hombre-mujer y padres-hijos. La meta que la familia persigue con esta articulación es su sobrevivencia como grupo y como espacio para el desarrollo humano, lo que también en las familias pobres se extiende a la sobrevivencia física de sus miembros (Tamaso, 1995).

Todo lo anterior supone una tarea extremadamente difícil, frente a la cual las familias no están recibiendo de la sociedad el apoyo y los recursos que necesitan para enfrentarla. Como consecuencia, muchos padres se sienten incompetentes para ejercer su rol, aumenta la violencia intrafamiliar, se debilita la cohesión entre sus miembros, muchas familias se desintegran y favorecen así la desorientación de sus hijos, que en estas condiciones pueden incurrir en drogadicción, conductas delictivas, etc. Se puede llegar en este proceso a la negación misma de la esencia de la familia, ya que estas familias así dañadas no pueden ser espacio de protección y afecto, sino que, por el contrario, generan infelicidad, violencia y desconfianza.

1.5 Familia y equidad

La equidad es un tema central en el análisis de las relaciones entre la familia y la sociedad porque atraviesa estas relaciones en diversos ámbitos y niveles, tanto externos como internos a la familia misma.

Al inicio de este Capítulo se analizó la evidente situación de falta de equidad existente en la medida que la sociedad delega en la familia funciones claves cuyo desempeño exige que ella sea un espacio de seguridad, seguridad que es dificultada por las características de la propia modernización.

A nivel macrosocial, se argumentó también anteriormente la falta de poder y de defensa organizada de la familia frente a las grandes fuerzas sociales y a las políticas económicas y sociales que la impactan y la afectan cotidianamente. Ello revela una falta de equidad que impide a las familias tener voz para plantear sus necesidades y aspiraciones en la sociedad, al mismo tiempo que la obliga muchas veces a aceptar el atropello sistemático a algunos de sus derechos humanos fundamentales, como es el caso de las familias pobres que analizaremos más adelante.

La sola existencia de la creciente desigualdad en la distribución del ingreso en el país manifiesta también un gravísimo problema de falta de equidad entre las familias chilenas. Mientras algunas de ellas gozan de bienes en exceso, la gran mayoría se debate cotidianamente en la escasez de bienes y servicios, o en la angustia de no tener una seguridad mínima sobre cómo sobrevivirán el día de mañana. Los datos de la Encuesta CASEN 1996 nos indican que el 20% más rico de la población concentraba el 56.7% de los ingresos monetarios, mientras que el 20% más pobre sólo captaba el 4,1%. Estos hogares más pobres aumentan sus ingresos en un 75,5% en base al aporte del gasto social en salud, educación y subsidios monetarios, lo que revela el papel

efectivo que tiene el gasto público social en la reducción de las desigualdades, pero no alcanza a sacar a las familias de su situación de pobreza (Ruiz Tagle, 1998).

En estas condiciones de desventaja, las familias están recibiendo demandas más contradictorias que nunca de la sociedad. Se espera que ellas sean el espacio del amor, de la humanización y de la intimidad en un contexto competitivo, deshumanizado, en que se quita cada vez más tiempo y espacio a la vida familiar y en que la publicitación de la intimidad es una de las estrategias que más "vende" en los medios de comunicación de masas. A las demandas tradicionales se agregan otras nuevas, la gente busca refugiarse en la familia cada vez más, desafiando su capacidad de contención y de apoyo. Exigidas al máximo y sin el necesario apoyo social, muchas veces las familias no resisten esta situación, generándose crisis, desorganización y desintegración.

También demandan crecientemente a la familia las políticas sociales, en muchos de cuyos programas se procura la participación activa de las familias considerando menos de lo necesario las dificultades que les plantea cualquier tipo de participación, especialmente cuando se ven exigidas simultáneamente desde diferentes sectores: educación, salud, etcétera.

Pero el tema de la falta de equidad lo encontramos no sólo en las relaciones entre familia y sociedad, sino también al interior de la familia y tiene su manifestación más extrema en la violencia intrafamiliar, que afecta fundamentalmente a las mujeres y a los niños.

El acto de violencia en que el hombre golpea a la mujer, o la mujer al hombre es la manifestación máxima de falta de equidad y de respeto en la relación de la pareja humana, y como las principales víctimas son las mujeres, gráfica en términos extremos la situación de subordinación, subvaloración y marginación que aún hoy afecta a muchas mujeres en la sociedad chilena. La mujer golpeada se siente objeto de una injusticia y atropellada en su dignidad de persona. El acto de agresión, en el que el hombre la domina con su fuerza, genera en ella frustración, ira y temor. Al no poder esta ira ser expresada contra el agresor, se orienta con frecuencia hacia los hijos, conformando el círculo familiar de maltrato. Cuando la mujer logra exteriorizar su ira contra el hombre que la castigó, puede hacerlo con mucha fuerza, desencadenando episodios de gran violencia.

"La violencia doméstica en sus diversas manifestaciones –tortura corporal, acoso y violación sexual, violencia psicológica, limitación a la libertad de movimientos (esclavitud)– son claramente violaciones a los derechos humanos básicos. Ocultos bajo el manto de la privacidad de los afectos y del autoritarismo patriarcal durante siglos, comienzan a hacerse visibles en las últimas décadas. Obviamente, la violencia familiar tiene género: las víctimas son las mujeres en la relación conyugal, las niñas y en menor medida los niños en la relación filial y como víctimas de otros adultos. Últimamente, además, se comienzan a hacer públicos los casos de violencia familiar hacia ancianos" (Jelin, 1997).

Si bien no alcanza el nivel de dramatismo de la violencia intrafamiliar, es una grave manifestación cotidiana de inequidad el recargo de trabajo que asume la mujer en relación al varón, especialmente cuando ella trabaja remuneradamente fuera del hogar, además de hacerse cargo de la casa y de la crianza de los hijos sin la necesaria ayuda de su marido.

Todo lo anterior es manifestación de una falta de adecuación de los roles familiares y de las relaciones de poder en la pareja a las nuevas características que asume la vida familiar en la modernidad. Urge un cambio en la forma como se están desempeñando los roles de género en la familia, a fin de erradicar la violencia en las relaciones familiares y lograr una mayor colaboración del varón en las tareas domésticas y de crianza, que sea la base de una mejor y más equitativa relación de pareja, lo que contribuirá a generar una mayor democratización de la vida familiar.

De lo contrario, la familia seguirá transmitiendo y reforzando los patrones de desigualdad existentes entre los roles de género, que están fuertemente anclados en la cultura patriarcal y que se manifiestan claramente en el machismo.

1.6 Las familias pobres

Al analizar las relaciones entre familia y sociedad, la pobreza es un tema central por su impacto deteriorante en la vida familiar y porque afecta a un porcentaje muy importante de la población. A estas dos razones, debemos agregar el hecho de que al Trabajo Social se le asigna socialmente la atención de las familias pobres y de hecho ellas constituyen la mayoría de la población a la que atendemos y la que presenta mayores desafíos a nuestra intervención profesional. Si bien las familias de todos los estratos sociales tienen conflictos y necesitan en determinados momentos ayuda profesional, las familias pobres ven aumentados estos conflictos por su situación de pobreza y carecen de los recursos que a menudo otras familias tienen para enfrentar sus problemas.

También la pobreza debe ser visualizada en el contexto del proceso de modernización, porque no podemos seguir considerándola sólo en la forma tradicional, como el obstáculo clásico para el desarrollo, sino debemos entenderla como uno de los ejes internos del tipo de modernización vigente, que produce a la vez integración y exclusión, riqueza y pobreza. La pobreza es hoy el rostro duro y oscuro de la modernidad (Quezada, 1995).

Es por esto que en las políticas estatales de la mayoría de los países latinoamericanos, modernización y superación de la pobreza son dos conceptos clave. En Chile, el lema "desarrollo con equidad" refleja la meta gubernamental de avanzar en el crecimiento económico y mejorar la distribución del ingreso, superando la pobreza.

No obstante, los resultados de esta política son contradictorios. La economía chilena ha mostrado por casi una década condiciones de estabilidad y crecimiento sostenidos, junto con inflación controlada. Se han obtenido grandes logros en la disminución de la pobreza, pero a pesar de estos avances macroeconómicos, un porcentaje importante de la población permanece aún bajo la línea de pobreza. Es cierto que este porcentaje

ha disminuido en los últimos años (aproximadamente de 30% a 18,5%, según la Encuesta CASEN 1998), pero al mismo tiempo se ha demostrado que los programas focalizados no logran cambiar la situación de la llamada "pobreza dura", es decir de los más pobres entre los pobres.

La condición de pobreza consiste, según los economistas, en carecer de recursos bajo un cierto estándar. La medición de la situación de pobreza se hace en base al ingreso monetario que permite alcanzar el valor de una canasta básica de alimentos. La población bajo la línea de pobreza comprende familias de grupos diversos: trabajadores de bajos ingresos, campesinos, pescadores, cesantes, mujeres jefes de hogar, madres solteras, ancianos, pueblos indígenas, etcétera.

Álvarez (1982) se pregunta cómo pueden las familias en condiciones de pobreza dar respuesta a las necesidades básicas y lograr el adecuado desarrollo físico y psíquico de sus hijos y afirma que si la familia no puede cumplir con las funciones que le asigna la sociedad, ella se transforma en un agente impulsor de futuras conductas antisociales. Y esto es válido no sólo para las familias de extrema pobreza, sino también para aquellas que, no estando en un estrato social tan deprivado, no alcanzan a cumplir el papel que la sociedad espera de ellas.

Efectivamente, señalamos ya que en épocas de crisis económica como las que afectan periódicamente nuestra región, se implementan políticas de ajuste y de reducción del gasto público, bajo cuyos efectos la pobreza se intensifica y numerosas familias que anteriormente no se encontraban en esta situación, pasan a integrarla. Sin contar con el necesario apoyo estatal para el cumplimiento de sus funciones, las familias pobres desarrollan diversas estrategias de sobrevivencia: allegamiento, venta de enseres domésticos, incorporación de la mujer al campo laboral, trabajo infantil, ollas comunes, etc. Estas estrategias, junto con mostrar las capacidades de las familias, generan múltiples problemas, entre los cuales el que ha tenido mayor impacto es el de la incorporación de la mujer al mercado de trabajo, porque genera sobrecarga de trabajo para la mujer, dificultades en la relación conyugal y problemas en la crianza y educación de los niños, al escasear los servicios de apoyo a esta función mientras la madre trabaja y no contarse habitualmente con el apoyo del padre para estas tareas.

El aumento de la pobreza en el país generado por la crisis económica de la década del ochenta, llevó al Gobierno de la época a implementar acciones orientadas a la población en situación de pobreza e indigencia.

La estrategia de gasto social orientada hacia la extrema pobreza en el país ha consistido en:

- a) un conjunto de programas primordialmente públicos, de amplia cobertura y focalizados;
- b) programas destinados a resolver síntomas concomitantes con la pobreza (desnutrición, mortalidad infantil, analfabetismo), a través de la entrega de bienes y servicios básicos, como educación primaria, vacunas, agua potable, etc., y

- c) un sistema de subsidios orientados a grupos específicos, a fin de ayudar a los que no pueden beneficiarse de las políticas sociales y a proteger a quienes están más expuestos a las repercusiones adversas de las condiciones económicas.

Estos programas sociales han mejorado las condiciones de vida de los pobres, quienes ahora tienen más acceso a las políticas sociales, pero existe una desigual distribución de bienes y servicios como salud, vivienda, justicia, que no llegan a todos los chilenos por igual, ni en cantidad ni calidad, y que agravan las situaciones generadas por la mala distribución del ingreso (Valdés, 1995). Así, por ejemplo, las regiones del país con más altos índices de pobreza están clasificadas en situación desfavorable en relación a los principales indicadores de salud, poniendo en evidencia que en esas regiones los servicios de salud prestan una atención de inferior calidad, deteriorando aún más la situación de quienes viven en situación de pobreza.

¿Cuáles son las características de las familias pobres en la actualidad?

El estudio cualitativo de familias nucleares vulnerables realizado por Reca (1995) sobre la base de una muestra de familias pobres e indigentes, aporta información sobre las características de las familias pobres. Los resultados y conclusiones principales señalan lo siguiente:

- La situación de pobreza tiende a disminuir en las familias nucleares numerosas, en fases avanzadas del ciclo familiar, cuando los hijos se insertan laboralmente.
- En las familias nucleares con mayor cohesión interna, se constató el desarrollo de un proyecto familiar.
- Las familias que mantienen lazos sociales reducidos con el entorno social se muestran más afectadas por situaciones de vulnerabilidad. Las que participan en asociaciones y organizaciones sociales están en mejores condiciones para utilizar positivamente recursos internos del grupo familiar y de la comunidad.
- Las familias con daños graves (prostitución, drogadicción) difícilmente superarán espontáneamente su situación y requieren de formas de intervención multidisciplinaria.
- Las familias jefaturadas por una mujer en etapas tempranas del ciclo de vida, están expuestas a situaciones de extrema vulnerabilidad. En estas familias se observaron casos de fuerte cohesión, acompañada de altas exigencias hacia la hija o hijo mayor, que asume tareas propias de un adulto.
- Las familias pobres tienen pocas posibilidades de superar su situación de pobreza debido a la falta de trabajo estable. En la mayoría de ellas los adultos tienen trabajos temporales, precarios, y muchos sin contrato de trabajo ni previsión.
- La lucha cotidiana por sobrevivir deteriora las capacidades de, estas familias para construir proyectos y la esperanza de que su modo de vida pueda cambiar. De allí que depositen sus esperanzas en que la vida de sus hijos sea diferente. Sin embargo, sobreviven, viven día a día y son capaces de desarrollar actividades al interior de su situación de exclusión.
- El trabajo de la mujer permite elevar los ingresos familiares, pero al costo de limitar las posibilidades de educación y de desarrollo personal de la hija mayor.

- La atención de salud, educación y trabajo estable son las necesidades mayores de estas familias. La necesidad de una adecuada alimentación está presente en todas las familias, pero no se la reconoce explícitamente.
- La necesidad de disponer de vivienda en el caso de las familias allegadas, o de mejorar su calidad, es expresada con fuerza.
- Los proyectos personales y familiares expresados revelan perspectivas de corto plazo, que contrastan con manifestaciones sobre la situación de pobreza, que ha afectado a varias generaciones de sus familias y se han reproducido a través de traslados o migraciones urbano–rurales del grupo familiar.

Dentro de las situaciones de pobreza de las familias, emergen nuevos rasgos, vinculados al proceso de modernización del país. Entre ellos: crédito de multitiendas que permiten adquirir equipos electrodomésticos que luego pueden perderse, endeudamiento, rechazos en la atención primaria de salud por aparecer en registros de Isapres correspondientes a un período anterior en que se tuvo contrato de trabajo, etcétera.

Una encuesta hecha por la Universidad de Chile a petición del Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza (1996) sobre la base de una muestra de 435 hogares pobres de la Región Metropolitana, utilizando hogares de capas medias como grupo de control, confirma y complementa lo anterior, revelando características que entregan una visión más comprensiva, y menos restringida a lo económico, de la realidad de las familias pobres.

Las familias estudiadas tenían un mayor porcentaje de jefes de hogar hombres, eran más jóvenes y tenían un tamaño promedio más elevado que los de los grupos de capas medias.

La encuesta confirma que el principal recurso económico de los pobres es su fuerza de trabajo. Por esta razón, la pobreza en su dimensión económica está asociada a factores tales como baja productividad laboral, precariedad de los empleos y alto número de dependientes en el hogar con respecto a los perceptores del ingreso. La baja productividad laboral está influida por el bajo nivel de educación en los jefes de los hogares pobres, el 53,1% de los cuales poseen sólo educación básica. La mayor precariedad de los empleos se refleja en factores tales como la falta de contratos de trabajo y la falta de previsión social. El 42% de los ocupados pertenecientes a hogares pobres no tenían contrato de trabajo y el 36% no cotizaba para el sistema previsional de salud. El desempleo en la muestra encuestada alcanzó al 7,7% de la fuerza de trabajo de este segmento de la población, cifra levemente superior al 6,9% de los hogares de capas medias, no siendo por lo tanto este factor relevante para distinguir a los hogares pobres en esta investigación. No obstante la tasa de desocupación femenina es significativamente más elevada que la del hombre, con una diferencia más marcada en los hogares pobres.

La encuesta reveló que los hogares pobres poseen un importante grado de disposición al trabajo, así como una percepción positiva de las actuales condiciones de trabajo, con la excepción del tema de las remuneraciones. Este hecho refuerza la conceptualización de la pobreza como una situación de falta de oportunidades más que de disponibilidad al trabajo de los grupos afectados.

La encuesta detectó una rápida tasa de adquisición de activos por parte de los hogares pobres. Así, el 62,3% de hogares pobres tiene refrigerador, el 24.5% de ellos tiene teléfono, el 31% tiene cálefont o termo para el agua caliente. Esta acumulación de activos se hace en base al endeudamiento: el 45,7% de los hogares pobres tenían deudas en el momento de la encuesta y la mitad de los endeudados reconocieron haber tenido problemas para pagar sus deudas.

El 53% de las familias pobres encuestadas cuenta con redes de apoyo social conformadas principalmente por los parientes más inmediatos del hogar como por el parentesco extendido. Estas redes sociales les proporcionan apoyo, pero no expectativas de movilidad social. En estas condiciones, los pobres consideran que quienes más pueden influir en sus condiciones de vida son personajes con influencia social como los políticos, pero sienten que están excluidos del acceso a ellos. El contacto más fácil de los pobres es con el párroco o pastor y con el empresario o empleador. También se destaca el mayor acceso de los pobres a la Municipalidad en relación a las capas medias.

La percepción de las familias más pobres es que sus barrios, el entorno inmediato en que viven su vida cotidiana, son ambientes inseguros para ellas y para sus hijos.

Finalmente, la encuesta intentó conocer los recursos psicológicos que perciben en sí mismas las personas pobres. Los resultados mostraron que en la mayoría de los pobres encuestados existe una autoimagen positiva, tienen proyectos de corto y mediano plazo, sienten que tienen capacidad de superar problemas y consideran que el esfuerzo personal, junto a las oportunidades, son elementos centrales para cambiar el medio en que viven. En síntesis, las familias estudiadas se perciben con importantes recursos psicológicos para enfrentar y mejorar sus condiciones de vida.

Dada la diversidad de la pobreza, es posible que el panorama anterior no refleje exactamente la situación de todas las familias pobres, pero hemos querido exponerlo porque tiene la característica de no estudiar sólo las carencias de los pobres, sino también sus fortalezas. Es una nueva mirada a la pobreza que revela una dignidad y una lucidez respecto a su situación que hasta ahora no ha sido considerada suficientemente en los programas sociales.

En síntesis, como señalan Tomic y Valenzuela (1997) en las familias pobres se observan señales de profundos cambios en su estructura familiar y en las nuevas modalidades de relación que han ido desarrollando. También cambian los problemas que enfrentan, en la medida que surgen nuevos problemas y aumentan en intensidad los ya tradicionales como la violencia familiar, el maltrato infantil, etcétera.

El fenómeno de la pobreza presenta gran heterogeneidad, tanto en las condiciones objetivas en que viven las familias pobres como en sus capacidades y potencialidades. Pero éstas no son reconocidas en la planificación ni implementación de programas orientados hacia la pobreza, los que habitualmente la conciben sólo como un conjunto de carencias y aplican ese patrón a todas las familias pobres, sin atender a sus potencialidades y capacidades diversificadas.

Como consecuencia, estos programas han tendido con frecuencia a reemplazar a la familia o a debilitarla. Torche (1992) analiza el impacto de estos programas en las familias pobres y afirma que ellos han tendido a reducir el área de responsabilidad de la familia, sobre la base de hacer de las decisiones de salud, de nutrición, de educación de los hijos, una materia de expertos en que prácticamente no cabe intervención ajena. En estas condiciones, la labor de los padres se ha transformado en la de proveedores en sentido monetario, o en el de administradores de los productos entregados por los programas sociales a los menores, de acuerdo a las prescripciones establecidas. No obstante, incluso la responsabilidad de proveedores se ve limitada cuando aumentan los índices de desempleo. En estas condiciones, no se está apoyando a la familia pobre, sino debilitándola. El autor citado propone un cambio radical en esta situación de modo que se haga de la familia la institución ancla de las políticas sociales.

Borsotti (1979) había ya señalado la conveniencia de considerar a la familia como grupo focal de políticas hacia la pobreza, afirmando que para tener eficacia en la formulación y ejecución de estas políticas se debe optar por la estrategia familiar y tener en cuenta las condiciones de vida de las familias y las razones profundas de las que resulta la organización familiar como forma de vida.

1.7 Política social y familia: una relación esquivada

Lo anterior nos introduce en el tema de las políticas sociales, entendidas como el conjunto de esfuerzos que el Estado realiza para proveer de bienes y servicios a las familias que no tienen capacidad económica para acceder a ellos en el mercado, entre los cuales los pobres son el grupo mayoritario.

A través de esta provisión de bienes, el Estado y las diversas instituciones y agencias sociales intervienen permanentemente moldeando a la familia, controlando su funcionamiento, poniendo límites, ofreciendo oportunidades y opciones. Jelin (1997) afirma que esto se manifiesta en un sinnúmero de pequeñas y grandes acciones permanentes, con efectos directos sobre las prácticas familiares cotidianas. En primer lugar, esta influencia se ejerce a través de las políticas públicas, sean de población, de educación, de salud, de previsión, de vivienda, etc. En segundo lugar, se ejerce a través de los mecanismos legales y jurídicos a través de los cuales se defienden y penalizan determinadas prácticas. En tercer lugar, se ejerce a través de las instituciones y prácticas concretas en que las políticas y la legalidad se manifiestan: el accionar de la policía y el aparato judicial, las prácticas de las instituciones educativas o de salud pública, la política estatal sobre los medios de comunicación.

“Este policiamiento de la familia desde la esfera pública se sostiene manteniendo al mismo tiempo el reconocimiento y la valoración ideológica de la familia como ámbito privado, al margen de la vida pública y política. En consecuencia, el planteo de políticas estatales y comunitarias hacia la familia requiere un análisis crítico de esta construcción simbólica y el reconocimiento de la tensión entre el respeto a la privacidad de la familia y las responsabilidades públicas del Estado. En cada circunstancia histórica, las políticas públicas estatales deberán transitar, como por una cornisa, el incierto y nada equilibrado camino de esa tensión” (Jelin, 1997, p. 91).

Nos centraremos aquí en la primera de las áreas de influencia señaladas: la de las políticas públicas. Sabernos que toda política económica y social incide directa o indirectamente en las familias, constituyendo parte importante del contexto en que ellas se desarrollan y condicionando directamente su nivel y calidad de vida, en especial en los grupos de menores ingresos.

Sin embargo, estas políticas han sido generalmente-diseñadas e implementadas en función de los individuos y no de las familias. El impacto familiar que ellas producen no es considerado por los planificadores, y en los indicadores de cobertura, eficacia y eficiencia con los que se evalúan, no se incluye habitualmente la consideración de sus efectos en las vidas de las familias que son beneficiarias de estas políticas.

Colmenares (1992) afirma que las políticas y programas sociales se han fundamentado sobre análisis y estadísticas globales y sectorizados de variables tales como educación, salud, vivienda, ingresos, empleo, etc., que se recogen como atributos individuales y que escasas veces son contextualizados en lo sociocultural, socio-geográfico y socio-familiar. Estas estadísticas esconden importantes diferencias en modalidades de vida entre diferentes conjuntos poblacionales.

- ❖ “Esta situación es particularmente limitante para la focalización y pertinencia de las políticas y programas, puesto que las familias, en su versión de núcleos, grupos domésticos o redes, son las unidades sociales fundamentales – anteceden cualquier otra instancia organizativa de la sociedad civil– para la satisfacción de las necesidades básicas de sus miembros. Son ellas quienes realizan la transformación final de la educación, la salud, los alimentos, los ingresos, y, en general, los bienes y servicios de que disponen, y los convierten en calidad de vida diferenciada para sus integrantes”.
- ❖ “El papel central de la mujer en las actividades de supervivencia y cohesión de la unidad familiar; la distribución doméstica del trabajo y del consumo; la protección de los miembros más vulnerables (niños, ancianos, impedidos, enfermos crónicos); entre otras tareas, invisibles en las cuentas nacionales y en los productos del desarrollo, no serían posibles de conocer –al menos en nuestras sociedades– sin referencia a la esfera de la familia” (Colmenares, 1992).

Es por esto que esta autora plantea la necesidad de que la familia sea insertada como unidad de análisis dentro de los sistemas de estadística e información social que se usan para apoyar la planificación del desarrollo nacional.

La insuficiente consideración de la familia en los programas sociales ha desarrollado una tendencia histórica a reemplazarla, especialmente en el trabajo con niños. Así, se han implementado programas para recuperar niños desnutridos, los que vuelven a su condición deteriorada anterior en cuanto se reintegran a la familia, al ser dados de alta; y programas de internación de menores, que al hacerse cargo de la crianza y educación de estos niños sin atender a sus familias, han contribuido al desarraigo de los menores y a la irresponsabilidad de los padres. Afortunadamente en los últimos años esta situación está cambiando.

Similares carencias se observan con frecuencia en las políticas sociales y en muchos programas sociales. Se diseñan programas de foco limitado para hacer frente a problemas de gran envergadura y se concentra la atención en determinados grupos focales sin atender al mismo tiempo a las estructuras institucionales que están manteniendo o generando las situaciones que los afectan (Haskin y Gallagher, 1981). A este respecto, ha existido un amplio debate acerca de la influencia de la macroestructura económica, política y social en la génesis de los problemas sociales, pero no se ha dado suficiente atención a la influencia de la familia como institución básica de la cultura.

Sin embargo, los profesionales que trabajan con problemas sociales están tomando creciente conciencia de la importancia de la familia tanto en la génesis de los problemas como en su enfrentamiento y prevención.

Es por eso que empiezan a plantearse algunas proposiciones en relación a las políticas de familia o para la familia. Maurás (1994) señala al respecto cuatro aspectos básicos:

- ❖ En primer lugar, se hace necesario desarrollar acciones que vayan más allá de remediar la pobreza y satisfacer necesidades básicas, acciones que busquen lograr tanto mejorías fundamentales en la calidad de vida como en la construcción de ciudadanos competentes en lo humano y en lo económico.
- ❖ En segundo lugar, la formulación de políticas debe asegurar que la familia no se convierta en un mecanismo más de discriminación y exclusión social. En la familia los individuos deben adquirir las capacidades que los hagan competitivos, pero la competencia no debe ser criterio de funcionalidad al interior del núcleo familiar. Por el contrario, el núcleo familiar debe convertirse en un ámbito donde los individuos se vean liberados de las fuerzas del mercado y encuentren los elementos afectivos que les permitan el enriquecimiento de sus facultades como seres humanos, solidarios y justos.
- ❖ En tercer lugar, las políticas de familia deben concebirse como parte sustantiva de la política social, dirigidas al conjunto de las familias, independientemente de las formas que adopte cada una de ellas.
- ❖ En cuarto lugar, tanto en el diseño como en la ejecución y evaluación de las políticas y estrategias para la familia, debe buscarse la cooperación adecuada entre el Estado y la sociedad civil, para fortalecer el rol fundamental e inalienable de la familia, cual es el de brindar afecto y favorecer el desarrollo de la solidaridad entre sus miembros.

Los cuatro puntos señalados por Maurás apuntan a aspectos centrales que requieren ser considerados al abordar políticas y programas para la familia.

Se refuerza así la importancia de la integración de las políticas económicas y sociales en un modelo de desarrollo centrado en las necesidades humanas, y la ampliación del foco de estas políticas, de modo que consideren al individuo en un contexto familiar y a la familia en su contexto social.

Importante a este respecto es el aporte de Jelin (1997), que propone repensar las intervenciones públicas hacia la familia a fin de introducir en todas ellas una consideración de la equidad de género, y señala tres grandes áreas donde el Estado debiera intervenir en el campo de las relaciones familiares: fomentar la equidad, defender los derechos humanos y promover la solidaridad grupal.

Lo anterior implica ante todo que la intervención del Estado se oriente a la ampliación de oportunidades que generen mayor equidad, debilitando así la tendencia de la familia a transmitir y reforzar patrones de desigualdad existentes en la sociedad, como las desigualdades económicas y de género.

Implica también que el Estado debe intervenir frente al problema de la violencia doméstica, que es una clara violación de los derechos humanos, y que afecta preferentemente a las mujeres y también a los niños en la familia.

Finalmente, el Estado a través de sus intervenciones debe apoyar las redes sociales de la familia y la gestación de espacios de sociabilidad y de organizaciones intermedias que promuevan la participación democrática en la vida social.

1.8 El papel mediador de la familia en las políticas sociales

El papel mediador de la familia es una consecuencia de su difícil posición intermedia entre los individuos y la sociedad, que la enfrentan a demandas múltiples y contradictorias. Por una parte, ella debe desempeñar las funciones que le asigna la sociedad, adecuarse a sus políticas, transmitir sus valores y sus normas. Por otra, debe responder a las necesidades y requerimientos de cada uno de sus miembros individuales. Las demandas provenientes de estos dos polos, que la familia está recibiendo permanentemente, no son siempre congruentes ni fáciles de descifrar. Más aún, cuando la familia misma, como grupo, tiene sus propias necesidades y aspiraciones que pueden entrar en conflicto con las de sus miembros y las de la sociedad.

Sobre la base de lo planteado hasta aquí, las familias pobres son las que se encuentran en una posición más difícil para asumir este papel mediador porque la carencia generalizada de recursos en que viven hace que fallen en responder tanto a las necesidades de sus miembros como a las de la sociedad. La frustración cotidiana a que se ve sometida la familia por esta situación y la imposibilidad de encontrar caminos de salida a ella, genera una secuencia de conflictos que alteran gravemente su funcionamiento, afectando su estabilidad e integración.

Reconociendo la importancia y complejidad de esta mediación global entre los individuos y la sociedad que realiza la familia, analizaremos a continuación cómo se realiza esta mediación en relación a las políticas sociales.

La forma como se ejerce el papel mediador de la familia no es estática, sino dinámica y se va modificando en el transcurso de su desarrollo. El sistema familiar tiene un límite o frontera que lo identifica y lo separa del medio actuando a modo de membrana porosa, en la expresión de Ackerman (1977). Su función es proteger a la familia como una envoltura, permitiendo un intercambio selectivo entre sus miembros y el mundo externo, por eso es flexible y cambiante como una ameba, extendiéndose para establecer relaciones con una parte de su medio y contrayéndose cuando suspende o termina esa relación. De esta manera la familia protege a sus miembros del impacto cotidiano del medio ambiente, aislándolos de las influencias para ella indeseables y conectándolos con las influencias y recursos que pueden ayudarlos a satisfacer sus necesidades.

Condiciones adversas al interior de la familia o en el ambiente circundante pueden destruir esta envoltura en cuyo caso los miembros recubiertos por ella pierden su protección, situación que se observa con frecuencia en las familias en situaciones de crisis.

Los padres son los que marcan este límite y operan como principales puentes entre la familia y el ambiente externo. En las primeras etapas del ciclo familiar todas las transacciones entre la familia y su medio son organizadas y operadas por los padres. En etapas posteriores del ciclo familiar los niños pasan también a tener importancia en esta vinculación.

En relación a las políticas sociales, la mediación que la familia realiza se manifiesta en que ella es condicionante del uso de los bienes y servicios que los programas sociales ofrecen (Gallardo, 1993). Esto significa:

- a) que sin la intervención de la familia muchos de estos bienes y servicios no tienen posibilidad de acceder a sus beneficiarios potenciales; y
- b) que la familia puede facilitar o entorpecer el uso adecuado de esos bienes y por lo tanto la eficacia de la política respectiva.

Nuestra práctica profesional nos ha permitido conocer directamente la importancia de este condicionante familiar entre cuyos ejemplos más extremos podríamos recordar en el pasado la negativa de muchas familias a que sus hijos consumieran la leche que los servicios de salud les donaban y su uso para rayar canchas de fútbol y para alimentar animales, o la negativa de familias mapuches a utilizar como vivienda determinadas casas que se les construyeron y que no eran adecuadas a sus pautas culturales en relación a la vivienda.

Es especialmente importante la función mediadora de la familia en relación a los programas de salud y educación orientados a los niños. En éstos, es mayoritariamente la madre la que tiene que hacer los trámites para que el niño sea atendido por el programa y es ella la que tiene que preocuparse de que el niño asista a la escuela

regularmente o que se someta a los controles de salud y a las vacunaciones. En el caso de la alimentación complementaria, es ella la que tiene que prepararla y hacer que el niño la consuma. Es decir, sin la colaboración de la familia el programa no tiene posibilidad de llegar a sus beneficiarios potenciales.

Pero también en relación a programas para adultos la familia puede facilitar o bloquear el acceso de sus miembros a ellos. Piénsese en adolescentes a quienes sus padres no les dan permiso para asistir a programas para jóvenes, en programas para mujeres a las que éstas no pueden incorporarse por negativa de sus maridos, etcétera.

Es esta función mediadora la que puede ser insuficientemente reconocida o asumida sólo en forma tácita por las políticas sociales. Como una forma de reconocer esta poderosa influencia de la familia y de que ella contribuya a la mayor eficacia de los programas sociales, se postula el diseño de políticas que en lugar de focalizarse en los individuos aislados lo hagan en las familias a las que ellos pertenecen, es decir que cambien su foco individual por un foco familiar.

Particularmente en las políticas orientadas a combatir la pobreza, lo anterior significa que ellas no propongan medidas específicas para beneficiarios individuales sino que comprendan un conjunto de medidas integrales e integradas dirigidas a las familias pobres en sus contextos socioeconómicos y geográficos específicos. De este modo, la eficacia de la política aumentará, al adecuarse a la organización propia de ese grupo humano, que da sentido a la existencia de sus miembros y que explica la forma particular como en ellos se expresa la pobreza.

1.9 ¿Política familiar o enfoque familiar de las políticas?

La necesidad de relacionar los temas de la familia y de las políticas sociales responde, de acuerdo a lo planteado anteriormente, a la existencia de una variada gama de programas a nivel nacional y local, que influyen en aspectos determinados de la vida familiar sin saber cómo se afectan unos a otros ni cómo repercuten en las familias, careciendo de una meta común que los oriente.

Se plantea entonces como una alternativa el enfoque de las políticas sociales desde una perspectiva familiar, para que efectivamente vayan en apoyo de la familia.

Al introducirse en este tema, es necesario distinguir entre políticas que afectan a la familia y política familiar. En la mayoría de los países no existe una política familiar explícita, pero sí existe un conjunto de programas y políticas que afectan a las familias directamente, y que constituyen de hecho medidas de política familiar, si bien se dan en forma tácita y descoordinada, como se señaló anteriormente.

Se entiende por política familiar un conjunto coherente de principios, objetivos, programas y recursos orientados a fortalecer y desarrollar la vida familiar y a facilitar el desempeño de la función social de la familia. Para Kamerman y Kahn (1978), política familiar es lo que el Estado realiza, por acción u omisión, para afectar a los ciudadanos en sus roles como miembros de una familia o para influenciar el futuro de la familia como institución.

Stephen Antler (1985) señala que existen tres diferentes marcos de referencia que presentan opciones opuestas en relación al futuro de una política familiar. El primero se basa en un modelo nacional de desarrollo. El segundo enfatiza el pluralismo, el voluntariado y una intervención mínima del Estado. El tercero es un modelo de impacto familiar.

Kamerman y Khan (1978) enfatizan el primer marco de referencia, afirmando que el énfasis de una política familiar debe estar en ampliar los servicios públicos a través de programas orientados a disminuir las desigualdades en la distribución del ingreso y a proporcionar oportunidades, de empleo y acceso a los servicios sociales a todas las familias. De este modo, cambiará el contexto en que las familias viven y éstas podrán desarrollarse adecuadamente. El énfasis en este enfoque está en la prevención de los problemas familiares.

Berger y Neuhaus (1977) enfatizan en su marco de referencia la importancia de las estructuras intermedias en la sociedad y proponen que una política familiar se base fundamentalmente en fortalecer la acción de estos organismos, tales como vecindarios, iglesias, grupos diversos del voluntariado, para que apoyen y aporten servicios para la familia. Quienes sustentan este enfoque, creen conveniente no aumentar la intervención directa del Estado en la familia.

El tercer marco de referencia surge a partir de los Seminarios de Impacto Familiar organizados por la Universidad de Washington en Estados Unidos. Los seguidores de este enfoque afirman que la principal pregunta es: ¿cómo se manifiestan en la familia los efectos de los programas de gobierno? Su principal objetivo es desarrollar una tecnología para evaluar el impacto de los servicios y leyes que se relacionan con la familia y desarrollar un sistema para que estos impactos puedan ser considerados por el Congreso y las dependencias de gobierno.

Estas diferentes posiciones hacen evidente que la política familiar rápidamente se ubica en el centro de debates políticos e ideológicos en la sociedad. Como un ejemplo de lo anterior se señala la iniciativa del presidente Carter de Estados Unidos, que convocó en 1980 a representantes de todos los sectores sociales del país a participar en una Conferencia sobre la Familia en la Casa Blanca, a fin de hacer de la familia la plataforma central de su política. Si bien se suponía que se podría producir un gran consenso al respecto, el temor a una mayor intervención del Estado en la familia puso en acción a numerosos grupos que tenían visiones totalmente opuestas acerca de la familia y sus funciones. De esta forma, las mayores controversias se centraron en la definición de familia y la Conferencia fracasó porque no fue posible establecer consensos básicos que permitieran fundamentar una política coherente de apoyo a la familia.

Esta experiencia demostró que una de las principales dificultades para diseñar una política familiar surge del acuerdo sobre lo que se va a entender por familia, ya que de lo que se defina por familia para estos efectos, va a depender todo el proceso posterior. El problema central es en qué medida la política va a abarcar toda la diversidad familiar existente en un país o va a privilegiar un tipo determinado de familia.

Las implicancias de esta decisión no son simples. Si se toma la decisión de abarcar en la definición de familia toda la variedad de formas familiares existentes en un país, de hecho se está reconociendo que no hay un tipo de familia mejor o superior que otro y se está aceptando ampliamente la diversidad. Si se toma la decisión de definir como meta de la política a un determinado tipo de familia –la nuclear, por ejemplo- se está considerando a esta familia como la más adecuada para satisfacer las necesidades de sus miembros y se la está priorizando sobre las demás. El peligro de esta última alternativa es estigmatizar a las familias que no calzan con el modelo y discriminar contra ellas. Esto es lo que ha sucedido en la mayoría de los casos con las familias que no tienen vínculo legal y con los hijos no reconocidos por los padres, los que no tienen acceso a muchos beneficios establecidos por las políticas sociales.

Se han dado, y seguramente se seguirán dando, múltiples definiciones de familia, entre las cuales el elemento central común es el parentesco. Colmenares (1992) afirma que cuando se habla de familia, se hace referencia a un conjunto de personas que se reconocen como miembros de una categoría especial: la de los parientes. A este grupo se pertenece estrictamente (legalmente) por vínculos de sangre, de matrimonio o de adopción. El parentesco es entonces la primera dimensión analítica de la familia, dimensión que está acotada por otras dos: la convivencia y la solidaridad o ayuda mutua. La convivencia se refiere a la unión de los miembros de la familia en un hogar común, formando un grupo doméstico que comparte la vivienda, la alimentación, los ingresos y los gastos, constituyéndose en una unidad de consumo. La solidaridad o ayuda mutua se refiere a las redes de reciprocidad que se dan entre los miembros de la familia y que funcionan aunque no vivan bajo el mismo techo o estén distantes físicamente.

De las tres dimensiones señaladas, al parentesco deberá asignársele en todo momento especial prioridad porque es la que más esencialmente constituye a la familia, ya que las otras dos dimensiones, desvinculadas del parentesco, no lo hacen. Según Colmenares, para efectos de diseñar políticas, se selecciona habitualmente del conjunto de los parientes que conforman una familia, las primeras unidades funcionales que interesa deslindar: las familias elementales o núcleos familiares: padre, madre e hijos.

Hartman y Laird (1982) enfatizan la importancia de la familia de origen, que se define como aquella familia de lazos sanguíneos tanto verticales (multigeneracionales) como horizontales (parentescos), vivos o muertos, geográficamente cercanos o lejanos, conocidos o desconocidos, accesibles o inaccesibles, pero siempre de algún modo psicológicamente relevantes. Asimismo, se incluye en la familia de origen a los miembros adoptivos y los parientes ficticios, es decir, personas que pese a no estar relacionadas por sangre, son consideradas y han funcionado como parte de la familia.

Además de la familia de origen, está la familia actual, la familia del presente, que necesita organizar una estructura normativa, de roles y reglas, un estilo de comunicación, un marco de valores, de los cuales algunos han trascendido a través de la historia, pero que operan en la familia del presente, y otros que se han creado en la familia actual.

Algunas personas tienen más de una familia, por ejemplo los niños adoptados, los cuales están ligados a sus familias adoptivas y muchas veces están paralelamente en búsqueda de sus padres biológicos con el fin de integrar y completar todas sus identidades familiares.

Pero, además, en nuestra realidad latinoamericana nos encontramos con frecuencia con otras variedades de familias: una madrina con su ahijada, un par de abuelos a cargo de sus nietos huérfanos o abandonados, una tía a cargo de sus sobrinos, un grupo de hermanos adultos que viven juntos, una familia a la que le (dan) un niño y se hace cargo de su crianza sin adoptarlo. En algunos casos, hay algún tipo de vínculos biológicos en estas familias, pero en otros no los hay, como en el de los padrinos con sus ahijados; sin embargo, la relación de padrinzgo es muy valorada en algunas familias asimilándola al parentesco.

En el Informe de la Comisión Nacional de la Familia (1994) se propone una concepción de familia que ha sido ampliamente utilizada en el país, en que se la define como un grupo social unido entre sí por vínculos de consanguinidad, filiación (biológica o adoptiva) y de alianza, incluyendo las uniones de hecho cuando son estables.

Ampliando esta definición, la Fundación Nacional de la Familia considera familia al espacio donde se estructuran las primeras relaciones intergeneracionales y de género, se desarrollan pautas morales y sociales de conducta, donde se vive la gratuidad, la solidaridad y la cooperación, en concordancia con el desarrollo individual y la realización personal (Pozo, 1997).

Finalmente cada tipo de familia, cada composición, se da en un contexto o en un medio moldeado culturalmente por valores, normas y creencias. Es el medio ecológico de la familia, que también la distingue en su modo de ser.

Las concepciones de familia que se han descrito no son opuestas, ya que coinciden en aspectos centrales, si bien enfatizan diferentes aspectos. No obstante, para la elaboración de una política de familia es necesario llegar a una concepción compartida por todas las instituciones y servicios que colaborarán en esa política. De este modo, sea cual sea la diversidad familiar existente en la sociedad, toda política social de hecho específica a qué tipo de familia se orienta o qué requisitos deben cumplir las familias para optar a los beneficios que ella otorga.

La segunda dificultad que enfrenta el diseño de una política familiar se relaciona con los efectos no esperados que tal política puede tener, tanto a corto como a largo plazo. ¿En qué medida, por ejemplo, un programa a nivel nacional de ayuda económica a adolescentes embarazadas puede fomentar y facilitar la ocurrencia de esta situación al hacerla menos difícil y un poco menos dolorosa?

Los expertos señalan la necesidad de una gran cautela en lo que se refiere a plantear una política familiar. Tal cautela se relaciona por una parte con la necesidad de considerar todas las variables que inciden en el sistema familiar y las relaciones existentes entre ellas. Por otra parte, la cautela se refiere, como se vio anteriormente, a la consideración de los efectos no esperados que pueden seguirse de una medida de

política. Las precauciones son especialmente necesarias en un dominio tan delicado como el de la vida familiar.

Como en todo asunto político, los valores sociales y las fuerzas políticas son las que en último término decidirán la orientación y la extensión de toda política familiar. Es tarea de los profesionales y técnicos el aportar a los políticos los conocimientos necesarios para tomar las mejores decisiones, y enriquecer el debate para evitar tanto las soluciones simplistas como la esterilidad del exceso de discusión. Sin embargo, una política nacional sobre familia requiere necesariamente generar un amplio debate en que todas las fuerzas sociales y las instituciones representativas puedan expresarse.

Dadas las consideraciones anteriores, diseñar una política familiar es un asunto complejo y no siempre será posible hacerlo aunque exista en algunos sectores voluntad para ello.. Pero sí es posible buscar una mejor utilización de las políticas sociales existentes en un país, orientándolas y coordinándolas a fin de que se focalicen en la familia. Poner a la familia como foco de las políticas sociales significa hacer que, en conjunto, ellas se orienten a responder a las necesidades de las familias y a fortalecer la vida familiar. Se trata de que la unidad focal de las políticas no sigan siendo individuos aislados: mujeres, niños, hombres, adolescentes, ancianos, sin considerar las familias que constituyen el contexto en que ellos viven. En el futuro, las políticas sociales y sectoriales serían más eficaces si se integran y armonizaran en el marco de la familia (Benham, 1990).

Poner a la familia como unidad focal significa orientar y coordinar estas políticas de modo que constituyan un soporte o marco de apoyo que proporcione a la familia los recursos necesarios para desempeñar adecuadamente sus funciones en la sociedad.

Especialmente importante en este último aspecto es la relación de la familia con los sistemas económico, político, de educación, de salud, de trabajo, etc. A la luz de este enfoque, toda planificación social, toda nueva meta o modificación que se proponga en cualquiera de estos sectores debería ser visualizada considerando sus efectos en la vida familiar. Desde las grandes decisiones políticas y jurídicas que tienen que ver con los grados de libertad y participación social, y las económicas que se relacionan con la inversión y la producción, hasta aquellas decisiones más puntuales y específicas que se refieren a jornadas de trabajo, horarios escolares, etc., todo afecta de una u otra forma a la familia y puede facilitar o entorpecer -incluso impedir- el cumplimiento de sus funciones básicas.

Del mismo modo, cualquier política o iniciativa que se proponga impulsar cambios en el ejercicio de un determinado rol, por ejemplo, el papel de la mujer, debería considerar en forma sistémica tanto los efectos que este cambio tendrá en los papeles del hombre y de los hijos, como la forma en que el proceso que así se genere influirá en la vida familiar en un momento histórico concreto.

Finalmente, poner a la familia como unidad focal significa considerar toda la realidad familiar existente en el país, en su diversidad de estratos sociales y de formas de organización. No podemos centrarnos sólo en las familias pobres, si bien éstas deben recibir atención prioritaria.

Un análisis de las políticas sociales desde esta perspectiva nos llevaría a preguntarnos:

- ¿Qué tipo de familia estamos favoreciendo con un determinado programa?
- ¿En qué forma éste afecta las funciones de la familia?
- ¿En qué medida el programa ofrece a la familia la posibilidad de una participación informada?
- ¿Cómo influye el programa en el desempeño de los roles familiares?

En suma, ¿cuál es el impacto en la calidad de vida familiar y -a través de ella- si está fortaleciendo o debilitando la vida social?

1.10 La perspectiva familiar en el análisis de las políticas

Se ha argumentado hasta aquí la necesidad de un enfoque familiar en el diseño y análisis de las políticas públicas. Se intentará desarrollar a continuación algunas ideas acerca de la forma como esta orientación puede llevarse a la práctica.

El primer aspecto a considerar en esta perspectiva son las necesidades de las familias. Ellas pueden ser descritas en relación a las funciones familiares y en relación al ciclo de vida familiar. Janet Giele (1979) ha establecido una tipología basada en las principales funciones de la familia y sus relaciones con el mundo. La política en su opinión afecta cuatro áreas centrales de la vida familiar: su función "nutritiva", su actividad económica, su residencia y su función cultural.

La función nutridora incluye todo el cuidado y atención personal al interior de la familia. Esta función no sólo acompaña la vida cotidiana habitual de todos los miembros de la familia, sino que con frecuencia incluye la atención especial de hijos enfermos o impedidos, de adultos con problemas de salud física o mental, y ancianos. Las políticas públicas aplicables a esta área pueden ir desde aquellas que apoyan a la familia para el desempeño de esta función nutridora, a las que la reemplazan. Todo lo que tiene que ver con cuidado de la salud, crianza de los niños, relaciones familiares, educación para la vida familiar, programas de cuidado diurno, planificación familiar, se incluyen en esta área.

En el área de la actividad económica, se encuentran políticas y programas que se refieren a niveles de ingreso mínimo, subsidios, pensiones y otros apoyos económicos que signifiquen esfuerzos redistributivos, como también las políticas que modelan las transacciones del mundo de la familia con el mundo del trabajo. La participación en la fuerza de trabajo puede ser marcadamente afectada por políticas, legislación o programas que se refieren al cuidado de los niños, la jubilación, el horario flexible o rígido de trabajo, el entrenamiento para el empleo y otras prácticas diversas.

El lugar donde una familia vive y las características de su medio ambiente están también influenciados por la política pública. Entre las diversas actividades gubernamentales que afectan a las familias en relación al medio en que viven se encuentran las políticas de vivienda, mantención o remodelación de barrios, energía, transporte, construcción de caminos, áreas verdes. La vivienda es para las familias

pobres el gran bien que aspiran obtener, por la seguridad y estabilidad que significa para ellas.

La función cultural de la familia, que Giele define como su identidad legal y cultural, también puede ser moldeada por la política pública. Las leyes acerca del matrimonio y sus efectos legales, el divorcio, la custodia de los hijos, leyes y sistemas de adopción, el status legal de la mujer, son todos tópicos de política pública. Los efectos de la acción pública en la esfera de la cultura influyen de hecho en la forma como se desempeñan los roles familiares y el balance entre diversos status y derechos dentro del sistema familiar. El reconocimiento que hace el Estado del rol de la familia como transmisora de la cultura se basa en la capacidad que ésta tiene de ayudar a conservar lenguajes, costumbres, creencias religiosas y normas culturalmente determinadas acerca de la forma como debe funcionar una familia.

Un segundo criterio de gran utilidad para tener un panorama de las necesidades familiares que las políticas sociales tendrían que considerar es el del ciclo de desarrollo familiar.

La familia puede ser visualizada como un sistema que cambia y se desarrolla a través de ciertas etapas que han sido conceptualizadas por diversos autores y que dan lugar a diferentes modalidades de relación entre ésta y la sociedad. El enfoque del ciclo de desarrollo familiar se centra en los cambios que ocurren en la estructura, las normas, los roles y los procesos de comunicación al interior de la familia a medida que se suceden estas etapas, y la forma como ellos afectan la relación de la familia con la sociedad. A través de estas etapas básicas por las cuales deben pasar en el tiempo, las familias van desempeñando las funciones que les son propias por medio de la realización de tareas que producen cambios en su organización interna y en sus transacciones con las estructuras sociales y culturales externas. Las tareas familiares de cada fase tienen efecto acumulativo, de modo que el cumplimiento adecuado de las tareas de las primeras etapas fortalece la habilidad de la familia para desempeñarse en las etapas siguientes en forma efectiva (Rhodes, 1983).

Jelin (1984) señala cómo la composición de la familia es el resultado de los diversos procesos asociados al ciclo vital de sus miembros. Por una parte están los acontecimientos ligados a la historia de la formación de la familia, incluyendo matrimonios, separaciones, nacimientos y muertes, así como las mudanzas, migraciones y otros accidentes o decisiones en coyunturas específicas. Por otra parte, desde el contexto socio-económico, importan los cambios en la situación económica y política, ya que estas situaciones suelen influir en la forma de organización doméstica en ese momento específico y en la manera como se mantiene o cambia posteriormente.

Tomando como ejemplo el modelo ideal de familia que intenta establecerse independientemente en el momento del matrimonio, Jelin afirma que el que lo logre o no en ese momento es el producto de los recursos con que cuente la pareja y de condiciones externas a su control. Una condición externa relevante es la política de vivienda existente y las posibilidades de acceso para una pareja específica. En el contexto más inmediato, afectará a esta pareja el tipo de vínculo y los compromisos que cada uno de los cónyuges tenga con su familia de origen: madres viudas o

enfermas, negocios o propiedades familiares, todo lo cual condiciona las opciones con las cuales los sujetos se enfrentan.

"La historia posterior es compleja y multidimensional: la llegada de los hijos, los cambios en los compromisos y responsabilidades hacia las familias de orientación de ambos miembros, la ayuda que pueden recibir de las redes informales, cambios en la política estatal o en el mercado de vivienda, etc., van condicionando las opciones y las elecciones abiertas según las modificaciones en los recursos monetarios de los miembros de la pareja. Estas opciones no son racionalmente evaluadas de manera constante, sino que se actualizan en los momentos de transiciones significativas en el ciclo de vida del grupo familiar -nacimiento de hijos, muerte de padres, casamiento de hermanos, separaciones, etc.- o en momentos de crisis directa o indirectamente ligados a la vivienda -desalojos, cambios en la legislación de alquileres, acceso a créditos especiales, etc." (Jelin, op. cit., p. 18).

Si bien la familia necesita contar con servicios de apoyo en todo su ciclo de desarrollo, no cabe duda que las etapas de crianza y escolar son aquellas hacia las cuales una planificación social debería enfocarse prioritariamente. En efecto, éste es el período en el cual la familia está cumpliendo en forma central su función social y económica de formar los actores sociales del futuro. La calidad de ese futuro dependerá en gran medida de la calidad de los cuidados que los niños reciban y de la calidad de la educación a la que tengan acceso.

La familia es la productora y la principal encargada de conservar y acrecentar el capital humano de la sociedad. La forma como cumpla esta tarea esencial dependerá de sus propios recursos internos y de las contribuciones que reciba de su medio externo en forma de servicios de salud, vivienda, educación formal e informal, oportunidades económicas y variados servicios de apoyo, que respondan en forma flexible a las diferentes necesidades que se van presentando. Toda política social debería orientarse preferentemente a las familias que se encuentran en las dos etapas señaladas, distribuyendo sus beneficios en función de su nivel de carencias y del número de niños que ellas tengan que criar y educar.

La medida en que lo anterior está ya siendo considerado en algunas políticas es aún insuficiente. En consecuencia, un gran número de familias –particularmente las familias pobres– no cuenta hoy con los recursos y el apoyo mínimos para enfrentar las responsabilidades de las diversas etapas del ciclo vital, en circunstancias que los cambios sociales están planteándoles día a día nuevas demandas. Los padres están siendo cada vez más exigidos por los establecimientos educacionales para participar en diversas actividades relacionadas con el proceso educativo de sus hijos; los avances de las ciencias humanas suponen nuevos desafíos para proporcionar experiencias que promuevan el desarrollo de los niños; el período escolar se ha hecho cada vez más largo, retardando la incorporación de los hijos a la fuerza de trabajo y recargando la obligación económica de los padres.

Por otra parte, la tendencia creciente en el tratamiento de las enfermedades mentales y los procesos de "irregularidad social", se orienta a la desinstitucionalización, en el sentido de evitar en lo posible la hospitalización de pacientes mentales crónicos y la

internación de niños, los que deberían ser atendidos por la familia con el apoyo de la comunidad. Finalmente, el aumento de las expectativas de vida hace que las familias tengan que asumir una tarea de cuidado de sus miembros de edad avanzada mucho mayor que en el pasado. Cada una de estas nuevas responsabilidades es una tensión adicional en la vida de la familia y significa riesgos para su estabilidad si no se cuenta con apoyo adecuado de parte de la sociedad.

1.11 ¿Por qué es necesario invertir en la familia?

En nuestra época se habla mucho de capital, de trabajo y de inversiones. Se insiste en que para que el país siga creciendo y pueda superar la pobreza, es necesario invertir en bienes de capital, en producción, en tecnología, en educación, etc. No se habla de invertir en familia.

Teniendo claro el panorama de la realidad familiar que hemos reseñado, ¿qué es lo que hace que la sociedad esté en cierta forma paralizada observando los cambios que se suceden, formulando muchas veces augurios catastróficos sobre sus efectos en la familia, pero haciendo tan poco en forma global para enfrentarlos?

A nuestro juicio, ello obedece a tres grandes factores que describiremos a continuación.

El primer factor –y talvez el más importante– es la creencia en la indestructibilidad de la familia. Esta creencia tiene una parte de verdad y una parte de mito. Efectivamente la familia es el primer grupo humano que, en diversas formas, se ha mantenido a través de la historia. Durante siglos la familia ha resistido guerras, catástrofes naturales, cambios de épocas y surgimiento y decadencia de diversas civilizaciones. Cada uno de estos acontecimientos puso su sello en las familias que los vivieron y muchas de ellas se desintegraron bajo su impacto, pero la familia como institución ha permanecido siendo importante para los individuos y las sociedades. Esta es la parte de verdad en la creencia señalada. La parte de mito asocia automáticamente esta familia indestructible a la felicidad humana y rehúsa ver las posibilidades de desintegración y la capacidad deshumanizadora que puede tener la familia en esas circunstancias. Si pues, la familia es algo dado, que está ahí y que seguirá estando, que siempre procura la felicidad de sus miembros, se supone que podrá continuar superando sus dificultades como en el pasado y que no necesita una mayor preocupación por ella. Se priorizan, por lo tanto en la agenda pública otros temas que aparecen como más importantes o urgentes.

El segundo factor es el conflicto de valores entre los sectores políticos y sociales que tienen liderazgo en la sociedad. El tema de la familia no es neutro; sino que está asociado a valores religiosos, éticos y económicos, profundamente arraigados en la cultura. Cuando el tema de la familia se pone en discusión, estos valores entran en conflicto, organizándose en dos grandes posiciones opuestas. La primera busca apoyar a la familia privilegiando la mantención de su status actual en la sociedad y las formas de funcionamiento familiar que tienen más fundamento en la tradición. La segunda busca apoyar a la familia privilegiando el reconocimiento del cambio y la diversidad familiar, y las formas de funcionamiento que favorezcan un desempeño no tradicional de roles entre los miembros de la familia. Claras manifestaciones de esta polaridad de

posiciones se han observado en los debates sobre el rol de la mujer en la sociedad a propósito de la Conferencia de Beijing, y en la discusión sobre el proyecto de ley de divorcio actualmente en trámite en el Parlamento.

Divididos entre estas dos posiciones antagónicas, tanto el Estado como la sociedad civil quedan seriamente dificultados para abordar el tema de la familia y para lograr consensos que vayan más allá del diagnóstico de los problemas que la afectan. Como resultado, se evita muchas veces discutir este tema para no activar conflictos ideológicos.

El tercer factor son las dificultades que focalizadas en la familia plantea para la organización del Estado, y en particular para la actual modalidad de funcionamiento de las políticas sociales.

El Estado organiza su acción a través de los Ministerios, cada uno de los cuales está encargado de un determinado sector. Los sectores sociales están a cargo de los Ministerios de Educación, Vivienda, Justicia, Salud, Trabajo y Seguridad Social y del Ministerio de Planificación Nacional. Con excepción de este último, cada uno de los Ministerios citados se plantea metas sociales en relación a su sector, pero el logro de estas metas se persigue fundamentalmente en términos individuales y se mide en términos de número de individuos beneficiados. De este modo, la familia, salvo excepciones, no es considerada en las metas, los proyectos y la evaluación de los programas sociales, en circunstancias que ella es la receptora de todos estos esfuerzos a través de los individuos que la forman.

De hecho, entonces, la sociedad toma diversas medidas para ayudar a los miembros de la familia, pero lo hace en forma fragmentada y descoordinada, siendo pocas veces consideradas las necesidades de la familia como un todo, y sin atender a los efectos de estas medidas en la vida familiar.

En síntesis, pese a las múltiples declaraciones y postulados a su favor, la familia no está siendo efectivamente considerada como un actor relevante en la sociedad y en las políticas públicas. Lo que a nuestro juicio deriva de una insuficiente consideración del papel clave que ella desempeña en el futuro del país.

Kaluf y Maurás (1998) plantean tres principios básicos que fundamentan una política de Estado sobre familia. Ellos son: solidaridad y equidad, subsidiariedad e inversión social.

En función del principio de solidaridad, el Estado debe crear las condiciones de equidad necesarias para que todos los ciudadanos tengan la oportunidad de constituir una familia en condiciones materiales y culturales adecuadas. Es importante que las políticas públicas sobre familia se orienten de manera particular a las familias de escasos recursos, por un compromiso de equidad.

En función del principio de subsidiariedad, el Estado debe reconocer la libertad e iniciativa que tienen las familias para decidir su propio destino. Las familias no sólo tienen que ser objeto de las políticas sociales que las afectan, sino principalmente sujetos de la acción que las involucra.

En función del principio de inversión social, el Estado debe reconocer que invertir en la familia es necesario porque cuando la familia deja parcialmente de cumplir sus responsabilidades esenciales, el costo social y financiero de reemplazarla por otras instituciones privadas o públicas es sumamente alto. Y también debe reconocer la importancia del papel que desempeña la familia en relación con la estabilidad social y política de los países, especialmente en una época de modernización social e innovaciones tecnológicas.

Las autoras citadas proponen siete criterios o categorías operativas que ayudan a traducir a la práctica los principios anteriores: participación, concertación, respeto a la diversidad., integralidad, prevención, focalización y descentralización.

Respondiendo a la pregunta ¿por qué invertir en la familia?, podemos afirmar ante todo: porque la familia es un bien esencial para la felicidad humana, y esta es una verdad que motiva los múltiples esfuerzos que los miembros de la sociedad realizan cotidianamente por mantener y mejorar su familia. Pero hay otra parte de la respuesta que es tan importante como lo anterior. Necesitamos invertir en la familia porque la crianza y educación de cada nueva generación de niños es una tarea pública de vital consecuencia para nuestro futuro como país (Hobbs et al., 1984) y la familia es la principal encargada de esta tarea, por eso la inversión en familia debe ser hecha por el Estado y por la sociedad civil en su conjunto.

Existe consenso en la sociedad chilena acerca de la importancia de la familia como bien esencial que es necesario proteger, y se postula que para ello es elemental fortalecerla y promover su estabilidad. Sin embargo, el debate público que se está desarrollando acerca del divorcio no está poniendo el acento en este punto focal, sino en las consecuencias de la inestabilidad y desintegración familiar. La búsqueda de soluciones de diverso tipo al problema de las familias que se desintegran, que es necesaria e importante, se constituye en una solución "de parche" si no va acompañada, e incluso precedida, de una clara política de fomento a la estabilidad familiar y de medidas concretas que la lleven a la práctica.

Esta situación exige ser considerada cuando se planifican los esfuerzos educativos que es necesario realizar para que el país se integre plenamente a la modernidad y al proceso de desarrollo tecnológico. Todos los planes que se diseñen para elevar la calidad de la educación se verán amenazados si los sujetos a los cuales esa educación va dirigida carecen de esa seguridad básica que sólo es capaz de proporcionar la experiencia familiar que se constituye efectivamente en la primera y más importante instancia educativa de la sociedad..

1.12 Profesionales, sociedad y familia

Los profesionales representan a la sociedad para las familias que atienden y por eso la relación familia-sociedad no es un tema ajeno a ellos, sino que están vitalmente involucrados en él. Ubicados en diversas instituciones y servicios vinculados básicamente a las políticas sociales, los profesionales reproducen muchas veces esa fragmentación y aislamiento que impide que los programas se coordinen efectivamente en torno a la familia. Superar lo anterior exige un esfuerzo concertado por superar los

límites rígidos de los conocimientos disciplinarios y de las fronteras institucionales, tarea a la cual los profesionales deben contribuir.

Cuando los fenómenos son tan complejos como el de la familia, ninguna disciplina aisladamente puede dar cuenta de ellos. Por el contrario, para tratar de aprehender lo que realmente ocurre con la familia y la sociedad, se requiere combinar los enfoques correspondientes a una diversidad de disciplinas, a fin de ampliar la visión hacia la totalidad que ese fenómeno implica. Lo anterior requiere del trabajo multidisciplinario e interdisciplinario.

Gyarmati (1984) destaca la necesidad de distinguir entre estas dos denominaciones que tantas veces se usan como si fueran sinónimos cuando de hecho corresponden a dos conceptos distintos: la multidisciplina implica yuxtaposición y agregación, mientras que la interdisciplina implica integración y síntesis.

Cuando nos encontramos con un texto en que la familia es analizada por diversos especialistas en sus aspectos económicos, biológicos, legales, demográficos, antropológicos, psicológicos, históricos, etc., estamos frente a un estudio multidisciplinario. Tales esfuerzos multidisciplinarios, en que cada disciplina aporta su mirada a un problema común, desempeñan un papel importante en la ampliación y el desarrollo del conocimiento.

La meta de la interdisciplina es más compleja, pues intenta establecer una síntesis y una integración entre dos o más ciencias o profesiones, haciendo que sus elementos constituyentes se integren entre sí. En el campo de las ciencias, el esfuerzo interdisciplinario puede conducir a la formación de una nueva ciencia, como la bioquímica. En las profesiones la interdisciplina se está manifestando cada vez más en equipos formados por diferentes profesionales que ponen en común los supuestos básicos y teorías propias de cada profesión y los integran en torno a un problema común.

Desde hace décadas se están realizando esfuerzos por desarrollar la interdisciplina en el campo de la familia, lo que ha tenido sus mayores logros en el trabajo familiar en salud mental, con psiquiatras, psicólogos y trabajadores sociales, y en mediación, con trabajadores sociales, abogados y psicólogos.

Un equipo interdisciplinario se constituye básicamente como una comunidad de aprendizaje en que cada uno de sus miembros indirectamente, a través de las actividades centradas en el objetivo común, enseña a los demás a la vez que aprende de ellos. Para este efecto, todos sus miembros deben gozar del mismo status, lo que implica un desafío a la estructura de poder de las profesiones.

Pero además de integrar los conocimientos disciplinarios, es necesario superar las fronteras institucionales en torno a la familia. Vimos ya cómo las instituciones atienden frecuentemente a los miembros de la familia individualmente, sin considerar la totalidad de la que forman parte. Vemos también cómo cada institución trabaja aisladamente, sin coordinarse con otras instituciones con las cuales muchas veces comparte una clientela común. Como resultado, las familias son objeto de intervenciones parciales y reciben

mensajes contradictorios que deben tratar de sintetizar, tarea prácticamente imposible, ya que los que diseñaron los mensajes no los integraron ni sintetizaron primero (Solar, 1998).

Minuchin (1985) denuncia lo que él denomina "pautas de violencia" contra la familia, que se ocultan tras prácticas institucionales que aparentemente la favorecen y en las que diversos profesionales participan, sin coordinarse suficientemente por tratar cada cual de conservar su "territorio", y sin tener capacidad para analizar críticamente o cuestionar el sistema en que están participando. "Los profesionales pertenecen a sistemas con creencias compartidas. Leen los mismos periódicos y escriben artículos los unos para los otros. Al explorar su grano de arena, su complejidad aumenta, se expande y se colma en el tiempo. Se convierte en su mundo. Pero los profesionales son gente orgullosa e independiente. De modo que a psiquiatras y psicólogos y a asistentes sociales los ofende la idea de que, como miembros de amplios sistemas sociales, tienen a su cargo por mandato de la sociedad, controlar el desvío. Participan en el proceso jurídico que viola a la familia, pero no se ven haciéndolo" (Minuchin, op. cit, p. 114).

Es necesario, por lo tanto, realizar un gran esfuerzo común de integrar conocimientos disciplinarios y coordinar esfuerzos institucionales en torno a los problemas en la relación de la familia y la sociedad, esfuerzo al que debemos contribuir todos los profesionales que prestamos servicios a las familias. Tomic y Valenzuela (1997) afirman que en los equipos multi e interdisciplinarios, el trabajador social se incorpora cada vez con mayor frecuencia en un trabajo junto a otros profesionales para abordar en conjunto e integralmente la intervención con las familias. En términos generales, observan en las instituciones que trabajan con familias la idea de innovar en esta perspectiva, sin embargo, advierten que los proyectos se quedan muchas veces sólo en formulaciones y que existe tensión entre el deber ser, el ser y el hacer profesional.

Sabemos ya que la familia no es objeto exclusivo de ninguna profesión, que por el contrario, nos compete a todas y que por lo tanto somos en conjunto responsables de contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias y de promover su desarrollo por medio de una relación más justa y equitativa con la sociedad.

Trabajo Social es una de las profesiones que se desempeñan en el campo de la familia y la sociedad le ha asignado tradicionalmente la atención de las familias de más escasos recursos. La experiencia y el conocimiento de la familia popular que la profesión ha acumulado y el desarrollo de sus modalidades propias de intervención, constituyen su aporte específico a los equipos interdisciplinarios en los que participa. Ubicada en diversas instituciones, la profesión tiene también la potencialidad de contribuir a la coordinación de servicios institucionales en torno a la familia y de hecho en su trabajo lo realiza cotidianamente, pero no se ha dedicado suficientemente hasta ahora a impulsar un cambio de enfoque global de las instituciones en las que trabaja.

En la última década. y a partir de la celebración del Año Internacional de la Familia, se ha renovado el interés público por la familia, lo que se ha manifestado en diversas iniciativas públicas y privadas entre estas iniciativas se puede señalar en nuestro país la creación de una Comisión Nacional de la Familia qué se encargó de elaborar un

diagnóstico de la realidad de la familia chilena, la creación de la Fundación Nacional de la Familia, la aprobación de leyes que van en apoyo de la familia y el desarrollo de diversos Institutos y Centros de Formación que ofrecen capacitación para el trabajo con familias.

Estas iniciativas son valiosas, pero absolutamente insuficientes para abordar la problemática de la familia en forma global. Queda aún mucho por hacer para lograr que nuestras instituciones y nuestros programas pongan a la familia como una de sus metas prioritarias y coordinen sus esfuerzos para hacerlo. En realidad, aún no se toma real conciencia social de la necesidad de invertir en la familia. En este texto queremos realizar un pequeño aporte en esta perspectiva visualizando cómo una profesión que ha prestado siempre servicios a las familias, como el Trabajo Social, puede mejorar y enriquecer la calidad de esta contribución.

En el Capítulo siguiente presentamos un panorama del desarrollo del Trabajo Social con familias, desde su génesis hasta su realidad actual. A partir de esta realidad podremos visualizar con mayor claridad sus perspectivas y responsabilidades futuras para aportar a la relación entre la familia y la sociedad.

Referencias Bibliográficas

- ⌘ Ackerman. Diagnóstico y tratamiento de las relaciones familiares. Ediciones Hormé: Buenos Aires, 1977.
- ⌘ Álvarez, L. Deprivación v familia. Editorial Universitaria: Santiago, 1982.
- ⌘ Ander, S. "The social policy context of child welfare" en Laird, J. y Hartman, A. Handbook child welfare. The Free Press: New York, 1985.
- ⌘ Arancibia, L. "El rol de la madre como mediadora en el proceso de habilitación" Revista Estudios Públicos No. 59 Santiago, 1995.
- ⌘ Arriagada, I. Políticas sociales, familia y trabajo en América Latina de fin de siglo. Ponencia presentada en la IV Conferencia Iberoamericana sobre Familia. Cartagena de Indias: Colombia, 1992
- ⌘ Aylwin, N. "Familia y política social" en Revista Trabajo Social No. 44 Santiago, 1984.
- ⌘ Aylwin, N. et al. "El contexto familiar en la problemática del menor en situación irregular" en Revista Trabajo Social No. 49 Santiago, 1986.
- ⌘ Aylwin, N. et al. Entre el hogar y la calle: Testimonios. UNICEF: Santiago, 1988.
- ⌘ Aylwin, N. "Políticas sociales y familia" en Revista Trabajo Social No. 58 Santiago, 1990.
- ⌘ Aylwin. "El rol marginal del padre en la familia popular" en Revista Trabajo Social No. 61 Santiago, 1992.
- ⌘ Aylwin, N. "El análisis de las políticas sociales desde una perspectiva familiar" en Lahoa. J. J. et al. Políticas de la Familia. Universidad Pontificia Comillas: Madrid, 1993.
- ⌘ Aylwin. N. "Familia y contexto psicosocial" en Seminario Tiempo de Familia. Fundación de la Familia: Santiago, 1991.
- ⌘ Aylwin. N. "El rol de la Universidad en la promoción de una política familiar" en Revista Antigua: Panamá, 1995.
- ⌘ Aylwin, N. "Tendencias observables en las nuevas formas de organización familiar". Ponencia presentada en la III Conferencia Iberoamericana sobre Familia: Brasil, 1995.
- ⌘ Aylwin, N. "Trabajo Social. Derechos Humanos y Familia" texto preparado para el CELATS: Santiago, 1999.
- ⌘ Behan, D. "Una reflexión internacional sobre el futuro de la familia: un proyecto de la UNESCO". Revista Internacional de Ciencias Sociales, 1990.
- ⌘ Berger, P., Neuhaus, R. "To empower people: the role of medwriting estructuras in public policy". American Enterprise Institute in Public Policy: Washington D. C.
- ⌘ Borsotti. C. "La familia pobre rural y urbana como grupo focal de políticas" en La pobreza crítica en América Latina. ILPES: Santiago, 1977.
- ⌘ Bram de Carvalho, et al. La familia contemporánea a debate. EDUC: Sao Paulo, 1995.
- ⌘ Brunner, J. J. Cartografías de la modernidad. Ediciones Dolmen: Santiago, 1995.
- ⌘ Camhi, R. "Nuevos factores influyentes sobre la familia: la evidencia empírica". Serie Opinión Social No. 38. Instituto Libertad y Desarrollo: Santiago, 1996.
- ⌘ CEPAL. Panorama social de América Latina. Naciones Unidas: Santiago, 1994.

- ⌘ CERC- ICHEH. La familia en Chile: aspiraciones. realidades y desafíos. Santiago, 1992.
- ⌘ CIDE. Encuesta nacional a los actores del sistema educativo 1999. Documento No. 1 Santiago, 2000.
- ⌘ Colmenares, A. La familia como dimensión analítica. Documento presentado al taller: El Análisis de la Familia en América Latina. Aguascalientes, México. 1992.
- ⌘ Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza. Encuesta sobre oportunidades y disponibilidades de los pobres. Santiago, 1996.
- ⌘ Covarrubias, P.; Muñoz M.; Reyes, C. La pareja ¿encuentro o desencuentro? Ediciones Universidad Católica de Chile: Santiago, 1982.
- ⌘ Covarrubias, P.; Muñoz, M.; Reyes, C. ¿Crisis en la familia? Cuadernos del Instituto de Sociología. Pontificia Universidad Católica de Chile: Santiago, 1983.
- ⌘ Covarrubias, P.; Muñoz, M.; Reyes, C. En búsqueda de la familia chilena. Ediciones Universidad de Chile: Santiago, 1986.
- ⌘ Eroles, Carlos y et al. Familia y Trabajo Social. Espacio Editorial: Buenos Aires, 1998.
- ⌘ Gallardo, B. Familia y política social, Informe para la Comisión Nacional de la Familia. Santiago, 1993.
- ⌘ Giele, J. "Social policy and family" Annual Review of Sociology No. 5, 1979.
- ⌘ Guzmán, C. y Letelier, A. M. "Postulados básicos del Programa de Ayuda intrafamiliar del Hogar de Cristo. Implicancias meteorológicas" en Urrutia, M. (coordinador). Familias populares, historia cotidiana e intervención social. ECO: Santiago, 1997.
- ⌘ Gyarmati, G. Las profesiones: dilemas del conocimiento y del poder. Ediciones Universidad Católica de Chile: Santiago, 1984.
- ⌘ Haskin, R. y Gallagher, J. Models for analysis of social policy. Ablex Publishing Co.: New Jersey, 1981.
- ⌘ Hobbs et al. Strengthening families. Jossey- Bass Inc. Publishers: London, 1984.
- ⌘ Jelin, E. Familia y unidad doméstica: mundo público y vida privada. Estudios CEDES: Buenos Aires, 1984.
- ⌘ Jelin, E. "Familia, género y políticas públicas: notas para el debate" en Urrutia M. (coordinador) Familias populares: historia cotidiana e intervención social. ECO: Santiago, 1997.
- ⌘ Kaluf, C. y Maurás, M. Regreso a Casa. La Familia y las Políticas Públicas. UNICEF-Santillana: Santiago, 1998.
- ⌘ Kamerman, S. y Kahn, A. Family Policy: Government and Families in Fourteen Countries. Columbia University Press: New York, 1978.
- ⌘ Larraín, S. et al. Violencia intrafamiliar y la situación de las mujeres en Chile. Estudio SERNAM-OPS: Santiago, 1992.
- ⌘ Maurás, M. Mensaje a la II Conferencia Iberoamericana sobre la Familia, Valparaíso, 1994.
- ⌘ MIDEPLAN. Resultados Encuesta CASEN 1998. Santiago, agosto de 1999.
- ⌘ Minuchin, S. Calidoscopio familiar. Paidós: Buenos Aires, 1985.
- ⌘ Montenegro, Il. "Familia y sociedad: una relación en crisis" en Revista de Trabajo Social No. 65 Santiago, 1995.
- ⌘ Muñoz, M. y Reyes, C. Una mirada al interior de la familia. Ediciones Universidad Católica de Chile: Santiago, 1997.

- ⌘ PNUD. Desarrollo humano en Chile 1998, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: Santiago, 1998.
- ⌘ Pozo, J. "Una intervención orientadora, formadora y recreativa: la Fundación de la Familia" en Urrutia M. Familias populares. Historia cotidiana e intervención social. ECO: Santiago, 1997.
- ⌘ Quezada, M. "Las diversas dimensiones de la pobreza". Revista de Trabajo Social No. 66 Santiago, 1995.
- ⌘ Ramos, C. "La familia en la investigación social en Chile". Documento No. 56 SERNAM: Santiago, 1998.
- ⌘ Reca, I. et al. "Familias vulnerables: Caracterización de sus principales necesidades" en SERNAM-ARCIS: Santiago, 1995.
- ⌘ Rettig, R. et al. Informe de la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación: Santiago, 1991.
- ⌘ Reyes, C. y Muñoz, M. "La situación de la familia en Chile" en Cambios en el perfil de las familias. CEPAL: Santiago, 1993.
- ⌘ Rodhes, S. "Un enfoque de desarrollo del ciclo de vida familiar" en Revista de Trabajo Social No. 39 Santiago, 1983.
- ⌘ Rodríguez, T. y Weinstein, S. "Introducción" en Familias Siglo XXI. Ediciones de las Mujeres No. 20 Santiago, 1994.
- ⌘ Romanyshyn, J. Social Welfare: Charity to Justice. Random House: New York, 1971.
- ⌘ Romero, C. "Alrededor de la familia". Revista Páginas No. 27, Vol. 5 Lima, 1980.
- ⌘ Ruiz Tagle, J. "Desigualdades y gasto social". Revista Mensaje No. 469 Santiago, 1998.
- ⌘ SERNAM. Informe de la Comisión Nacional de la Familia: Santiago, 1994.
- ⌘ SERNAM. Una reflexión necesaria. Familias y políticas públicas. Printas: Santiago, febrero del 2000.
- ⌘ Solar, M. O. "La familia: reenfocando nuestro actuar profesional" en Revista de Trabajo Social No. 65 Santiago, 1995.
- ⌘ Solar, M. O. "¿Porqué mediamos los trabajadores sociales?" en Revista de Trabajo Social No. 70 Santiago. 2000.
- ⌘ Solomon, M. "A developmental conceptual premise for family therapy" en Family Process. Vol.12 No. 2 New York, 1970.
- ⌘ Tamaso, R. Familia e Sociedade. Ponencia presentada al Seminario da Familia. Secretaria de Estado da Chanca y Asuntos da Familia. Universidad Federal de Santa Catarina: Brasil, 1995.
- ⌘ Tomic, V. y Valenzuela, A. M. Trabajo Social y familia. Documento interno Escuela de Trabajo Social P. Universidad Católica de Chile: Santiago, 1997.
- ⌘ Torche, A. "Políticas sociales públicas y decisiones individuales" en CERCICHEH. La familia en Chile: aspiraciones, realidades y desafíos. Santiago, 1992.
- ⌘ Torche, A. "La familia: un actor olvidado en la superación de la pobreza". Revista de Trabajo Social No. 65 Santiago, 1995.
- ⌘ Ligarte, D. y Tobón, C. "La familia y la comunidad" en Acción Crítica No. 20 Lima, 1986.
- ⌘ Valdés, X. "Trabajo Social y Pobreza" en Revista de Trabajo Social No. 66 Santiago, 1995.

Capitulo II

El Trabajo Social y La Familia

2.1. Recuperando una historia

El Trabajo Social ha tenido desde sus orígenes como profesión un fuerte compromiso con la familia. Reynolds (1942) afirma que ninguna otra profesión se ha centrado tan consistentemente como el Trabajo Social en los problemas cotidianos de la vida familiar. Ninguna otra profesión desarrolló tan tempranamente una clara visión acerca de las diversas formas como el ambiente físico y social podía apoyar o dificultar el funcionamiento de la familia. Finalmente, el Trabajo Social fue la primera profesión que se acercó a las familias en el lugar donde ellas vivían, conociéndolas al interior de sus hogares, y esto le permitió desarrollar una comprensión compleja de las familias en su contexto social, que no es atribuible a otros profesionales.

Este compromiso fundacional del Trabajo Social con la familia está siendo crecientemente reconocido por otras profesiones. Desde el campo de la terapia familiar, los psiquiatras Rosselot y Carrasco afirman que "las primeras conceptualizaciones del funcionamiento familiar surgen del aporte de los Trabajadores Sociales, quienes desde los comienzos de su disciplina se han preocupado de la familia como la unidad social en que focalizan sus intervenciones. Además de ocuparse de satisfacer las necesidades básicas de las personas pobres y marginadas, intentaban aliviar el sufrimiento emocional de las familias. A través de las visitas a domicilio, traspasaron la barrera médico-paciente y se contactaron directamente con las familias en su hábitat natural y con la complejidad de las redes relacionales. En su texto de 1917: Diagnóstico Social, Mary Richmond sugiere el tratamiento de familias completas y previene acerca de los riesgos de aislar las familias de su contexto natural. Ella desarrolla el concepto de "cohesión familiar", indicando que: el grado de vinculación emocional entre los miembros de una familia es un determinante crítico de las capacidades de ésta para sobrevivir" (Rosselot y Carrasco, 1997, p. 66). Además señalan que grandes protagonistas de la historia de la Terapia Familiar han sido Asistentes Sociales, como Virginia Satir, Peggy Papp, Lynn Hoffman, Harry Aponte, Betty Carter, Braulio Montalvo, Mónica McGoldrick y otros.

El creciente conocimiento acerca de la familia que los trabajadores sociales fueron acumulando a través de su práctica, los llevó a valorar a la familia, pese a los problemas que en ellas observaban, como un bien humano esencial que era necesario proteger. Especialmente su trabajo con niños vagos y abandonados los llevó a la convicción de que la mejor manera de protegerlos era preservando sus lazos familiares lo más posible. A partir de estas primeras constataciones, Trabajo Social desarrolló su rica tradición de un trabajo profesional orientado a apoyar, educar y fortalecer a las familias.

Lo anterior se manifestó en un rasgo inherente a la profesión: la consideración de la familia como un elemento esencial y clave en toda situación humana en la que le corresponde intervenir. De este modo, el contexto familiar ha sido siempre considerado por los trabajadores sociales, aún cuando atienden situaciones individuales, no sólo como un dato de diagnóstico, sino como un horizonte al cual referir las proyecciones de la acción.

Los textos de Mary Richmond (1917, 1977) destacan esta importancia asignada a la familia por la nascente profesión. "Existen cosas que no se pueden fabricar en masa, especialmente hombres y mujeres capaces de desempeñar un papel útil en la sociedad. En verdad que la escuela, el club, el taller, los organismos comerciales o profesionales, así como los movimientos políticos organizados, nutren otras fases del carácter, esas necesidades de contactos exteriores, ese deseo de competencia en un pie de igualdad que no puede alimentar la familia: pero los instintos de protección y benevolencia tienen su génesis en el hogar y a través de toda la vida esta cuna de lealtad y de sacrificio servirá como criterio final para las otras actividades humanas" (1977:126). En palabras de su tiempo, Mary Richmond aborda aspectos tan importantes desarrollados después por teóricos de familia en lo que se refiere a importantes funciones familiares como aquellas referidas al desarrollo de la individualidad, a la identidad sexual, al aprendizaje de roles sociales para desempeñarse adecuadamente en la sociedad, a la importancia del aprendizaje en la vida familiar de origen para la percepción de sí mismo y de los otros, y a la calidad de las relaciones que se establecen con el medio. Es lo que expresan Ackermann (1966) cuando define a la familia como cuna de la personalidad y Minuchin (1982) cuando la define como matriz de la identidad.

Con esta valoración unida a la experiencia práctica, Richmond señala que los trabajadores sociales de casos familiares dan la bienvenida a la oportunidad de ver en el inicio mismo de la relación a los miembros de la familia reunidos en su propio entorno hogareño, actuando y reaccionando unos sobre otros, cada uno tomando una parte en el desarrollo del historial del cliente, cada uno revelando hechos sociales de real significado por otra senda que la de las palabras.

Se destaca aquí la característica del Trabajo Social con familias, de hacer el tratamiento en el hogar del cliente, que manifestó el conocimiento que los trabajadores sociales tenían de la mínima movilidad espacial de las familias de escasos recursos y la dificultad que ellas tenían para trasladarse a los centros asistenciales, y al mismo tiempo les permitió observar las interacciones familiares en su medio real de vida.

Se destaca también de las palabras citadas la importancia otorgada a la interacción familiar ("actuando y reaccionando unos sobre otros"), al valor de cada miembro de la familia en su perspectiva única y –tal vez lo más notable– la importancia asignada a la comunicación no verbal ("por otra senda que la de las palabras") en una época en que la teoría de la comunicación aún no se había desarrollado.

Mary Richmond planteaba que su propuesta de tener a la familia en mente se entendía, por supuesto, más allá del diagnóstico y del tratamiento individual, y que en esta visión posterior de la familia, uno podía encontrarse con que los buenos resultados de ese tratamiento podían desmoronarse por lo que ella denominaba "la deriva de la vida familiar".

Esta gran pionera del Trabajo Social con familias señaló también, yendo más allá del modelo científico imperante, la importancia de considerar la subjetividad en la atención profesional, destacando la necesidad de estar consciente de los propios valores, sentimientos y prejuicios para acercarse a cada persona y familia.

Finalmente, Mary Richmond visualizó a la familia como el criterio básico para evaluar el funcionamiento de la sociedad, al afirmar que todas las formas de la industria, las finanzas, las relaciones internacionales, el gobierno mismo, serán juzgados a la larga según sus efectos sobre la vida familiar y deberían adecuarse a las necesidades de ésta o ser suprimidas o modificadas.

Richmond enfatizó la importancia de la familia en su concepción de la práctica profesional, definiendo el caso social como una familia y advirtiendo que si el trabajador social no tomaba en cuenta a la familia, los buenos resultados del tratamiento individual podían destruirse. En las primeras frases de su libro Diagnóstico Social afirmó que había empezado a tomar notas e incluso redactar el borrador de algunos capítulos para un libro sobre Servicio Social con Familias. Desafortunadamente esta intención no llegó a concretarse.

La importancia asignada a la familia desde los inicios del Trabajo Social se manifiesta, finalmente, en que la primera revista profesional publicada en EEUU se llamó Family. Esta revista, cuyo primer número se publicó en 1919, cambió posteriormente su nombre por Casework y ha tenido gran influencia en el desarrollo profesional, influencia que continúa teniendo en la actualidad, pero habiendo recuperado el énfasis en la familia, bajo el nombre de Families in Society.

Contemporánea con Mary Richmond, Jane Addams (1910), otra destacada pionera del Trabajo Social inició el desarrollo de otra línea de acción con la familia, que ponía el énfasis en los problemas comunitarios de las familias pobres y en el trabajo poblacional. Creando centros sociales en los barrios marginales (los Settlements), Jane Addams con su equipo de trabajadores sociales organizaba servicios asistenciales y culturales para responder a las necesidades de las familias de esas poblaciones, particularmente de los inmigrantes que recién llegaban a Estados Unidos.

Este trabajo sensibilizó a Addams con los problemas de los efectos de la guerra en las familias y motivó en parte el importante trabajo político a favor 'de la paz que ella desarrolló posteriormente, a través del cual movilizó a las mujeres para oponerse a la participación de Estados Unidos en la Primera Guerra Mundial. Esta nueva área de acción no desvinculó a Jane Addams de su interés por la familia. En 1932 participó en la Segunda Conferencia Internacional de Servicio Social celebrada en Frankfurt, dirigiendo la Comisión encargada de analizar la asistencia a las familias en situaciones de emigración o repatriación.

Richmond y Addams marcaron de este modo el inicio de las dos modalidades básicas de Trabajo Social con familias: la atención de casos familiares al interior de las instituciones y la atención de familias en el contexto en que ellas viven en el trabajo poblacional o comunitario. La primera modalidad se desarrolló vinculada al caso social y la segunda, al desarrollo de la comunidad.

En la trayectoria del Trabajo Social en Estados Unidos, la primera modalidad fue la que tuvo mayor influencia, predominando ampliamente en la literatura profesional de ese país.

Una de las autoras más destacadas en la década del cuarenta, Gordon Hamilton (1951), señala que el Trabajo Social de Casos se ha ocupado siempre de la familia como la unidad social primaria dentro de la que se forman los conceptos que, en nuestra cultura, tienen un sentido profundo y donde aprendemos aspectos importantes de la vida humana, tanto en relación con nosotros mismos como con los demás. Acota que no podemos comprender a la familia sin entender el contexto en el cual está inserta, enfatizando así otro sello importante de la acción profesional del trabajador social, que es la de considerar siempre cómo afecta el contexto económico, sociopolítico y cultural a las personas atendidas.

Hamilton considera a la familia como "unidad de trabajo" y, en términos de intervención, plantea el uso del tratamiento grupal. Afirma que al utilizar el método de grupos en la vida familiar se logran varias cosas: se ubica y clarifica el problema a través de la discusión, se permite la expresión de opiniones; se disipa la ansiedad de cada niño, porque la situación es compartida con otros, como también con el trabajador social. El trabajo con familias incluye a los niños, adultos, adolescentes, parejas jóvenes y a los ancianos, ninguno de los cuales puede ser tratado aisladamente, debido a la naturaleza misma de las relaciones sociales.

Resumiendo, las autoras citadas tuvieron una visión amplia y certera de la acción social ante los problemas sociales de su época. Y describieron a la familia como un grupo interactuante, poderoso para el desarrollo de sus miembros e inserto en un medio ambiente que la influía, destacando también la consideración de los distintos ámbitos en que se ubica una persona, en primer lugar la familia, para poder intervenir correctamente.

Si bien el Trabajo Social con casos siguió enfatizando en su práctica la interdependencia de las personas con su entorno inmediato y mediato, –y a que este planteamiento fue reforzado por su comprobación empírica a partir de los problemas generados por la depresión de los años treinta que debió atender la profesión–, mayor fuerza tuvo posteriormente, en la formación y en la práctica, la influencia del psicoanálisis.

Esta teoría, que produjo una revolución en las ciencias humanas, tuvo la suficiente potencia para copar inicialmente todas las explicaciones acerca del comportamiento humano (Solar, 1984). Atendiendo en equipo con psiquiatras a los sobrevivientes de la Primera Guerra Mundial, los trabajadores sociales encontraron en el psicoanálisis no sólo una explicación de los problemas que afectaban a sus clientes, sino también una modalidad concreta de tratamiento.

Sin embargo, el psicoanálisis excluía explícitamente los entornos del individuo, de modo que este enfoque llevó crecientemente a los trabajadores sociales a centrarse en la dinámica interna de los clientes, quedando a la sombra, en un segundo plano, la consideración del contexto y de la interacción con el medio, y con ello la consideración de la familia.

La influencia psicoanalítica en la profesión se reflejó en un enfoque individual del caso social. Virginia Robinson (1930) fue la primera que confirmó este cambio de los factores sociales a los psicológicos, señalando que la unidad de estudio y tratamiento en el caso social era ahora el individuo. De este modo, las fuentes de los problemas fueron ubicados dentro del individuo, y tanto el diagnóstico como el tratamiento se orientaron hacia el individuo, desarrollándose a través de múltiples entrevistas realizadas en las agencias, y desconectándose de la relación con la familia y el medio.

Esta perspectiva fue desarrollada por Florence Hollis (1949, 1981), quien propuso un enfoque psicosocial del caso que tuvo mucha influencia en la práctica profesional. Los problemas familiares siguieron siendo analizados y tratados por los trabajadores sociales, pero con una perspectiva psicoanalítica. Así Hollis, abordando problemáticas familiares, ubicaba las causas de los conflictos conyugales en factores de personalidad de los miembros de la pareja. Esta tendencia predominó en las agencias familiares y en las agencias dedicadas al trabajo con niños, que eran los principales campos de práctica en la época.

En la década del cincuenta se observan los primeros indicios de un retorno al interés por la familia. El tema fue planteado por la destacada trabajadora social Frances Scherz en un trabajo presentado a la Conferencia Nacional de Trabajo Social efectuada en 1953, titulado: ¿Qué es el Trabajo Social de Casos centrado en la familia? En este artículo, Scherz (1954) postulaba que el trabajo de casos centrado en la familia era aquel que se basaba en la comprensión de las necesidades sociales, físicas y emocionales de las familias.

A partir de este momento, los trabajadores sociales empezaron a desarrollar esfuerzos por orientar nuevamente su intervención hacia la familia, pero se encontraron con una carencia de elementos conceptuales que les permitieran integrar las variables individuales y familiares: ni el psicoanálisis ni la sociología de la época podían responder a esta inquietud profesional.

"Los esfuerzos por integrar variables sociales y psicológicas no eran nuevos para el Trabajo Social, profesión que siempre se ha definido a sí misma orientada tanto al individuo como al ambiente. La historia del Trabajo Social puede ser descrita como una serie de oscilaciones pendulares entre el énfasis en el individuo y en el orden social como la primera fuente de problemas sociales y como metas del cambio. Estas oscilaciones, que reflejan grandes orientaciones políticas y sociales en la sociedad, en determinados momentos han desafiado la identidad y amenazado la unidad de la profesión" (Hartman y Laird, 1985:19).

Las mismas autoras afirman que en la década de los sesenta fue cuando se produjo la mayor agudización entre las orientaciones psicológicas y de cambio social en la profesión. Precisamente en el momento en que se estaba empezando a retomar el interés por la familia, la guerra contra la pobreza, la revolución de los derechos civiles y la creciente conciencia de las inequidades existentes en la sociedad, cambió el interés y energía del Trabajo Social a la solución de los grandes problemas sociales. En este nuevo contexto, el caso social, entendido exclusivamente como trabajo con el

individuo, fue cuestionado como un método inefectivo o como un instrumento manipulador de control social.

"En medio de este debate, Sanford Sherman (1967) sugirió que la familia podría tal vez ser la fuerza unificadora para superar las diferencias entre lo que él denominaba "la orientación sociológica anticlínica" y la criticada orientación psicológica de los clínicos. El consideraba que la familia, como sistema psicosocial y como vínculo entre el individuo y la sociedad global, era una fuerza mediadora en la unificación del Trabajo Social" (Hartman y Laird 1985:20).

Paralelamente a este proceso, se estaban desarrollando en Estados Unidos los inicios del movimiento de terapia familiar, con el decidido aporte de trabajadores sociales que trataban casos familiares, entre los que se cuentan Virginia Satir y el equipo de trabajadores sociales del Jewish Family Service de Nueva York. En la década del sesenta, los nuevos conceptos desarrollados en este ámbito, y que derivan de la teoría de sistemas, empezaron a tener influencia en el Trabajo Social.

"Entre los muchos que con antecedentes de Trabajo Social han hecho aportes sustanciales al tratamiento familiar, se cuenta Nathan Ackerman, el más destacado pionero, quien afirma que muchos de sus primeros trabajos en esta área se debieron a su asociación con un Servicio de Trabajo Social Familiar: el Jewish Family Service. Virginia Satir, France Scherz, Arthur Leader, Sanford Sherman y Harry Aponte se encuentran entre muchos otros que con antecedentes de Trabajo Social Familiar, han entregado aportes sustanciales al tratamiento familiar. Hasta 1970, los trabajadores sociales eran en EE.UU. el 40% de los terapeutas familiares, siendo el grupo más numeroso entre el conjunto de profesionales que ejercen esta especialidad" (Hollis: 1981-100)

De este modo, los trabajadores sociales que estaban interesados en la familia como unidad de atención, encontraron en la terapia familiar teorías y modalidades de intervención para enriquecer su práctica, y se orientaron hacia ella, mientras la mayoría de la profesión permaneció relativamente poco afectada por esta influencia.

Un factor importante que, según Hartman y Laird (1985), explica lo anterior es que la práctica del Trabajo Social se había desarrollado de acuerdo a dos clases de especializaciones: por campos de acción y por métodos de trabajo, y si bien la familia se relacionaba con todos ellos, en ninguno tenía un lugar claro, lo que generaba un conjunto de dudas.

En relación a la especialización por campos de acción, surgían diversos dilemas: ¿es la familia un campo de práctica o es una unidad presente en todos los campos de práctica? ¿Es la familia un campo genérico o de especialización? ¿Puede separarse el campo de los servicios familiares de los de protección a la infancia, por ejemplo?

También se presentaban dilemas en relación a la especialización por métodos profesionales: cuando se trabaja con la familia conjuntamente ¿se está haciendo trabajo de casos o de grupo? ¿O ambos? ¿O ninguno? Si los métodos de trabajo social se caracterizan por el tamaño del sistema cliente, la familia en realidad es un grupo y

correspondería ser tratada como tal, pero es evidente que no ha sido este el énfasis del Trabajo Social con grupos.

En la década del sesenta, la especialización en métodos profesionales fue crecientemente cuestionada en el Trabajo Social norteamericano, bajo la convicción de que los trabajadores sociales debían ser equipados con destrezas genéricas que les permitieran trabajar con sistemas de diverso tamaño. Bajo este impulso, se realizaron esfuerzos por desarrollar nuevos modelos que proponían una perspectiva generalista, integradora de métodos en la práctica del Trabajo Social. La familia empezó a destacarse en diversas formas como unidad de atención en estos modelos, apareciendo como un sistema cliente a ser atendido o como parte importante del medio ambiente del cliente.

Es así como el Trabajo Social empezó a recuperar su tradicional orientación hacia la persona-en-situación, trayendo de nuevo a primer plano a la familia, dado que ésta es un elemento esencial en la mayoría de las situaciones que afectan a las personas. Sin embargo, el énfasis en la formación en terapia familiar mantuvo la dimensión clínica del caso social que es el que ha predominado hasta ahora en el Trabajo Social en Estados Unidos.

En Gran Bretaña, Walrond-Skinner (1978) afirma que los asistentes sociales, antes de ser alcanzados por la tendencia norteamericana de orientación psicoanalítica, se habían interesado por las propiedades de la familia como sistema, adoptando en ocasiones la práctica de tratar grupos de miembros familiares como modo natural y obvio de trabajar. También en los círculos no clínicos se había comenzado a realizar el tratamiento simultáneo de los miembros de una familia y sus interrelaciones.

Esta misma autora señala que el desplazamiento del interés de la práctica profesional en Estados Unidos, desde el individuo al individuo-en-situación, tuvo su paralelo en Inglaterra en los escritos de los pensadores fenomenológicos y los filósofos, poetas y clínicos existencialistas. Estas evoluciones, abarcando diversas disciplinas, condujeron a una nueva concepción de la persona humana y de la naturaleza del cambio, una de cuyas manifestaciones es el desarrollo de la terapia familiar.

Para Walrond-Skinner, la terapia familiar "se concibió y nació dentro de una familia interdisciplinaria, y su desarrollo continúa siendo alimentado y enriquecido por la psiquiatría, la asistencia social y la psicología. A través de su preocupación por este hijo común, estas diferentes disciplinas se acercan como compañeros iguales, pero respetando sus diferentes fundamentos. Este rasgo interdisciplinario es la marca distintiva del método, y abarca desde el enfoque terapéutico hasta el sistema familiar total. Al tratar a la familia como una totalidad no queda lugar para la fragmentación de las ciencias, por medio de la cual el psiquiatra trata al niño, el asistente social visita a los padres y el psicólogo se dedica enteramente a la confección del diagnóstico. De este modo queda abierto el camino para el desarrollo de un sistema de apoyo más perfeccionado" (1978, 11).

De este modo, la terapia familiar, que había comenzado en la psiquiatría norteamericana y en los círculos de asistentes sociales norteamericanos en la década de 1950, fue alcanzando cada vez más influencia en el Trabajo Social.

Sintetizando la trayectoria anterior, Hartman y Laird (1983) destacan que las relaciones históricas del Trabajo Social con la familia han sido de ambivalencia. El foco en la familia no es nuevo, ya que ha sido siempre un tema subyacente, que a veces ha estado en primer plano y otras ha sido oscurecido por nuevos intereses y teorías. Sin embargo, para estas autoras, la dicotomización del Trabajo Social entre las orientaciones psicológicas y sociales y la falta de un marco conceptual integrador, es lo que más ha dificultado la habilidad del trabajador social para integrar a la familia como un sistema social en su práctica.

Y afirman que hoy día el poder integrador del marco de referencia de sistemas ha proporcionado a los trabajadores sociales las herramientas potenciales necesarias para desarrollar una teoría práctica que tome en cuenta la extremadamente compleja realidad de la persona/en familia/en situación.

2.2 Nuestra tradición en el trabajo con familias

Para analizar la presencia del interés por la familia en el Trabajo Social chileno, debemos partir recordando que en nuestro país la profesión surgió en 1925 con la creación de la primera Escuela de Trabajo Social por el Dr. Alejandro del Río. En esta creación, dos hechos son relevantes en relación al tema que nos ocupa: que la formación se inició con influencia europea y que el interés del Dr. Del Río era formar profesionales para trabajar en los servicios de salud.

La influencia europea, con profesores traídos de Bélgica², hizo que el modelo de práctica profesional se adecuara al Trabajo Social prevaleciente en ese continente, con gran énfasis en la práctica asistencial y en la atención familiar, y con casi nula influencia del psicoanálisis. Martinelli (1989) afirma que la línea psicoanalítica del Trabajo Social norteamericano fue sustituida en Europa por una línea de ciencias sociales, que recibió la influencia de la sociología de Durkheim y la economía de Le Play. Una de las tesis que este último postulaba era la necesidad de una fuerte organización de la familia como base para la sociedad.

El resultado de todo este proceso fue que Europa y Estados Unidos siguieron diferentes caminos en lo que se refiere a profesionalización del Trabajo Social, lo que incluso se manifestó en una denominación distinta para la profesión. Mientras en Estados Unidos el profesional recibió el nombre de trabajador social y la profesión se llamó Trabajo Social, en Europa el profesional se llamó asistente social y la profesión, Servicio Social. Esta última denominación enfatizaba la idea de servicio, esencial a la concepción europea del Trabajo Social.

² La primera Directora de la Escuela Dr. Alejandro del Río fue la profesora belga Jenny Bernier. Con ella colaboró posteriormente la profesora de esta misma nacionalidad Leó de Bray.

La importancia asignada a la familia desde sus inicios por el Trabajo Social europeo se manifiesta en que la Segunda Conferencia Internacional de Servicio Social, celebrada en Frankfurt en 1932³, tuvo a la familia como su tema central, desarrollando temas tan amplios como: La familia en un mundo en transformación, La familia como objeto y como apoyo del Servicio Social, Las familias mutiladas, Las consecuencias de la disgregación de la familia desde la perspectiva de la educación de los niños, La familia y la política de salarios, Los métodos de Servicio Social familiar, La educación popular al servicio de la cultura familiar. La idea fuerza de esta Conferencia fue la protección y la defensa del grupo familiar tomado en su conjunto, para lo cual a los asistentes sociales no sólo les correspondía trabajar directamente con las familias, sino también debían promover la creación de Asociaciones de Familias, capaces de representarlas ante los legisladores y los poderes públicos.

Lo anterior permite entender que la familia se constituyó en un objeto de atención para el Trabajo Social en Chile desde su creación. Podríamos afirmar que el Trabajo Social surgió en Chile con perspectiva familiar.

En el área de la salud, donde los primeros trabajadores sociales empezaron a ejercer en el país, se les asignaron funciones prioritariamente en la Dirección General de Beneficencia y Asistencia Social, que agrupaba a todos los hospitales y servicios de asistencia médica del país. Ello llevó a que la profesión se centrara en problemáticas que afectaban a las familias de escasos recursos. Describiendo los principales problemas que se les presentan a los enfermos que atienden en los hospitales, Luz Tocornal (1945) afirma que el problema económico ocupaba un lugar preferente, le seguía la vivienda insalubre y, después, la falta de integridad familiar, ya sea por ilegalidad, por abandono o por falta de madurez psicoafectiva de los integrantes de la familia.

Un campo de trabajo que se abrió tempranamente para la profesión fue el de la protección a la infancia. Tocornal informa que este tipo de servicios se inició en la Caja de Seguro Obligatorio, que en 1927 creó el primer servicio de lactantes en el que empezaron a colaborar las visitadoras sociales. Posteriormente se creó en este mismo organismo la Sección Madre y Niño. Refiriéndose al desempeño de las profesionales en la Caja de Seguro Obligatorio, Tocornal (1945:133) señala: "En esta Oficina de Madre y Niño, donde está el fuerte de nuestra actuación, tenemos programa múltiple que va desde dar a la embarazada conciencia de lo que es la maternidad e instruirla respecto a la gestación hasta vigilar que ésa transcurra en ambiente propicio y procurarle la protección económica y social á que tiene derecho. Frente al niño, nos preocupamos de que reciba la atención del pediatra y de que se cumplan las instrucciones de éste, que aquél reciba la dieta que le corresponde y que esté rodeado de circunstancias favorables. La intervención se inicia con una encuesta sistemática, que permite la evidenciación de factores adversos y que, de no ser corregidos, van a repercutir sobre la suerte ulterior de la criatura". En este mismo documento informa también acerca de la labor realizada por las asistentes sociales en la organización de servicios de

³ La primera Conferencia Internacional de Servicio Social se celebró en París en 1928 y su tema central fue "La expansión de la vida humana". La Tercera Conferencia se celebró en Londres en 1936 y su tema fue "El Servicio Social y la colectividad".

colocación familiar para hijos de madres tuberculosas que estaban expuestos a peligro de contagio.

Como ejemplo del interés en la asistencia de la madre y el niño, se puede citar que este fue el tema central de la Primera Semana de Estudios de la Escuela "Elvira Matte de Cruchaga", efectuada en 1936. Los trabajos presentados por las asistentes sociales abordaron el trabajo de la mujer embarazada, la realidad de la mujer campesina, los centros de madres en el campo, la protección cerrada en hogares, la organización de Gotas de Leche, los Settlements y las colonias de vacaciones.

En relación a la problemática madre e hijo, es necesario destacar la temprana preocupación de la profesión por la situación de las madres solteras, lo que se destaca en las palabras de Ana Mac Auliffe en el Primer Congreso Panamericano de Servicio Social celebrado en Santiago en 1945: "Tenemos que reconocer que también desde el principio tuvimos una visión de avanzada frente al problema de la madre soltera. Siempre nosotras, las Visitadoras Sociales⁴ chilenas hemos hecho que se abran caminos a esta mujer que lleva un niño en brazos. No tenemos tantos años de profesión y, sin embargo, hemos conocido épocas en que ver a una mujer soltera con un niño era motivo para despreciarla y descalificarla como delincuente. Hoy la madre soltera, frente a la ley 4054 y al Código del Trabajo, tiene una situación perfectamente definida. Esto se debe en gran parte a la acción de la Visitadora, que enseña al individuo y despierta la conciencia de la colectividad en nombre de la justicia" (Primer Congreso Panamericano de Servicio Social: 138).

Ampliando el punto anterior, es interesante encontrar en los anales de este mismo Congreso la proposición hecha a la Asamblea por una delegada chilena de un voto recomendando "a todos los legisladores de América que se supriman, en sus respectivas legislaciones, todas las diferencias entre hijos legítimos e ilegítimos" (op. cit. 197), proposición que si bien contó con apoyo, no llegó a ser aprobada.⁵

La influencia europea en el desarrollo de la profesión en el país había sido confirmada por la creación de la segunda Escuela de Trabajo Social, la Escuela "Elvira Matte de Cruchaga", dependiente de la Universidad Católica de Chile, en 1929. En este caso la influencia era proveniente de Alemania.⁶

Un aporte específico de esta Escuela al desarrollo de la profesión fue el desarrollo del Servicio Social Industrial, definido como "el que presta una Visitadora Social o un grupo de Visitadoras, en forma orgánica y permanente, respecto del obrero y su familia en una industria determinada, con miras a servirlo en sus necesidades, cooperar en el desarrollo de su personalidad y a obtener, en el medio ambiente, el respeto de los derechos que al trabajador le incumben de acuerdo a su dignidad de persona" (Bowen,

⁴ Visitadora Social fue el nombre que recibieron las primeras asistentes sociales. Si bien esa denominación fue cambiada oficialmente al crearse el Colegio de Asistentes Sociales en 1957, aún perdura el uso de ese término entre el público.

⁵ Sólo en 1999, más de 50 años después, se aprobó en Chile la Ley que elimina esta discriminación entre los hijos.

⁶ La primera Directora de esta Escuela fue la profesora alemana Dra. Luisa Joerinssen, ex Directora de la Escuela de Servicio Social de Munich.

1945:93). Se observa que la familia se incluye en la definición misma del Servicio Social Industrial.⁷

En el desarrollo de este mismo enfoque se presenta la labor social propia de las profesionales en esta área de trabajo. La constitución de la familia es la primera función que se destaca, especificando que este es uno de los puntos vitales de su programa de acción. "Particularmente arduo es el trabajo que desarrollan las Visitadoras Sociales en solucionar las dificultades que se presentan por la ilegitimidad de muchos matrimonios, y la no inscripción de los hijos en el Registro Civil, situaciones ambas que crean problemas legales para el futuro de la familia obrera" (Bowen, 1945:102).

Otra función destacada en este mismo trabajo se refiere a la asignación familiar, derecho de los trabajadores que no estaba aún establecido por ley en el país, y que las Visitadoras Sociales promovían en las empresas en las que trabajaban. "La Institución de la Asignación Familiar, mediante la cual se suplementa el salario de los obreros casados y con hijos, con una cantidad determinada por carga familiar, era desconocida prácticamente en Chile con anterioridad al establecimiento de los Servicios Sociales en las industrias. A medida que el Servicio Social se fue extendiendo, las Visitadoras fueron logrando conseguir que se implantara el sistema de la Asignación Familiar, que mira a un objetivo de indiscutible Justicia Social. Las Visitadoras Sociales Industriales han logrado convencer y persuadir a los patrones que implanten la Asignación Familiar de su propio peculio. Es así como actualmente en Chile hay innumerables industrias que tienen organizado este sistema de ayuda económica tan útil a los obreros de familia numerosa" (Bowen: 102).

También le correspondió a la Escuela dependiente de la Universidad Católica la apertura del campo jurídico para la profesión, con la organización de la Sección Servicio Social del Servicio de Asistencia Judicial del Colegio de Abogados, en 1933.

La mayoría de los problemas que en ese contexto correspondía atender eran conflictos familiares y conyugales. Frente a estos últimos, los asistentes sociales establecieron tempranamente procedimientos de conciliación a través de los comparendos, orientados a superar las dificultades y a establecer acuerdos, solucionando los problemas extrajudicialmente. El Presidente del Consejo del Servicio de Asistencia Judicial deja constancia de este aporte en la Memoria de ese organismo correspondiente a 1934: "La intervención de las Visitadoras Sociales ha sido utilísima, pues ha permitido descongestionar la labor de las secciones en que él se divide y solucionar en forma extrajudicial muchos casos" (Escuela de Servicio Social Elvira M. de Cruchaga, 1930-1940, p. 69).

En el mismo texto se describe la forma como se realiza esta tarea, que es interesante de conocer como antecedente de los procedimientos de mediación que se estudia introducir en los Tribunales de Familia:

⁷ El primer Servicio Social Industrial en el país fue organizado en la Compañía Minera e Industrial de Lota en 1927.

- "En la mayoría de estos casos se procede a comparendo, a que son citadas las partes y que se verifica en presencia de una de las Visitadoras de la Sección".
- "Cuando se trata de desavenencias conyugales, casos que con frecuencia van constituyendo ya un verdadero problema social, no se escatiman esfuerzos tendientes a obtener el restablecimiento de la paz conyugal, a fortalecer la confianza, la mutua comprensión y la serenidad que permita resolver con altura de miras las dificultades. Al mismo tiempo se trata de hacer conscientes a las partes de los deberes y derechos que les corresponden...".
- "Una vez oídas las partes y si se llega a un acuerdo, se extiende un acta, con el objeto de garantizar su cumplimiento; la que debe ser firmada por los comparecientes conjuntamente con la Visitadora que ha actuado en la gestión. En numerosos juicios substanciados en los Tribunales Ordinarios de Justicia, el acta extendida por el Servicio Social ha constituido un apreciable documento probatorio de carácter legal" (op. cit. pág. 69).

También en sus inicios la profesión se preocupó de las familias rurales.⁸ En la descripción de la tarea de las visitadoras sociales se enfatiza la acción hacia la familia, desarrollada en forma individual por, medio de las visitas domiciliarias, y en forma colectiva a través de la formación de centros culturales y centros de madres en los campos.

Finalmente, es necesario destacar la legalización de las familias populares como una acción destacada de la profesión en sus inicios en el país. Tocornal (1949:38) afirma: "Cuando recién (el Servicio Social) se estableció en Chile, hace 25 años, su preocupación más importante fue, naturalmente, la constitución de la familia, en la cual ha tenido éxitos sonados... Las visitadoras sociales llevaron a cabo una campaña muy intensa y legalizaron centenares de matrimonios. Si bien todavía un 20% de los niños que nacen son ilegítimos, es evidente que este porcentaje está por debajo de otros muchos de nuestra América...". Esta acción desarrollada fue importante por la gran cantidad de familias que no estaban constituidas legalmente por problemas de ignorancia o de carencia de documentación, lo que dificultaba su acceso a la protección de las leyes sociales.

En el mismo documento citado anteriormente, Tocornal destaca la importancia de la familia para la sociedad y para la intervención profesional: "La familia constituye la unidad elemental y básica de la sociedad, la fuente de nuestra cultura y el sitio más adecuado para enseñar al individuo el arte de la convivencia y las reglas que presiden las relaciones humanas. La vida moderna tiende a desquiciarla y a desmembrarla con tal eficacia que amenaza aniquilarla si no se la defiende en empresa concertada e inteligente. Todas las tentativas de reemplazarla por alguna fórmula han fracasado y están condenadas al fracaso. De las fuerzas que producen dicha desmembración, las más importantes son las restricciones económicas y de otro orden del mundo actual, como también la incorporación de la mujer a las actividades cívicas y de trabajo. Darle responsabilidades en el hogar no amenaza su emancipación. La mujer no volverá jamás a ser un artefacto que pase su juventud y su madurez sólo gestando, criando y

⁸ El Servicio Social Rural fue iniciado en 1937 por la Escuela de Servicio Social "Elvira Matte de Cruchaga".

enterrando niños. Tampoco hay peligro en que la protección de la familia acelere el proceso de sobrepoblación. El matrimonio tardío, la maternidad consciente y una menor fertilidad parecen ser moldes de nuestra civilización industrial y urbana" (op. cit, pág. 42).

Mirando al futuro, afirma finalmente que mejorar la atención de las familias en el país exige enfrentar el problema de la vivienda "sin la cual no hay hogar ni hay familia", construir plazas de juegos para suplir la falta de espacios para los niños en casas pequeñas, preocuparse de la salud de la dueña de casa y de ayuda para su trabajo doméstico, desarrollar la dimensión educativa de la familia y ayudar a la mujer a lograr "la conjunción armónica de sus deberes de madre y compañera del hombre con sus actividades cívicas, sociales e intelectuales".

Un dato importante que confirma la importancia otorgada a la familia desde sus inicios por el Trabajo Social es que el informe social, herramienta técnica de la profesión, se iniciaba siempre identificando y dando antecedentes acerca de la familia del solicitante, y analizando su situación en el contexto familiar.

Los antecedentes anteriores permiten entender el modo en que se fue configurando la modalidad de intervención profesional con las familias en el país, en el contexto de la vivienda, el barrio, la educación, etc., lo que tuvo incidencia posteriormente en el desarrollo del Trabajo Social en América Latina.

El contacto con el Trabajo Social norteamericano y su posterior influencia en la profesión empezó a producirse en la década del cuarenta, a partir de los estudios de postgrado desarrollados en EE.UU. por profesores de las Escuelas de Servicio Social del país. Sin embargo, dadas las características de nuestra realidad profesional, el psicoanálisis nunca llegó a influir la formación ni la práctica al estilo norteamericano. Sólo los asistentes sociales psiquiátricos fueron rigurosos en su aprendizaje y su práctica, pero para ello fueron formados en los mismos servicios de salud en forma posterior a su paso por las Escuelas. No obstante, estos profesionales complementaron siempre el diagnóstico psiquiátrico del paciente con elementos del medio ambiente, fundamentalmente de la familia, y realizaban intervenciones en ese medio. Los trabajadores sociales ubicados en otros campos profesionales continuaron desarrollando su práctica, pero sin una conceptualización tan definida que diera consistencia a su acción con la familia en sus aspectos interaccionales.

En la década del sesenta, con el proceso de reformas políticas y sociales iniciado en el gobierno de Eduardo Frei Montalva, se empezó a desarrollar en el Trabajo Social chileno un creciente interés por las modalidades comunitarias y grupales de acción, iniciándose una desvalorización del trabajo de casos. A ello contribuyó el proceso de reconceptualización del Trabajo Social, que tuvo como propósito formular un Trabajo Social comprometido con la realidad latinoamericana, al servicio de los desposeídos y con una clara orientación ideológica de cambio de las estructuras sociales. Frente a los objetivos de acción política planteados a nivel macrosocial, la intervención a nivel individual y familiar aparecía, como es lógico, altamente ineficaz (Solar, 1995). Se llegó así al rechazo del método de caso social y al cuestionamiento a la influencia norteamericana que le dio origen.

La radicalización política que se produjo en el país a partir de la década del sesenta, el énfasis en la promoción de cambios revolucionarios y el desarrollo del proceso de reconceptualización del Trabajo Social, contribuyeron a acentuar la desvalorización del caso, lo que llevó aparejado un creciente desinterés en la familia como foco de la acción profesional. La familia aparecía como un espacio micro, prototipo de lo tradicional que se cuestionaba, y claramente poco interesante desde el punto de vista estratégico para un objetivo de cambio radical del sistema social. Este pensamiento influyó fundamentalmente a las Escuelas de Trabajo Social más comprometidas con la reconceptualización, si bien la familia siguió siendo atendida y el caso social se continuó ejerciendo en la práctica profesional.

En la Escuela de Servicio Social de la Universidad Católica de Chile se reprodujo en este período el mismo proceso contradictorio. Si bien la Escuela apoyó decididamente el proceso de reconceptualización y compartió sus postulados, la reorganización académica de la Universidad producto de la Reforma Universitaria, la llevó en 1968 a fusionarse con la Escuela de Educación Familiar de la misma Universidad, bajo el nombre de Escuela de Trabajo Social. Como parte de este proceso de fusión, se creó un Departamento de Familia, que tenía a su cargo la docencia e investigación en esta área de trabajo. De este modo, la familia permaneció como una problemática de interés para la Escuela en medio de los avances del proceso de reconceptualización.

El panorama anterior nos permite entender que, si bien el trabajo se desarrollaba con familias, los profesionales no conceptualizaban su trabajo en términos de familia, sino de participación social, de enfrentamiento de problemas de salud, vivienda, educación, etc. Se enfatizaba la problemática por sobre los sujetos. No obstante, la familia se mantuvo como un sujeto de atención permanente para la profesión, lo que se destaca en la investigación realizada por un equipo de docentes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile (Solís et al., 1971). Estudiados los temas analizados en 1.345 Memorias de Título que habían sido aprobadas desde 1927 a 1970 en las tres Escuelas de Trabajo Social existentes a la fecha en Santiago, la familia apareció como la primera categoría importante que se destaca, seguida por mujer, joven y menor, categorías que también eran mayoritariamente analizadas con perspectiva familiar.

A partir del Golpe Militar de 1973, y del período de represión política y de aumento de la pobreza generado por el cambio de modelo económico, se empezó a producir en los trabajadores sociales del país la revalorización de la familia.

Por una parte, en el primer período del Gobierno Militar, el trabajo poblacional y la organización de grupos y comunidades fueron considerados peligrosos desde el punto de vista político, prohibidos en los servicios públicos y limitados en lo.; organismos privados. La práctica profesional se centró necesariamente en ese período en la atención individual y familiar.

Por otra parte, el Trabajo Social en Derechos Humanos, que se desarrolló a partir de la represión política, valoró a la familia como un recurso esencial en el trabajo con perseguidos políticos, detenidos y desaparecidos, y redescubrió la necesidad de la intervención a nivel individual y familiar.

Un equipo de asistentes sociales de la Vicaría de la Solidaridad (1985) se refiere a la importancia de la familia en el apoyo asistencial a los detenidos políticos víctimas de la tortura. Se trabaja con la familia, en primer término, acompañándola en el dolor y apoyándola en torno a lograr el reconocimiento de la detención, a confirmarla y apoyarla en su rol de principal actor en la defensa y protección del familiar detenido. Se apoya a la familia con la acción judicial y se la orienta a comunicar y buscar el apoyo solidario de los grupos más cercanos a la víctima. Al mismo tiempo, cuando se producen denuncias simultáneas en el tiempo, se orienta a las familias a emprender en conjunto las tareas de defensa, para lograr mayor seguridad y eficacia en la acción.

Daniela Sánchez (1987:7) describe acertadamente el redescubrimiento de la asistencia y de la atención de casos que se produjo en esta práctica de Derechos Humanos:

- "Muchos de los trabajadores sociales que hemos estado en esta práctica fuimos activos en el proceso de Reconceptualización..., el cual criticaba específicamente el rol asistencial de la profesión, los métodos tradicionales – especialmente la atención de casos– y ponía el acento en el cambio social, en la concientización y en la organización y movilización popular".
- "En este período (de represión política), teniendo como eje central de nuestra intervención el valor de las personas y su capacidad de ser sujeto, se nos ha reordenado la dimensión de la asistencia y el dominio de las habilidades que supone: manejo de recursos, atención de casos particulares, confección de informes y fichas sociales, etc. Pudimos comprobar que en este ámbito de acción la profesión tenía conocimientos a mano y un oficio bastante desarrollado".
- "La experiencia nos ayudó a despejar la condena impuesta. La asistencia individual y social es condición necesaria para que la persona o grupo atendido pase de su calidad de víctima a su calidad de sujeto del problema y de su enfrentamiento".
- "Alguien podría analizar esta situación como un fenómeno regresivo que afecta al Trabajo Social actualmente sometido a las condiciones generales del país. Sería una interpretación demasiado simple; porque ella se origina en la urgencia primera de salvar la vida de las personas perseguidas y en la prioridad más permanente de la subsistencia de las familias populares".

La experiencia descrita anteriormente no es exclusiva de nuestro país, sino que ha sido parte de la práctica del Trabajo Social en el campo de los Derechos Humanos que se desarrolló en América Latina durante el período de los regímenes militares. Refiriéndose a la situación en Argentina, Gil de Camín (1997) describe el trabajo realizado con las familias de los presos políticos y de los detenidos desaparecidos, afirmando que la intervención a nivel familiar fue una de las estrategias utilizadas, pues "rara vez la víctima de la represión es un individuo solo. La familia como totalidad se ve afectada por esta situación traumática que quiebra su ciclo vital y marca dolorosamente su evolución y desarrollo" (p. 112). Coincidiendo con Sánchez, Gil de Camín confirma cómo en este trabajo se produjo el redescubrimiento del trabajo con personas y justifica su utilización: "...en la atención de estas personas y familias, aplicamos el método de caso. Porque en esa situación de persecución, de defensa inminente de la vida, la asistencia individual era condición necesaria para que la persona pasara de su

calidad de víctima, a sujeto del problema y de su enfrentamiento. También era el único posible de emplear debido al clima de terror y de desconfianza existente" (op cit., p. 112).

Más allá de lo anterior, en el enfrentamiento de la pobreza masiva que se produjo como consecuencia del cambio de modelo económico y la recesión mundial en la década del ochenta, los trabajadores sociales redescubrieron la capacidad de las familias para desarrollar diversas estrategias de sobrevivencia a nivel individual y colectivo, que les permitían subsistir en condiciones extremadamente difíciles, con el apoyo de los Organismos no Gubernamentales.

De este modo, el interés por la familia se fue despertando nuevamente en el Trabajo Social chileno y también en las Ciencias Sociales, que empezaron a dedicarse al estudio de la forma como las familias vivían la pobreza y de sus estrategias de sobrevivencia. El desarrollo de investigaciones basadas en el estudio de casos aproximó a los científicos sociales a la realidad de las familias pobres urbanas y rurales.

El Trabajo Social ha incursionado también en el campo de la investigación en familia. La trabajadora social María de la Luz Alvarez (1982. 1988) ha realizado un aporte significativo al estudio de las familias chilenas, centrando sus investigaciones en la familia pobre y creando un instrumento de diagnóstico para evaluar su funcionamiento.

En este contexto, los trabajadores sociales interesados en la familia empezaron a recibir la influencia de la terapia familiar. La primera demostración de esta influencia se observa en un artículo de Preister (1981) publicado en la Revista Trabajo Social, en el que postula la importancia de la teoría de sistemas para el estudio de la familia.

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile se ubicó desde ese año en una posición de avanzada en la incorporación de conocimientos de familia en el currículum de formación, y en la entrega de estos contenidos a los profesionales en ejercicio a través de cursos y talleres de extensión, tanto en Santiago como en regiones.

A nivel de la Facultad de Ciencias Sociales, de la cual esta Escuela es parte, se formó un Equipo Interdisciplinario de Familia, constituido por los profesores expertos en familia de las tres Unidades Académicas de la Facultad: Psicología, Sociología y Trabajo Social. A este Equipo le correspondió la responsabilidad de diseñar y poner en práctica el primer Programa de Postítulo en Estudios de la Familia a nivel universitario, el cual visualizó correctamente a la familia como un campo de estudio e intervención interdisciplinario.

Al mismo tiempo, otros organismos especializados, como el Instituto Chileno de Terapia Familiar, empezaron a ofrecer cursos especiales para profesionales de las ciencias sociales, que contribuyeron a divulgar estos conocimientos entre los profesionales del país.

De este modo, los trabajadores sociales se encontraron con un marco integrador teórico que les permitía confirmar sus intuiciones y avanzar en la fundamentación de su práctica con la familia. Al mismo tiempo este marco integrador les permitía manejar un lenguaje conceptual compartido con otros profesionales del área de la salud mental con los que habitualmente forman equipos en trabajo con familias. De allí entonces que se justifique ampliamente el interés que la terapia familiar encontró en la profesión.

Al mismo tiempo, se observan crecientes tendencias a asignar mayor importancia a la familia en los programas de algunos Servicios e Instituciones, particularmente en aquellos vinculados a la atención de la niñez en riesgo social. Consecuentemente, los trabajadores sociales fueron demandados a desarrollar proyectos específicos para familias y a acrecentar sus conocimientos teóricos y destrezas para este trabajo. Estas tendencias se acrecentaron a partir de la celebración del Año Internacional de la Familia en 1994, que contribuyó a socializar la importancia de la familia en la sociedad chilena, y en la creación de instituciones como la Fundación Nacional de la Familia, en la cual los trabajadores sociales han desarrollado una importante contribución.

Sin embargo, no ha sido ni será fácil implementar esta reorientación a la familia porque las instituciones que las implementan están diseñadas para la atención individual y responden a las políticas sociales que tienen esta misma orientación. Diversos esfuerzos se están realizando para aportar a los profesionales elementos que les permitan enfrentar en mejores condiciones estas dificultades.

Revisando el panorama histórico presentado, podríamos visualizar entonces que estamos cumpliendo un ciclo completo en la evolución de la relación del Trabajo Social con la familia. La dirección va desde una gran cercanía de su práctica al trabajo con familias, al alejamiento máximo que se produjo en la década del setenta, para iniciar la vuelta en la década del ochenta y estar llegando a una nueva gran cercanía como en la etapa inicial, pero con un nivel de intervención cualitativamente superior debido a los conocimientos y destrezas que en la actualidad maneja el trabajador social en su trabajo con familias.

2.3 ¿Qué es hoy el Trabajo Social con familias?

Al describir la trayectoria histórica de la relación del Trabajo Social con las familias, vimos como el foco familiar, si bien con distintos énfasis, ha sido una constante en el desarrollo de la profesión. Vimos también que a partir del trabajo visionario de Mary Richmonds y Jane Addams se marcaron dos grandes modalidades para la acción social con familias: la intervención centrada en el caso social y la intervención con grupos o sectores de familias a nivel comunitario, con mayor cercanía a la dimensión política de la acción social.

Sobre la base de toda esa trayectoria y considerando el actual desarrollo y desafíos de la profesión, ¿cómo podemos caracterizar o definir hoy al Trabajo Social con Familias?

Germain (1968) nos aporta en esta perspectiva cuando afirma que la práctica centrada en la familia es una modalidad de práctica del Trabajo Social que pone a la familia como centro de su unidad de atención o de su campo de acción.

A la luz del marco de referencia ecológico-sistémico que Germain postula, la práctica centrada en la familia surge de dos premisas que orientan todo su quehacer.

La primera es que los seres humanos sólo pueden ser entendidos y ayudados en el contexto de los íntimos y poderosos sistemas humanos de los cuales forman parte. Uno de estos sistemas es la familia de origen que se ha desarrollado a través de las generaciones en el tiempo, la cual tiene efectos profundos y de gran alcance en sus miembros. Otro es el actual sistema familiar o red de relaciones íntimas, que desempeña un rol esencial en la vida de la mayoría de la gente (Hartman y Laird, 1983).

La segunda es que las relaciones y transacciones del sistema familiar con el medio ambiente son esenciales, en la medida que este ambiente es el que aporta a las familias los elementos indispensables para el desarrollo humano de sus miembros. En el proceso continuo de transacciones entre las familias y sus ambientes, surgen dificultades y discrepancias entre las necesidades y capacidades de las familias, por una parte, y las cualidades y recursos del ambiente, por otra.

Estas premisas están enraizadas en toda la tradición profesional y han sido desarrolladas particularmente a través de la sistematización del trabajo de casos, desde Richmond adelante. Ubicándose en un enfoque psicosocial. Hamilton (1951) utiliza la expresión "persona-en-situación" para designar esta triple configuración consistente en la persona, la situación y la interacción entre ellas, en la cual se manifiestan fuerzas o presiones internas y externas.

"El trabajo de casos reconoce que esta interacción es altamente compleja. Las presiones externas son inmediatamente modificadas por la forma en que el individuo las percibe. Dependiendo de sus características, de sus necesidades y de sus tensiones internas, los individuos reaccionarán a sus percepciones de la presión de diferente forma. Más aún, dado que el término situación implica una situación humana –familia, amigos, empleadores, profesores, etc.–, la situación es tan complicada como la persona que la enfrenta. La familia es considerada como un componente fundamental de esta situación. De allí que las interacciones en el sistema familiar, tanto en el pasado como en el presente, tienen gran significación. Cuando la persona reacciona ante una presión externa, esta reacción a su vez constituye una presión para otra persona, que reacciona a su vez desde su propio conjunto de percepciones y necesidades. De este modo, la comprensión de la "persona-en-situación" requiere diversos grados de comprensión de la psicología de todas las personas involucradas en la gestalt. Porque la situación jamás involucra a una sola persona, sino a una multiplicidad de personas" (Hollis y Woods, 1981:28).

Las mismas autoras insisten en que la intervención en Trabajo Social, por tradición y definición, jamás se ha dirigido exclusivamente al individuo ni tampoco sólo a la situación o ambiente social. Afirman que el concepto "persona-en situación" tiene tres componentes:

- a) la persona, incluyendo sus características biológicas, su sistema de personalidad y su vida emocional,
- b) la situación o ambiente, incluyendo otras personas, y

- c) la naturaleza de la interacción entre ambos. Independientemente de la particular orientación teórica que se postule, la atención consistente a estos tres elementos ha distinguido al Trabajo Social de otras profesiones de ayuda.

Finalmente señalan que el componente interaccional es de particular importancia para la integración a la práctica del Trabajo Social de los aportes provenientes de la terapia familiar: La psiquiatría y la teoría de Freud han profundizado nuestra comprensión de la dinámica individual. Las ciencias sociales han desarrollado nuestro conocimiento del medio ambiente. Más recientemente, las ideas que han surgido del movimiento de terapia familiar nos equipan con medios para estudiar las transacciones de los individuos en el ambiente familiar y nos aportan nueva información acerca de las propiedades de la familia como sistema, llenando de este modo vacíos existentes en la teoría del trabajo de casos.

Sin embargo, el Trabajo Social centrado en la familia es significativamente diferente del caso social, si bien incluye muchas de sus modalidades de intervención.

La primera y más significativa diferencia es que el foco no es el individuo, sino la familia. Hay un cambio de "la persona-en-situación" a "la familia-en-situación". La segunda gran diferencia es la perspectiva epistemológica y teórica en la cual se basa, y que es aportada por las teorías de familia y el enfoque ecológico.

Utilizando la metáfora de la ecología, que pone el acento en la interfase entre las familias y sus ambientes, Hartman y Laird (1983) definen que la misión básica del trabajador social centrado en la familia es mejorar y enriquecer la calidad de vida de las familias y de los individuos que las forman, interviniendo en el delicado balance adaptativo entre los seres humanos y sus ambientes ecológicos. Este enriquecimiento de la calidad de vida puede producirse a través de cambios en el funcionamiento individual y familiar, cambios en los sistemas más amplios de los cuales la familia depende para sustentarse y desarrollarse, o cambios en las transacciones entre estos sistemas.

Adecuando el planteamiento de Germain y Gitterman (1980), el cumplimiento de la misión social básica del Trabajo Social con familias exige simultáneamente: a) fortalecer las capacidades de las familias para satisfacer las necesidades de sus miembros y desarrollar transacciones más productivas con sus ambientes, y b) influir en los ambientes para que respondan más adecuadamente a las necesidades de las familias.

Sobre la base de estas premisas, el dominio de este tipo de práctica no se restringe sólo a la familia y a sus miembros ni tampoco sólo a los sistemas sociales más amplios que conforman el ambiente y que afectan la naturaleza de la vida familiar, sino que se centra específicamente en las transacciones y vinculaciones entre estos ámbitos.

Es por esto que el Trabajo Social con Familias puede desarrollarse en todos los campos y niveles de intervención que se encuentran en la profesión. El trabajador social centrado en la familia puede encontrarse en diversas instituciones, desempeñar diferentes roles y trabajar en cualquier nivel de intervención. "Tanto el analista de políticas sociales como el que diseña proyectos, el que administra una institución, el

que trabaja en un servicio de salud mental, pueden poner su foco de atención en la familia. El trabajador social centrado en la familia puede, en diversos momentos, reunirse con la familia extendida o con miembros de la red social, investigar un tema específico de familia, luchar por obtener más recursos, mediar entre una familia y una institución de la comunidad, buscar sustitutos para una función que la familia no puede desempeñar, o trabajar con la familia para mejorar sus dificultades de comunicación.

En síntesis, la familia puede estar en el centro de atención aún cuando uno trabaje con individuos, grupos, vecindarios o sistemas más amplios" (Hartman y Laird, 1983:5). Lo anterior amplía el campo del Trabajo Social centrado en las familias mucho más allá de la acción directa que se realiza con ellas en forma individual o grupal.

De este modo, la intervención del trabajador social en el campo de la familia es multifacética, se da a nivel directo e indirecto y, por esencia, no está ceñida estrictamente a determinados parámetros establecidos rígidamente, sino que está abierta a la creatividad y a la colaboración con otras disciplinas en la búsqueda de respuestas a los complejos problemas que enfrenta la familia en nuestra sociedad.

2.4. Lo antiguo y lo nuevo en el Trabajo Social Familiar

Basados en lo anterior, podemos afirmar que el Trabajo Social centrado en la familia tiene en sí la potencialidad de superar la tradicional división en métodos de caso, grupo y comunidad. El marco epistemológico y teórico desde el cual se sitúa le permite ubicarse en un nivel diferente de intervención, integrando elementos provenientes tanto de estos métodos tradicionales como de nuevos aportes a la profesión. Teniendo como su centro de atención a la familia, el trabajador social utilizará indistintamente técnicas de caso, de grupo o de comunidad, según sea necesario en función de los propósitos de la intervención.

El caso social le aporta al trabajador social las destrezas básicas para establecer relación con las familias, para conocerlas en su medio, para ayudarlas a identificar sus problemas y orientarlas en la búsqueda de alternativas de solución a sus dificultades de interacción entre sus miembros y con el ambiente.

Como se describió en los antecedentes históricos, se desarrolló en la profesión un foco familiar, que aportó a los trabajadores sociales una valoración del papel insustituible de la familia para el logro del bienestar social, junto a un gran conocimiento de la vida cotidiana de las familias, uno de cuyos principales instrumentos fue la visita domiciliaria. A través de su práctica, los trabajadores sociales fueron acumulando conocimientos y destrezas para la intervención con las familias, que se organizaron posteriormente en diferentes modelos teóricos.

Pero este importante potencial del Trabajo Social no se actualiza en gran parte de la práctica profesional cotidiana, en la que la intervención se centra en problemas y se ejerce centrado en los individuos, en gran medida por el enfoque individual de las instituciones. Como resultado, en esta práctica profesional se ha debilitado con frecuencia la perspectiva familiar y no se ha utilizado toda su potencialidad para el trabajo con familias.

Resumiendo, podríamos decir que el trabajo de casos constituye un elemento esencial de la intervención orientada hacia la familia; pero para que se adecue a las necesidades actuales de la práctica, debe integrar elementos de teoría familiar y de terapia familiar que lo enriquecen y le aportan un marco de referencia común para el desarrollo del trabajo multidisciplinario. Al realizar esta integración, dado el nuevo enfoque que ella le aporta, el trabajo de casos cambia de naturaleza y pasa a constituirse en una modalidad del Trabajo Social centrado en la familia.

Junto a los elementos mencionados, el trabajador social centrado en la familia necesita en su intervención utilizar elementos de trabajo con grupos que también forman parte de su tradición profesional.

El trabajo con grupos ha desarrollado tempranamente en los trabajadores sociales la comprensión de los procesos grupales y las destrezas para desenvolverse en situaciones grupales, para enfrentar problemas y para orientar a los grupos hacia el logro de sus metas.

El desarrollo de la comunidad o desarrollo local se concretiza en el trabajo poblacional orientado a la satisfacción de las necesidades de los sectores pobres y marginados a través de una acción que promueve y exige la participación de los propios afectados en la resolución de sus problemas. A través de esta modalidad de intervención profesional, los trabajadores sociales han tomado contacto con las necesidades de las familias en forma colectiva y han desarrollado conocimientos y destrezas para trabajar con dirigentes y organizaciones locales promoviendo su capacitación y liderazgo.

En este nivel de intervención, si bien las familias forman la base de la organización vecinal, no se busca enfrentar su problemática una a una; sino abordar sus problemas colectivos, aquellos que comparten con otras familias de la comunidad, apoyando la organización y la presentación de sus demandas al Estado a través de las Municipalidades.

En este aspecto, el desarrollo de la comunidad amplía la perspectiva del trabajador social hacia la necesidad de intervenir en un nivel más amplio y vinculado con el poder en la sociedad, a fin de responder a la magnitud y complejidad de necesidades que constituyen la problemática familiar.

A través del trabajo poblacional, los trabajadores sociales han tomado contacto directo con la cultura popular y sus diversas manifestaciones, han podido valorar las manifestaciones de solidaridad, las redes sociales y las estrategias de sobrevivencia de las familias pobres. Al mismo tiempo han tomado conciencia de las limitaciones y carencias que surgen de su situación de pobreza y marginación y que presentan un tremendo desafío para la acción social.

Sobre la base de lo planteado anteriormente, el Trabajo Social centrado en la familia no es ni caso social, ni trabajo con grupos ni desarrollo de la comunidad, pero incluye elementos de todos ellos, integrándolos en forma tal que se constituye en un modelo generalista para la práctica profesional. Este modelo puede ser utilizado si se trabaja con un individuo, una pareja, una familia, un grupo o una comunidad. También puede

ser utilizado en cualquier campo del Trabajo Social: salud, menores, justicia, empresa y otros, y en relación a la mayoría de los problemas que el trabajador social atiende: niños en riesgo social, embarazo adolescente, alcoholismo y drogadicción, violencia intrafamiliar, endeudamiento, etc. Finalmente, el modelo puede ser utilizado tanto si se trabaja al nivel de la intervención directa con las familias como si se trabaja en el nivel de intervención indirecta, en funciones de administración, planificación y políticas sociales.

En resumen, lo nuevo en el Trabajo Social con familias incluye una refocalización en la familia que, al fundamentarse en nuevos aportes teóricos, permite un abordaje de su objeto en términos de totalidad de una forma diferente a la tradicional. Esta nueva modalidad exige el desarrollo de una perspectiva interaccional, un mayor énfasis en las fortalezas de la familia y una participación activa de la familia con el trabajador social en el uso de una mayor variedad de estrategias y técnicas de intervención. Al mismo tiempo requiere el desarrollo de un enfoque familiar que va más allá de la intervención directa con las familias y que se proyecta hacia las políticas sociales y hacia la sociedad global, en base a los conocimientos generados por la profesión a través de la práctica y la investigación.

Esta última es una tarea profesional que ha sido poco desarrollada por el Trabajo Social en nuestro país. Gran parte del conocimiento que la profesión ha acumulado sobre las familias chilenas a través de su práctica ha sido poco sistematizado y compartido. Afortunadamente en la última década se han iniciado valiosas experiencias de investigación que están aportando a la acumulación de conocimiento profesional en esta área de trabajo.

2.5 Trabajo Social Familiar: funciones y niveles de intervención

Habiendo presentado algunos rasgos del Trabajo Social con familias, interesa ahora preguntarnos cuál es la especificidad de este servicio profesional, es decir, en qué se relaciona y se diferencia con el que profesionales de otras disciplinas prestan a la familia.

De partida debemos tener claro que, dada la amplitud de lo social, es prácticamente imposible determinar fronteras precisas entre las profesiones que se desempeñan en esta área. Más aún, hemos superado una etapa en que cada profesión trabajaba en forma independiente, vinculándose poco con las demás y poniendo mucho empeño en defender lo que consideraba su campo "propio". Hemos descubierto que la complejidad de los problemas sociales exige la perspectiva multidisciplinaria para abordarlos, y como consecuencia, en la actualidad se está trabajando cada vez más en equipos integrados por profesionales diversos que abordan en común una determinada área o problema.

Es por esto mismo de particular importancia que el trabajador social aporte a este trabajo en equipo desde su identidad profesional, es decir, desde una profesión que se ocupa de la satisfacción de las necesidades básicas, desarrollando en las personas las potencialidades que les permitan enfrentar sus problemas y mejorar su calidad de vida, y creando condiciones sociales favorables al logro de esa meta.

A partir de esta concepción general de lo que es el Trabajo Social, abordaremos su especificidad desde la perspectiva interaccional por considerar que es particularmente adecuada a nuestro enfoque del Trabajo Social con Familias.

Basándonos en este enfoque interaccional (Pincus y Minahan, 1981), el Trabajo Social Familiar puede ser definido en términos generales como la intervención profesional cuyo objeto son las interacciones conflictivas entre las familias y su medio social. Analizaremos brevemente a continuación los tres elementos incluidos en esta definición del objeto.

En primer lugar, las familias. En términos generales, esto abarca toda la diversidad de tipos de familias existentes en la realidad chilena: familias nucleares, familias extensas, familias uniparentales, familias reconstituidas, convivencias, etc. No es el tipo, ni la forma de constitución, ni la etapa de vida en que se encuentra la familia lo que determina la posibilidad de intervención profesional, sino la naturaleza de las necesidades que ésta presenta.⁹

En segundo lugar, el medio social. Toda familia se encuentra inserta en un medio ambiente determinado, que podemos dividir en inmediato y mediato según su proximidad a la familia. En el medio ambiente inmediato se encuentra la vivienda y los parientes, amigos, vecinos y redes sociales con las cuales la familia tiene relación habitual. En el medio ambiente mediato se encuentra el barrio o población en que la familia vive y las instituciones con las cuales se vincula y que le aportan servicios: fuentes de trabajo, escuela, servicios de salud, de seguridad social, de vivienda, municipalidad, establecimientos comerciales, servicios de movilización colectiva, etcétera.

En una relación ecológica, la familia debería encontrar en el medio ambiente todos los recursos y servicios necesarios para que ésta pueda funcionar adecuadamente. A su vez, el medio debería ser enriquecido con el aporte proveniente de las familias. Sin embargo, con frecuencia esto no sucede en la realidad, sino que se producen interacciones conflictivas entre ambos, generadas principalmente en carencias del medio, pero también en carencias de la familia. Viviendas estrechas o insalubres, carencia de trabajo, pobreza, consumo y venta de drogas, barrios deteriorados, delincuencia, instituciones ineficientes y burocráticas, servicios escasos y de mala calidad, contaminan y deterioran la vida familiar. A su vez, familias afectadas por falta de educación, conflictos conyugales y parentales, violencia familiar, alcoholismo, consumo de drogas, etc., y con incapacidad para establecer relaciones positivas con su medio, contaminan y deterioran el ambiente.

Son estas relaciones conflictivas entre familia y ambiente las que se constituyen en el foco del Trabajo Social y le exigen ampliar su intervención profesional hacia el interior de la familia y hacia el medio mediato o inmediato simultáneamente.

⁹ En este aspecto, adecuamos al trabajo social con familias el planteamiento contenido en el artículo de Nidia Aylwin: "El Trabajo Social como profesión", Revista de Trabajo Social N° 50, Santiago.

Frente a este objeto complejo, los objetivos profesionales apuntan a:

- Colaborar con las familias para el desarrollo de capacidades y fortalezas que les permitan enfrentar las situaciones y problemas de su vida cotidiana.
- Relacionar a las familias con los sistemas que les pueden aportar recursos, servicios y oportunidades.
- Promover el funcionamiento eficiente y humanizador de los sistemas de recursos.
- Contribuir al desarrollo de la política social y a los procesos de cambio social e institucional.

De estos objetivos, surgen funciones profesionales específicas:

1. Contribuir al desarrollo de las fortalezas y potencialidades de las familias, a fin de que puedan utilizar más efectivamente sus capacidades de resolución de problemas y de enfrentamiento de situaciones en su vida cotidiana.
2. Facilitar el establecimiento de vinculaciones constructivas entre las familias y los sistemas de recursos institucionales.
3. Promover el desarrollo de redes sociales que funcionen como apoyo solidario para las familias en su medio social.
4. Fomentar la coordinación de recursos para las familias, facilitando la interacción entre los sistemas.
5. Organización de la entrega de servicios y recursos materiales a las familias en situaciones de emergencia.
6. Evaluar los programas sociales desde la perspectiva de las familias y con participación de ellas.
7. Influir en la política social, contribuyendo a su desarrollo y modificación en respuesta a las necesidades de las familias.
8. Aportar a los procesos de cambio social e institucional que favorezcan a las familias.

Esta descripción de funciones permite aclarar cómo el trabajador social se ubica en el punto en que las familias y las instituciones se conectan, correspondiéndole desde ese punto intervenir:

- a) hacia las instituciones y las políticas sociales para que respondan a las necesidades de las familias, y
- b) hacia las familias para que desarrollen sus potencialidades, se informen y se organicen para utilizar los servicios que las instituciones les ofrecen y demandar una atención adecuada a sus necesidades. Este desarrollo de potencialidades constituye un proceso educativo familiar y social, y supone el enfrentamiento de dificultades que afectan a las familias en su dinámica interna y que limitan el despliegue de sus fortalezas.

Como se puede observar, la definición interaccional de las funciones profesionales incluye las funciones más generales de acompañamiento, facilitación, entrega de servicios, capacitación, defensa, denuncia, mediación y asistencia.

En la práctica del Trabajo Social con familias, las funciones profesionales se combinan de modo que en el esfuerzo por enfrentar los problemas, hecho con las familias, se vaya desarrollando en ellas un proceso de educación familiar y social. La integración de las dos dimensiones: enfrentamiento de problemas y la dimensión educación social, es un elemento esencial en el Trabajo Social.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, y sobre la base de la observación de la práctica profesional, visualizamos que al trabajador social le corresponde prestar servicios a las familias básicamente en tres tipos de situaciones que se dan con frecuencia combinadas:

1. Cuando las familias están experimentando dificultades en su funcionamiento o en su dinámica interna. Problemas típicos que se presentan al trabajador social en este aspecto son dificultades en la relación conyugal y en la relación padres-hijos. Respecto a la relación conyugal o de pareja, su intervención es solicitada prioritariamente frente a problemas con el manejo del dinero, infidelidad, abusos de poder, comunicación, violencia doméstica, alcoholismo, irresponsabilidad parental, abuso sexual. En la relación padres-hijos, debe intervenir frente a dificultades en la comunicación padres-hijos, a problemas en el manejo de la autoridad de los padres rebeldía de los hijos, dificultades en relación a las normas, problemas escolares, abandono del hogar, vagancia, consumo de drogas, embarazo adolescente, etcétera.
2. Cuando las familias están experimentando dificultades en su relación con las instituciones y organismos que les proporcionan o que deberían proporcionarles apoyo y servicios. La intervención del trabajador social es demandada por las familias cuando ellas no encuentran respuesta adecuada de estas instituciones para la satisfacción de sus necesidades. Los problemas que con mayor frecuencia se presentan en este ámbito se refieren principalmente a dos áreas: a) Dificultades relacionadas con el trabajo y el ingreso: inestabilidad laboral, cesantía, escasez de ingresos, desempleo juvenil, pobreza. b) Dificultades en la interacción de las familias con los organismos que implementan las políticas sociales y que proporcionan servicios de seguridad social, salud, educación, vivienda, justicia, etc. A su vez, esas instituciones demandan al trabajador social una intervención orientada a lograr que las familias utilicen adecuadamente los servicios que se les están ofreciendo.
3. Cuando el medio o contexto social no está ofreciendo a las familias un ambiente adecuado para el desarrollo de sus miembros. Aquí se presentan múltiples problemas en relación a los cuales se solicita la intervención profesional. En el contexto de cada comunidad o población, toda la gama de dificultades que afectan la vida familiar cotidiana: falta o insuficiencia de servicios de salud, de educación, delincuencia, alcoholismo, drogadicción, falta de jardines infantiles, de áreas verdes, etc. En el contexto municipal, falta de respuesta de los gobiernos locales a las necesidades de las familias, excesiva burocracia y politización, falta de coordinación, etc. Todo lo planteado anteriormente hasta ahora se relaciona, finalmente, con el contexto

de las políticas sociales, que al estar diseñadas básicamente en función de individuos y no de familias, carecen de una perspectiva familiar y al hacerlo dispersan sus esfuerzos y minimizan sus resultados.

Si analizamos el contenido de estos tres tipos de situaciones, nos encontramos que la mayoría de los problemas que en ellos se incluyen han sido abordados tradicionalmente por el trabajador social, principalmente a través del trabajo de casos y de comunidad. La intervención familiar no presenta tanto problemas nuevos a la profesión, sino que permite abordarlos con un enfoque familiar más desarrollado que enriquece la práctica, aportando una perspectiva sistémica global, y aumenta su eficacia al favorecer la centralización y coordinación de los recursos en torno a la totalidad de la familia, superando las miradas individuales y parciales y facilitando la colaboración multidisciplinaria con otros profesionales.

Las familias afectadas por problemas en su mayoría plantean demandas al trabajador social por iniciativa propia, pero también pueden ser detectadas a través de la práctica, referidas por otros profesionales o enviados por una autoridad que las condiciona u obliga, como es el caso de los servicios judiciales.

Al enfrentar los problemas frente a los cuales se solicita su intervención, el trabajador social se relaciona con diversos profesionales que también intervienen en el área de la familia: psicólogos, terapeutas familiares, psiquiatras, consejeros familiares, sacerdotes, educadores familiares, profesores, médicos, enfermeras, abogados, policías, etc. En el nivel de las políticas sociales, se relaciona prioritariamente con administradores, economistas, planificadores, legisladores, políticos, periodistas, etcétera.

Tampoco esta es una situación nueva en la práctica del Trabajo Social, pero los desafíos que en la actualidad presenta esta relación en el área de la familia son diferentes. La creciente demanda por la formación de equipos multidisciplinarios exige del trabajador social manejar un conjunto de conocimientos especializados sobre familia que se constituyen en la base común sobre la cual los profesionales participantes aportan su especificidad. Si no domina estos conocimientos, el trabajador social se integra a estos equipos en inferioridad de condiciones, lo que limita las posibilidades de su contribución profesional.

Podríamos afirmar entonces que, en general, el trabajador social no atiende a las familias aislado, sino vinculado con otros profesionales en una relación que varía según la situación. En algunos casos, la relación es de información, coordinación y complementación desde distintas instituciones. En otros se trabaja en equipo, asumiendo los diversos profesionales similares funciones, como en el caso de la mediación familiar, en el cual las duplas psicosociales están llegando a desarrollar un trabajo integrado. La situación más frecuente es la de los equipos multidisciplinarios en los que cada profesional asume funciones específicas. En este último caso, el trabajador social frecuentemente asume la dimensión social que se refiere básicamente a la vinculación de la familia con el medio.

Como se señaló anteriormente, abordar la problemática de la familia exige hoy la presencia de una gran variedad de profesionales, y una de las destrezas específicas de quienes se desempeñan en esta área debe ser la capacidad de trabajar conjuntamente en equipos multidisciplinarios, potenciando de este modo los aportes específicos de cada disciplina y/o profesión para ofrecer un mejor servicio a las familias.

Es importante, por esto mismo, hacer un esfuerzo por precisar qué es lo que caracteriza a la intervención del trabajador social en cada uno de estos ámbitos de problemas.

El trabajador social es uno de los profesionales que primero detectan los problemas existentes en la relación de pareja o en la relación padres-hijos en las familias a las cuales le corresponde atender, ya sea como asistente social del personal o como profesional en trabajo directo en un servicio público o privado. En todos los casos, el trabajador social da una orientación inicial a la familia, pudiendo a continuación asumir directamente la intervención en la situación o referirla a un psicólogo o psiquiatra cuando se requiera una atención de tipo clínico, a un abogado cuando se trata de un problema legal, a un servicio de salud cuando se trata de un problema médico. No siempre es indispensable o posible trabajar con toda la familia, lo más frecuente es que el contacto se realice con un miembro o una parte de ésta, pero lo importante es mantener la perspectiva familiar durante todo el proceso.

En relación al trabajo con cada familia en particular, Hollis y Woods (1981:252) señalan algunos criterios que nos ayudan a definir cuando se justifica una intervención a este nivel. En opinión de estas autoras, se puede considerar una intervención a nivel familiar en las siguientes situaciones:

1. Cuando la familia como grupo o algún miembro de la familia, sea debido a una crisis o agobiado por problemas que se arrastran por mucho tiempo, solicita tratamiento familiar y considera que sus dificultades involucran a todos sus miembros.
2. Cuando el problema presentado sugiere de inmediato dificultades en las relaciones familiares.
3. Cuando las perturbaciones o sintomatología de los niños son la razón para pedir ayuda. La exploración usualmente revela que los síntomas del niño son, por lo menos en parte, expresión de dificultades en el sistema familiar.
4. Cuando los adolescentes o los adultos poco diferenciados, presentan situaciones de dependencia o de rechazo defensivo a sus familias.
5. Cuando la comunicación aparece deteriorada en la familia.
6. Cuando los miembros de la familia consideran que los problemas familiares son enteramente generados por los síntomas o la conducta de uno de sus miembros.
7. Cuando hay evidencia de una violación constante de los límites generacionales (hijos parentificados, coaliciones intergeneracionales disfuncionales, etc.).
8. Cuando uno de los miembros está recibiendo un apoyo físico o emocional inadecuado o escaso de su familia, situación frecuente en los viejos y en los discapacitados.
9. Cuando las relaciones internas de la familia se han empobrecido efectivamente, son caóticas u hostiles.

Las mismas autoras indican que una intervención directa con toda la familia no es aconsejable cuando un miembro de la familia está afectado por problemas graves de salud mental o hay riesgo de que experimente un quiebre psicótico. También se desaconseja cuando las interacciones familiares son intensamente negativas y destructivas. En estos casos, hay que buscar formas de apoyar a la familia sin tratarla como grupo.

Una modalidad interesante de trabajo respecto al tipo de situaciones que estamos describiendo es la atención grupal de familias que tienen problemas similares. El Trabajo Social tiene una larga tradición de trabajo con grupos abordando problemas familiares comunes a sus miembros, como grupos de familias de alcohólicos, de madres solteras, de padres de drogadictos, de padres de niños discapacitados, de familias con adultos mayores, etc. Lo que sí parece necesario es fortalecer el enfoque familiar de esta modalidad de trabajo, a fin de aprovechar todas sus potencialidades para el trabajo con familias.

En relación al segundo tipo de situaciones, el trabajador social detecta y recibe peticiones de intervención frente a desajustes y dificultades en la relación de la familia con los organismos gubernamentales y no gubernamentales que deben o pueden proporcionarle servicios.

Al intervenir en esta área de problemas, el trabajador social se conecta con las familias y con las instituciones o servicios, y habitualmente detecta carencias que impiden o limitan que las familias utilicen los servicios disponibles y que las instituciones respondan adecuadamente a las necesidades familiares.

Para responder a esta situación, le corresponde habitualmente desempeñar un rol de mediación entre las familias y los diversos servicios, en una gama de alternativas de intervención que varían según la ubicación en que se encuentre el trabajador social en relación al servicio o institución al que se está demandando.

Si el trabajador social se ubica desde fuera de esa institución, su atención a las familias incluye la entrega de información sobre sus derechos y recursos existentes, la referencia a instituciones o profesionales que pueden proveerle servicios, el desarrollo de destrezas para facilitar la obtención de los beneficios, el acompañamiento, la gestión directa ante la institución, la defensa de los derechos de las familias, etcétera.

Si el trabajador social es funcionario de la institución, su atención a las familias incluye la colaboración en la investigación de las necesidades y características de las familias usuarias y en el diseño de políticas y programas con perspectiva familiar, la búsqueda de normas y procedimientos que faciliten el acceso de las familias a los servicios ofrecidos, la agilización de los trámites que establece la burocracia interna de las instituciones, la entrega de información oportuna y actualizada a las familias sobre los recursos y servicios que provee la institución y los requisitos necesarios para postular a ellos.

También al trabajador social le corresponde con frecuencia intervenir frente a problemas económicos de las familias a través de diversas estrategias que incluyen la orientación en situaciones de cesantía, la vinculación con fuentes de empleo, la búsqueda de posibilidades de capacitación para el trabajo, la información sobre servicios gubernamentales y no gubernamentales existentes, la búsqueda y obtención de recursos, etcétera.

El tercer ámbito de situaciones problemáticas corresponde a la intervención en las relaciones de la familia con el medio o contexto en que se desenvuelve, desde el ámbito más inmediato al más amplio.

Una intervención muy específica del trabajador social se orienta a potenciar los recursos que las familias pueden obtener de su medio ambiente mediato o inmediato a través de una acción orientada a activar redes familiares, a potenciar y ampliar redes sociales comunitarias y a promover la organización de las familias de un barrio o población para enfrentar conjuntamente sus problemas comunes.

En el nivel municipal, se orienta a colaborar en el desarrollo de programas que den respuesta a los problemas de las familias y que promuevan su participación.

A nivel regional o nacional, el trabajador social integrado a los equipos de planificación, contribuye a enriquecer los diagnósticos aportando su conocimiento profesional, y presentar ideas y sugerencias en forma de proyectos que aborden los problemas de las familias o que consideren la perspectiva familiar.

Finalmente, el Trabajo Social, a través de sus organismos representativos: Colegio Profesional, Escuelas, etc., puede influir a nivel político, haciendo presente a la opinión pública las necesidades de las familias y procurando que ellas sean consideradas por los diversos Ministerios y el Parlamento.

No hay duda que, como profesión al Trabajo Social le corresponde intervenir en todos los ámbitos señalados para aportar sus servicios a las familias del país, pero también es habitual en la práctica cotidiana que la intervención con familias específicas involucre a más de un nivel, de modo que la familia que solicitó atención por un problema económico, por ejemplo, presenta además dificultades en la relación padres-hijos y pide apoyo frente a las demandas que está recibiendo del sistema escolar. Esta diversidad de ámbitos de intervención es una de las características del Trabajo Social con familias.

2.6. Intervención profesional y estratificación social

Teniendo un panorama global de los niveles que puede abarcar la intervención del trabajador social en su práctica con familias, intentar una caracterización de lo que distingue a esta práctica exige analizar el tema del tipo de familias con las cuales el Trabajo Social se relaciona, en términos del estrato social al cual ellas pertenecen.

Según la Encuesta CASEN 1998¹⁰, en Chile las familias se distribuyen de acuerdo a su ingreso en 6 grupos:

Grupo 1	Hogares denominados indigentes, cuyos ingresos monetarios per cápita no alcanzan a financiar el costo de una canasta básica de alimentos. Ellos representan el 4.7% de los núcleos familiares del país y su ingreso monetario promedio es de \$41.318.
Grupo 2	Hogares denominados pobres no indigentes, cuyos ingresos per cápita logran financiar el valor de una canasta básica de alimentos, pero no alcanzan a financiar el valor de dos canastas. Representan el 13.8% de los núcleos familiares del país y su ingreso monetario promedio es de \$106.832.
Grupo 3	Núcleos familiares que pertenecen a hogares de ingreso medio bajos y que representan al 30.1% de los núcleos familiares del país. Su ingreso monetario promedio es de \$179.907.
Grupo 4	Familias que pertenecen a hogares de ingresos medios y que representan el 27% de los núcleos familiares del país, con un ingreso monetario promedio de \$318.581.
Grupo 5	Familias de ingresos medio altos, que representan al 17,5% de los núcleos familiares del país, con un ingreso monetario promedio de \$667.346.
Grupo 6	Familias con los ingresos más altos, que representan el 7% de los núcleos familiares del país. Su ingreso monetario promedio asciende a \$2.103.420.

Los resultados de la Encuesta CASEN destacan la gran relevancia de las diferencias entre los grupos definidos, como también entre los núcleos principales y secundarios de las familias que se encuentran al interior de ellos. La Encuesta distinguió dos tipos de núcleos familiares. Los principales corresponden al núcleo que encabeza el hogar, los secundarios corresponden a uno o más núcleos que comparten el hogar con el núcleo principal. Del total de 3.742.683 hogares existentes en el país a la fecha de la encuesta, 744,485 incluían núcleos secundarios.

Tanto la tradición profesional como la imagen pública de la profesión asocian a los trabajadores sociales fundamentalmente con las familias pertenecientes al estrato bajo y en particular con las familias pobres. Si bien lo anterior responde -a la realidad en términos cuantitativos, la intervención profesional no se circunscribe solamente a la pobreza, sino que abarca a familias de otros estratos sociales.

Las familias de más altos ingresos que poseen grandes bienes económicos y tienen acceso a todo tipo de recursos y servicios, satisfacen sus necesidades a través del mercado y habitualmente no requieren los servicios profesionales de un trabajador social. Sin embargo, esta situación cambia cuando el bien o servicio que las familias necesitan sólo es posible de obtener en un servicio público, o cuando se produce un cambio radical en la situación económica o política de la familia.

¹⁰ MIDEPLAN. Resultados Encuesta CASEN 1998. Documento N° 7: Situación de los hogares y familias en Chile, Santiago, agosto de 1999.

La primera situación se presenta principalmente en los servicios judiciales, en peticiones de tuición y procedimientos de adopción de menores, en los cuales los trabajadores sociales desempeñan un papel destacado.

La segunda situación se presenta en épocas de crisis económica o política. En el país, la grave crisis económica de la década del ochenta afectó a numerosas familias de estrato alto, que bruscamente se encontraron sin recursos para seguir viviendo y debieron solicitar ayuda de servicios públicos y privados. Así, por ejemplo, la demanda que de estas familias en dificultad recibieron los colegios privados en que estaban educando a sus hijos, exigió que éstos ampliaran la organización y servicios de sus sistemas de becas, contratando trabajadores sociales para hacerse cargo de esta función. Este tipo de servicios se ha mantenido hasta la fecha.

En todo caso, lo habitual es que los trabajadores sociales concentren su intervención en familias de los estratos medio bajos y bajos, lo que correspondería a las familias de los cuatro primeros grupos descritos anteriormente, que abarcan el porcentaje mayoritario de la población.

Las familias de estratos medios y medio bajos acceden al Trabajo Social fundamentalmente a través de los Servicios de Bienestar de empresas e instituciones públicas y privadas.

Las familias de los estratos bajos acceden al Trabajo Social principalmente a través de los Servicios e Instituciones que implementan las Políticas Sociales del Estado, y de los programas que éstas desarrollan y en los cuales participan los trabajadores sociales, ya sea en Ministerios, Municipalidades y organismos públicos en general. Coherentes con la meta gubernamental de disminuir la pobreza, estas políticas focalizan su atención en las familias pertenecientes al sector de extrema pobreza.

Las familias de estrato bajo también acceden al Trabajo Social a través de diversas y numerosas organizaciones no gubernamentales que focalizan su acción en los sectores más necesitados de la población y en las cuales los trabajadores sociales desempeñan sus funciones profesionales.

Es importante que el trabajador social tenga un conocimiento cabal y actualizado de la estratificación social existente en el país y de la forma como afecta a las familias. Si bien debemos responder al valor profesional de atender a todas las familias necesitadas sin distinción, la intervención profesional debe ser lúcida acerca de las características generales de las familias de cada estrato, las similitudes y diferencias existentes entre ellas y las expectativas y demandas diferenciadas que presentan, a fin de dar una respuesta más eficaz y adecuada a la realidad de cada familia.

Al respecto es necesario también tener presentes en la intervención las diferencias significativas que responden a etnias, factores culturales y a ubicación geográfica dentro del país, y que caracterizan a la familia urbana, a la familia campesina, a la familia mapuche, a la familia aymara, etcétera.

Tanto en el aspecto socioeconómico como en el cultural, la intervención profesional debe partir del reconocimiento de la diversidad familiar existente en la sociedad y tener la flexibilidad suficiente para responder a las necesidades que de ella surgen al mismo tiempo que procura apoyar las fortalezas de la familia para el cumplimiento de su papel en la sociedad.

2.7. Trabajo Social Familiar: un tema abierto

De acuerdo a lo planteado hasta aquí, reflexionar hoy día sobre lo que es el Trabajo Social con familias significa ante todo visualizar los diversos saberes que la profesión ha ido acumulando y que pueden contribuir a enriquecer su práctica en la perspectiva familiar, analizar después cómo estos saberes pueden articularse para aportar un mejor servicio profesional a la familia, para discutir finalmente los elementos de contexto que condicionan esta práctica.

Como ya se explicitó, los saberes profesionales más importantes a estos efectos se articulan en torno al caso social, el trabajo grupal, el desarrollo de la comunidad, la terapia familiar y las políticas sociales. Es en el conjunto y la articulación de estos parámetros donde se ubica y se desarrolla en la actualidad el Trabajo Social con Familias.

En relación a las políticas sociales, el Trabajo Social tiene una larga trayectoria de vinculación y dependencia, ya que en el país la profesión se ha desarrollado conjuntamente con las políticas sociales y las instituciones y servicios que las implementan son aún los principales empleadores de los trabajadores sociales. Pero además hay que considerar que una de las dimensiones constitutivas de la intervención profesional es la mediación que ella realiza entre el Estado y la población para que los servicios de las políticas sociales lleguen efectivamente a quienes más los necesitan.

De este modo, el Trabajo Social ha acumulado un gran conocimiento de las modalidades de funcionamiento de las políticas sociales y de las modalidades burocráticas de la administración del Estado, lo que lo ha llevado a desarrollar una gran habilidad para manejarse en las redes institucionales.

Al mismo tiempo, su contacto con las familias lo ha llevado a conocer la forma, tantas veces ineficiente y autoritaria, en que llega a ellas la acción del Estado, y las formas ambivalentes como las familias reaccionan: expectativas, colaboración, rechazo, demandas de participación, etcétera.

Para finalizar este Capítulo, queremos destacar brevemente la importancia del contexto en que se ejerce la práctica. Al respecto, es indispensable entender algunas de las presiones que de él surgen, tanto las familias como los trabajadores sociales están experimentando.

Kingston (1979) destaca la necesidad de considerar las transacciones de la familia con el mundo externo y especialmente dar atención a los intereses contradictorios entre los elementos del sistema social que hacen que dominen los intereses de quienes tienen mayor poder. Lo anterior implica atender a los principales procesos de cambio social

que se están desarrollando en la sociedad y que impactan en la vida familiar, con especial preocupación por los temas del trabajo y la estratificación social, como también a los valores propios de la cultura y, en especial, a los cambios que se están produciendo e impulsando en la vida familiar.

Otro aspecto del contexto en que se ejerce la práctica con la familia se refiere a los propios trabajadores sociales, y tiene que ver con su medio social y familiar, la formación que reciben para el trabajo con familias, las organizaciones que los contratan y el impacto del modelo neoliberal de desarrollo en los servicios sociales. En la medida que el trabajador social es el principal instrumento en la intervención profesional, sus valores, su ideología y su concepción de la familia influyen poderosamente en su trabajo, pudiendo vincularlo con fuerzas sociales tradicionales o progresistas a las cuales se siente más cercano.

Tener en cuenta estos y otros factores de contexto es importante para entender las posibilidades y limitaciones de la intervención profesional, así como para proyectarla en una perspectiva de futuro.

Referencias Bibliográficas

- ✎ Ackermann, N. Diagnóstico y tratamiento de las relaciones familiares, Ediciones Hormé: Buenos Aires, 1966.
- ✎ Addams, J. Twenty years at Hull House. The McMillan Co.: New York, 1910.
- ✎ Álvarez, M. L. Deprivación y familia. Editorial Universitaria: Santiago, 1982.
- ✎ Álvarez, M. L. La familia en riesgo. Un instrumento de diagnóstico. Editorial Universitaria: Santiago, 1988.
- ✎ Aylwin, N. "El Trabajo Social como profesión" en Revista Trabajo Social No. 50 Santiago, 1986.
- ✎ Bowen, A. "El Servicio Social industrial en Chile". Trabajo presentado al Primer Congreso Panamericano de Servicio Social: Santiago, 1945.
- ✎ Donoso, M. O. y Saldías, P. Modelo para el Trabajo con familias y sus relaciones desde el Trabajo Social. Publicación Interna, Universidad Católica Blas Cañas: Santiago, 1998.
- ✎ Duarte, A. "Trabajo social familiar" en Revista Servicio Social. Año XVII No. 2 Santiago, 1943.
- ✎ Equipo de Asistentes Sociales. Vicaría de la Solidaridad. "Apoyo asistencial a las víctimas de la tortura". Revista Apuntes para Trabajo Social No. 8-9 Santiago, 1985.
- ✎ Eroles, C. et al. Familia y Trabajo Social. Espacio Editorial: Buenos Aires, 1998.
- ✎ Escuela de Servicio Social Elvira M. de Cruchaga 1930-1940. Empresa Editora Zig-Zag: Santiago.
- ✎ Gallardo, V. "Una propuesta de revisión del método de caso" en Revista de Trabajo Social No. 61 Santiago, 1992.
- ✎ Germain, C. "Social Study: past and future" en Social Casework No. 49 Columbia, 1968.
- ✎ Germain, C. y Gitterman, A. The lile model of social work practice. Columbia University Press: New York, 1980.
- ✎ Gil de Camín, M. "Trabajo Social y derechos humanos: una experiencia de campo en Cuyo" en Eroles C. Los derechos humanos. Compromiso ético del Trabajo Social. Editorial Espacio: Buenos Aires, 1977.
- ✎ Hamilton, G. Teoría del Trabajo Social de Casos. La Prensa Médica Mexicana: México, 1951.
- ✎ Hartman, N. y Laird, J. Family Centered Social Work Practice. Free Press: New York, 1983.
- ✎ Hollis, F. y Woods, M. Casework. Amorrortu Ediciones: Buenos Aires, 1940.
- ✎ Hollis, F. Women in marital conflict. Family Service Association of America: New York, 1949.
- ✎ Hollis, F. y Woods, M. Casework: A psychosocial therapy. Random House: New York, 1981.
- ✎ Jiménez, M. y Silva, V. "Intervención profesional y enfoque interaccional" en Revista Trabajo Social No. 55 Santiago, 1988.
- ✎ Kingston, Ph. "The social context of family therapy" en Walrond-Skinner et al. Family and Marital Psychoterapy. Routledge & Kegan Paul: London, 1979.
- ✎ MacAuliffe, A. "Intervención" Ponencia presentada en el Primer Congreso Panamericano de Servicio Social: Santiago, 1945.

- ⌘ Martinelli, M. L. Servicio social: identidad y alienación. Cortez Editora: Sao Paulo, 1989.
- ⌘ MIDEPLAN. Resultados Encuesta CASEN. Documento No. 7. Situación de los hogares y familias en Chile: Santiago, agosto de 1999.
- ⌘ Minuchin, S. Familias y terapia familiar. Gedisa: Buenos Aires, 1982.
- ⌘ Pincus, A. y Minahan, A. Social Work Practice: Model and Method. F. E. Peacock Publishers: Illinois, 1981.
- ⌘ Preister, S. "La teoría de sistemas como marco de referencia para el estudio de la familia" en Revista Trabajo Social No. 34 Santiago, 1981.
- ⌘ Primer Congreso Panamericano de Servicio Social. Imprenta Stanley: Santiago, 1946.
- ⌘ Reynolds, B. Teaching and learning in the practice of social work. Russell and Russell: New York, 1942.
- ⌘ Richmond, M. Social Diagnosis. Russell Sage Foundation: New York, 1917.
- ⌘ Richmond, M. Caso social individual. Humanitas: Buenos Aires, 1977.
- ⌘ Robinson, V. A changing psychology in social case work. University of North Carolina Press: Chapel Hill, 1930.
- ⌘ Rosselot, F. y Carrasco, E. "Modelos y escuelas de terapia familiar. Mapa histórico de referencia" en Revista Familias y Terapias. Año 5 No. 8 Santiago, 1997.
- ⌘ Sánchez, D. "Trabajo Social en derechos humanos: reencuentro con la profesión" en Revista Apuntes para Trabajo Social No. 13: Santiago, 1987.
- ⌘ Seconde Conference Internationale du Service Social. Imp. Unión: París Frankfurt, 1932.
- ⌘ Solar, M. O. "Trabajo Social Familiar: un poco de historia y tres períodos importantes" en Revista Trabajo Social No. 44 Santiago, 1984.
- ⌘ Solar, M. O. "Retorno al Trabajo Social individualizado" en Revista Trabajo Social No. 26: Santiago, 1978.
- ⌘ Solar, M. O. "La familia: reenfocando nuestro actuar profesional" en Revista de Trabajo Social No. 65: Santiago, 1995.
- ⌘ Solís, E. et al. Desarrollo histórico del Trabajo Social en Chile. Separata de la Revista Trabajo Social No. 6: Santiago, 1971.
- ⌘ Scherz, F. "¿What is family centered casework?" en Revista Social Casework 34 No. 8 Octubre, 1954. Págs. 343-348.
- ⌘ Tocornal de Romero, L. "Servicio Social en Instituciones Médicas". Trabajo presentado al Primer Congreso Panamericano de Servicio Social: Santiago, 1945.
- ⌘ Tocornal de Romero, L. "Atención médico-social de la familia en Chile". Revista Servicio Social. No. 2 Santiago, 1949.
- ⌘ Urrutia, M. Familias populares, historia cotidiana e intervención social. Fundación ANDES /ECO: Santiago, 1997.
- ⌘ Walrond-Skinner, S. Terapia familiar. América Norildis Editores: Buenos Aires, 1978.

Capitulo III

Diferentes Perspectivas para Analizar La Familia

3.1 Un panorama diverso

Toda intervención social debe tener una fundamentación. En este Capítulo t nos interesa presentar un conjunto de orientaciones teóricas que a nuestro juicio son elementales para comprender a la familia y que nos proporcionan las bases para una intervención social fundada.

La familia ha sido estudiada por diversas disciplinas, algunas tan antiguas como la teología, el derecho y la filosofía. A fines del siglo XIX el interés por la familia se acentuó debido a los cambios sociales de la época, surgiendo su estudio desde la antropología y la sociología. No obstante, el estudio sistemático de la familia se desarrolla en el siglo XX, a partir de la década del cincuenta, en que se inicia la investigación teórica y empírica desde diferentes disciplinas: la historia, la sociología, la psicología, la demografía, etc., lo que permite una visión multidimensional y multidisciplinaria de la familia.

Desde la perspectiva de la intervención, que es desde donde nos situamos, es importante destacar que después de la primera propuesta científica de Richmond y posteriormente de Ackerman, se desarrolló el amplio movimiento de terapia familiar y otros campos que se relacionan, desde el trabajo de los pioneros del movimiento hasta los distintos modelos de práctica que se han desarrollado a lo largo del tiempo. El desarrollo teórico que da base a esta creciente tradición incluye la teoría de sistemas generales, las teorías de la comunicación, teorías ecológicas, intergeneracionales, el construccionismo social, etc. Este desarrollo teórico ha sido estimulado o ha crecido en paralelo con cambios epistemológicos en la física, la biología, la filosofía, la lingüística, la antropología, la sociología, la psicología y en casi todo el campo del conocimiento.

El cambio central que todo este movimiento introduce en el estudio de la familia es entender el comportamiento humano en términos de relaciones más que en cuanto características intrínsecas de las personas. Esto implica transitar desde un enfoque individual e intrapsíquico para evaluar e intervenir en los problemas de las personas, a considerar éstos dentro del contexto significativo de la familia. La vinculación del movimiento familiar con las teorías sistémicas y ecológicas, permitió ampliar el espectro, ya no sólo de la familia, sino incluyendo los entornos en los cuales la familia participa.

A finales de los ochenta ha surgido una meta perspectiva para entender a los seres humanos y sus contextos sociales, la que ha sido incorporada al movimiento de familia. Se trata de la perspectiva de la construcción social. Este enfoque no niega la existencia de problemas, sino que enfatiza la importancia de las explicaciones que las personas y familias dan a su situación explicaciones que se manifiestan en las historias o narrativas que relatan, las cuales habitualmente no consideran los recursos y las fortalezas de las personas, de las familias y de los ambientes.

Estrechamente unida a lo anterior, está la perspectiva de las fuerzas, que transita desde el énfasis en las carencias, los déficits y los problemas de las personas y familias, hacia el énfasis en sus potencialidades, fortalezas y recursos.

De este amplio conjunto de enfoques teóricos, hemos seleccionado para incluir en este Capítulo aquellos que nos han sido más iluminadores en el trabajo con familias. No es por lo tanto el criterio de coherencia epistemológica el que nos guía en esta selección, sino el de la utilidad para la práctica. De hecho, la teoría de sistemas y la teoría de la construcción social surgen de líneas epistemológicas diferentes, pero ambas nos iluminan para entender a la familia. A cada profesional le corresponde hacer opciones y construirse un marco epistemológico y teórico coherente para su práctica. Sin embargo, como dice Minuchin, cuando uno tiene que ayudar a una familia que está sufriendo, debe echar mano de todos sus conocimientos y de todas sus técnicas, no importa de donde vengan.

Procurando aproximarnos a las perspectivas seleccionadas en forma cronológica, presentamos en primer término la teoría de sistemas, que nos aportó una nueva perspectiva para mirar a la familia y que nos permite analizar su estructura y sus procesos. En segundo término la teoría ecológica, que incorpora la idea de la dependencia e interdependencia de las familias con sus ambientes físicos y sociales. Se incluye posteriormente la teoría intergeneracional, que nos permite entender la familia de origen como el medio de influencia más importante en la vida de las personas. La teoría del ciclo de vida familiar, que se incluye a continuación, nos ayuda a entender las etapas por las cuales las familias pasan en el tiempo y las crisis que en ese proceso habitualmente enfrentan. A continuación observamos la teoría de la construcción social, a partir de la cual podemos apreciar que los problemas de la familia tienen que ver básicamente con el sentido o significado que los miembros de la familia u otras personas relevantes para ellos han atribuido a su situación, o la manera como construyen la realidad de la familia. Finalmente se presenta el enfoque de las fuerzas, que más que una teoría es una perspectiva que tiende a contrarrestar el enfoque de práctica imperante heredado del modelo médico, que se centra en el problema o la patología más que en las competencias y las fuerzas.

Por último es necesario recordar que ningún enfoque ni teoría puede dar cuenta de la profundidad y la hondura del fenómeno humano. La ciencia puede ayudarnos a entender la complejidad de la familia, pero jamás nos dirá "la verdad" acerca de ella. Debemos, por lo tanto, acercarnos a la teoría sabiendo que son hipótesis, aproximaciones que nos iluminan, pero que, aunque sean muy totalizantes, siempre se les escapan aspectos esenciales de su objeto de estudio, y serán por lo mismo superadas por otras teorías en el proceso de desarrollo del conocimiento.

Dada la limitación que supone incluir este amplio material en un solo Capítulo, lo que aquí se presenta es sólo una síntesis de cada orientación. Corresponde al lector profundizarlas basándose en la bibliografía señalada.

3.2. La familia como sistema

El aporte de la teoría de sistemas nos permite visualizar a la familia como una totalidad que se compone de partes, sus miembros, los que se interrelacionan son interdependientes entre sí. A la luz de este enfoque, la característica principal de la familia es su carácter de todo, de totalidad, y no meramente la suma de los miembros que la componen.

Este carácter de totalidad de los sistemas supone un cambio radical desde un pensamiento cuya característica es conocer las partes en forma aislada, profundizando cada vez más en la parte, y partiendo del supuesto que, mientras más se conoce la parte, más se avanza en el conocimiento del todo. Este pensamiento operaría de la siguiente manera en el caso de una familia: si se conoce en forma individual al padre y a la madre, a cada uno de los hijos y a cualquier otro miembro que constituyen ese sistema familiar, se llegaría a conocer a esa familia. A la inversa, el enfoque sistémico nos señala que la familia está compuesta obviamente por cada miembro, que es parte de ella y que a su vez es todo en cuanto individuo, pero al mismo tiempo, la familia es un todo, en el cual la relación establecida por las partes, desde sus respectivas características constituye un nivel superior de organización, que no es lo mismo que la sumatoria de los atributos de cada miembro.

Este pensamiento también hace un llamado a un enfoque interdisciplinario para actuar con la familia. La familia tiene lógicamente componentes biológicos, psicológicos, sociales, culturales, pero eso no supone que deba percibirse desde una sola perspectiva. La familia es un sistema integral, que es todo eso, y que en cada una de ellas se combinan de una manera propia y exclusiva.

"Debemos dejar de actuar como si la naturaleza estuviera organizada en disciplinas en la misma forma que lo están las universidades" (Preister, 1981). De ahí que un sistema se puede entender como una totalidad en la cual sus partes, en nuestro caso los integrantes de la familia, son interdependientes entre sí, se influyen mutuamente, lo que supone que lo que le suceda a alguno de sus miembros influye a los demás y a la familia como un todo.

Minuchin (1982) señala que no contamos en nuestro idioma con una palabra que dé cuenta de esta condición de parte y todo. Para superar esta limitación del lenguaje recurre a la palabra griega holón, entidad que es simultáneamente parte y todo. En este sentido la familia está compuesta por holones, partiendo por los individuos, que son a la vez parte y todo, y la familia, que siendo un todo, es parte de otros sistemas, a los cuales influye y por los cuales es influida.

La familia como sistema será vitalmente afectada por cada componente del sistema. Tan integral es esta relación entre las partes del sistema y el sistema total, que si un individuo o subsistema familiar flaquea en su funcionamiento, la totalidad del sistema familiar se ve afectada. A la inversa, si el sistema familiar no está funcionando adecuadamente, los síntomas de esa disfunción pueden desplazarse hacia uno de los miembros de la familia, fenómeno descrito como "búsqueda del chivo expiatorio" en la literatura acerca de la familia (Preister, 1981).

El enfoque sistémico hace un llamado a una visión global de los fenómenos, es decir, a la necesidad de no aislar más los fenómenos sino de enfocarlos en su interacción y en su interrelación. Selvini Palazzoli (1986) afirma que el enfoque sistémico niega validez a cualquier intento de explicación de un fenómeno aislado y codificado.

Esta perspectiva sitúa el significado y la comprensión de la familia en la observación de los patrones de organización que la familia se ha dado a lo largo de su historia y que están presentes en el hoy. No se trata simplemente de saber en general que los integrantes de la familia son influidos por la familia como un todo, que cada miembro individual influye a la familia como un todo, y que la familia es influida y a su vez influye en su contexto. De lo que se trata es de entender cómo esto se produce en el caso particular de cada familia. Se trata de descubrir en cada caso cuáles son las reglas de funcionamiento que esa familia se ha dado en todo el ámbito de sus relaciones (Selvini Palazzoli et al. 1982).

Este planteamiento es coherente con el pensamiento de Mary' Richmond (1917) cuando afirma que los trabajadores de casos familiares dan la bienvenida a la oportunidad, en el inicio mismo de la relación, de ver a los miembros de la familia reunidos en su propio entorno, actuando y reaccionando unos sobre otros, cada uno tomando parte en el historial del cliente, cada uno revelando hechos sociales de real significado por otra senda que la de las palabras.

De ahí que la familia crea en su devenir una organización de relaciones, una estructura propia, la cual funciona a través de diferentes procesos que le dan cuerpo y movimiento.

La estructura del sistema familiar.

Un sistema debe tener una estructura tanto para sobrevivir como para cumplir sus metas y funciones. Como en todos los sistemas sociales, la estructura de la familia es la organización de las relaciones entre sus partes.

Para analizar la estructura del sistema familiar seguiremos a Minuchin (1982). Este autor afirma que esta estructura puede conceptualizarse como las relaciones entre los diversos subsistemas familiares, que configuran un conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia. Ciertamente un individuo es un subsistema de la familia; adicionalmente, otros subsistemas habitualmente identificados son el subsistema de los esposos, el de los hijos con sus padres, el de los hermanos entre sí. A menudo en la literatura, los subsistemas familiares son analizados en términos de díadas; sin embargo, otros teóricos consideran el triángulo como la forma estructural básica.

Identificaremos aquí los 3 subsistemas clásicos: subsistema conyugal, subsistema parental y subsistema hermanos.

El subsistema conyugal está constituido por un hombre y una mujer que han decidido formar una familia. Este subsistema es de vital importancia en la constitución y mantención de la familia para lo cual los cónyuges necesitan desarrollar la complementariedad y la aceptación mutua entre ambos.

El subsistema parental se constituye cuando la pareja conyugal tiene hijos, lo que supone que debe diferenciarse para asumir la tarea de crianza de sus hijos. Debe agregar a sus tareas conyugales la vital tarea de formar personas. El límite entre estas

dos funciones es delicado en la familia. Los mismos cónyuges se constituyen en padres y por lo tanto ambos subsistemas corren el riesgo de invadirse mutuamente, lo que genera dificultades y problemas en el funcionamiento familiar.

La conyugalidad y la parentalidad pueden reafirmarse o debilitarse mutuamente. Desde una mirada centrada en los hijos podemos ver que cuando la tarea parental es ejercida con éxito, los logros con los hijos reafirman el vínculo conyugal. Por el contrario, los fracasos en la tarea de ser padres pueden resentir (Risolia, 1996).

Asimismo los problemas, y eventualmente la ruptura de la conyugalidad, puede arrastrar al fracaso de la tarea parental. Se pueden confundir ambos planos, en circunstancias que la tarea parental es ineludible e imposible de romper, independientemente del posible fracaso conyugal.

El tercer subsistema es el fraterno, compuesto por los hermanos. Minuchin (1982) lo describe como el primer laboratorio social en que los niños experimentan relaciones con sus pares. En el mundo de los hermanos los niños aprenden a compartir, a pelear, a negociar, a ejercer poder, a perderlo. La importancia de la ubicación en el sistema fraterno ha sido destacada por Toman (1982), quien ha realizado investigaciones en las cuales muestra como dicha posición influye significativamente en el mundo extrafamiliar, en el ámbito laboral y en la complementariedad y acomodación con la pareja conyugal.

Minuchin previene contra la invasión de este subsistema por parte de los padres, afirmando que éstos deben permitirles desarrollar su experiencia y explorar sus maneras de relacionarse sin interferencias innecesarias de los adultos. Fuera de estos subsistemas clásicos las familias pueden tener múltiples subsistemas, constituidos por diferentes factores, como sexo, intereses, edades o funciones.

Todos los sistemas tienen límites que señalan quién está adentro y quién está afuera del sistema. El límite del sistema, desde el individual al familiar, es la discriminación que el sistema realiza entre lo que es perteneciente al sistema ("yo", "mío", "nosotros" o "nuestro") y lo que no pertenece a él ("los otros", "otra gente" y de "ellos").

Los límites personales son difusos al comienzo de la vida y se vuelven progresivamente más claros a medida que la persona se desarrolla. Lo mismo sucede en la familia. En sus inicios, los miembros de la pareja pueden aún no sentir que esta es su familia, en la medida que han salido recientemente de sus familias de origen. Progresivamente, si el desarrollo de la nueva familia se da adecuadamente, se irá construyendo la nueva familia, con la sensación de límites claros entre su familia y las otras.

Los límites están constituidos por las reglas que definen quiénes participan y de qué manera, y tienen por función proteger la diferenciación del sistema o de los subsistemas. Hartman y Laird (1983) señalan que, en el caso de la familia, los límites incluyen un set invisible de lealtades, de reglas y de conexiones emocionales. Estos límites pueden ser tanto internos, entre los sujetos que conforman el grupo familiar, como externos, entre la familia y los grupos e instituciones sociales con los cuales interactúan.

Minuchin (1982) ha definido tres tipos de límites: los límites abiertos, claros o permeables; los límites cerrados, rígidos o impermeables y los límites difusos o azarosos. Plantea que las familias se mueven en un continuo que va desde familias con límites difusos hacia el interior y muy rígidos con su exterior, a las que denomina familias aglutinadas. Estas familias tienen pocos intercambios con el medio, tienden a satisfacer las necesidades emocionales y proteger a sus miembros sólo con sus recursos internos. En ellas se hace difusa la diferenciación y autonomía de sus miembros, y tienen el riesgo de verse sobrepasadas en sus capacidades de respuesta en momentos de crisis.

En el otro extremo está la familia con límites rígidos al interior. En ella cada miembro de la familia se comunica poco con los otros y sus necesidades emocionales las satisface principalmente al exterior de la familia. Este tipo de familia puede fallar en proteger a sus integrantes cuando lo necesitan. Es la familia desligada.

Estos patrones de interacción no aluden a disfuncionalidad o funcionalidad, sino a un patrón que, como cualquier otro, puede rigidizarse hacia los extremos en momentos en los cuales se necesita un cambio de lo habitual en la familia, como cuando debe incluirse a un miembro y no se hace por el aglutinamiento de un subsistema, o cuando la autonomía no es posible por la excesiva lealtad que la familia exige. Así, la intervención familiar puede ser concebida como una intervención en los límites, cuando la calidad de éstos obstruye o dificulta el desarrollo individual o familiar o la relación de la familia con otros sistemas relevantes.

Para Minuchin, el grado en el cual las funciones de la familia pueden ser cumplidas adecuadamente, puede correlacionarse con la calidad de los límites de los subsistemas. Si los límites son demasiados cerrados, el sentido de la familia disminuirá y los miembros de la familia no se ofrecerán entre sí suficiente apoyo; si los límites de los subsistemas son demasiados laxos, los subsistemas no tienen suficiente autonomía para cumplir sus funciones. No obstante, señala que la mayoría de las familias tienen límites claros, en las cuales la comunicación y el apoyo en su interior es el necesario para el crecimiento, y su relación con lo externo al núcleo familiar: familia extensa, grupos e instituciones, abiertos y fluidos.

Estabilidad y cambio en la familia. Los sistemas familiares están en constante cambio y movimiento. Para responder a las necesidades de sus miembros y a las necesidades de su contexto, los sistemas familiares cuentan con las capacidades que los llevan a mantener la estabilidad, por una parte, y a promover la adaptación y el cambio por otra.

Dos principios de la teoría de sistemas sustentan esta posibilidad: la equifinalidad y las cualidades o propiedades emergentes. Las cualidades emergentes, coherentes con la noción de totalidad, suponen que de la combinación de información o de conocimiento surge un nuevo componente que es distinto substantivamente al primero, gracias a esa combinación.

En el caso de una familia, cualquier trabajador social que ha escuchado la versión de un padre y la de su hijo en forma aislada frente a una determinada dificultad o un problema, escuchará una versión diferente cuando converse con ambos. La interacción de la totalidad padre-hijo dará origen a una versión diferente, lo que enriquecerá sin duda el conocimiento de esa situación.

En el mismo terreno de la adaptabilidad nos encontramos con el principio de la equifinalidad. Esta propiedad significa que el estado de todo sistema no está fijado por las condiciones iniciales y que por lo tanto diferentes resultados pueden ocurrir a partir de la misma causa inicial. Este principio sugiere que una familia puede lograr sus metas a través de diversas opciones cuando se encuentra con dificultades o problemas y que las modificaciones que se producen en la familia a lo largo del tiempo son independientes de las condiciones iniciales. Lo que sí determina los cambios es la naturaleza de los procesos, es decir, que partiendo de orígenes diferentes, se puede llegar al mismo resultado o que con condiciones iniciales idénticas se puede llegar a resultados diferentes.

Las implicancias de este principio son relevantes para el desarrollo de las personas, de las familias y abre caminos para la intervención. No necesariamente existe un solo camino para ayudar a una familia. Diferentes caminos, diferentes estilos, pueden dar origen al cambio, lo que alejaría de respuestas estandarizadas, abriendo oportunidades para la innovación y la creatividad.

El concepto de homeostasis se incluye en la noción de estabilidad. Se refiere a la tendencia de todo sistema a mantener su equilibrio. Como ha insistido Ackerman (1966), debe entenderse que la homeostasis significa un equilibrio dinámico, que contiene tanto una tendencia de los organismos a buscar nuevos estímulos y nuevos niveles subsecuentes de adaptación, como también una tendencia a preservar su constancia y estabilidad.

A las fuerzas que buscan la mantención de la estabilidad se les ha dado el nombre de morfostasis, y a las fuerzas que promueven el cambio se les denominan morfogénesis. Con estas dos fuerzas en mente podemos pensar en la definición y función de las crisis familiares con su potencial para el cambio y el desarrollo. Desde este punto de vista se puede definir una crisis en un sistema familiar como un estado en el cual fuerzas para el cambio han empujado más allá del grado de estabilidad posible, de manera que la integridad del sistema se siente amenazada. Es decir, cuando el estado estable en un sistema familiar se ve amenazado, entran en uso los mecanismos habituales de defensa del sistema. Si éstos fracasan en apoyar suficientemente el sistema nos encontramos con un estado de crisis.

Las familias para adaptarse y sobrevivir deben sostener una relación adaptativa con su ambiente. Central a todo el proceso de adaptación es la habilidad del sistema familiar para recibir, procesar, guardar y hacer uso de la información. Mientras más complejo sea el sistema y la adaptación de éste a su medio más complejo será el mecanismo de la información.

Siguiendo a Preister (1981), la retroalimentación o feed-back es el proceso por el cual un sistema monitorea las informaciones, de modo que pueda planear las acciones del futuro tomando en cuenta las experiencias y las acciones del pasado. Este incluye desde una simple reflexión acerca de la experiencia, a procesos más complejos en los cuales la reflexión sobre el pasado se usa para el diseño y rediseño de proyectos de vida. La habilidad del individuo y familia de estar abiertos a recibir y guardar información de su ambiente y de hacer uso de esa información, es central en el proceso de adaptación. Por esto, se considera a la familia como un sistema de comunicación.

Todos los sistemas tienen una relación jerárquica con sistemas mayores o menores del campo ambiental. En el caso de la familia podríamos describirlo así: del individuo a la familia y de la familia al contexto. Por tanto, todo sistema es también parte de un subsistema y/o de un suprasistema.

Desde este enfoque, los sistemas deben obtener beneficios mutuos para sobrevivir, en relación con su ambiente. En este sentido los sistemas son ecológicos. Los sistemas se benefician entre sí a través de los intercambios con su medio. Sin embargo, esta relación no es igualitaria y es así como, aunque los suprasistemas necesiten y se desarrollen a partir de sus subsistemas y son por tanto, dependientes de éstos, gradualmente ganan control sobre los subsistemas.

La familia y su suprasistema permanecen en equilibrio ecológico a través del equilibrio de funciones, de aquellas funciones que la familia proporciona a la sociedad, y de las funciones que la sociedad tiene hacia la familia. Cuando se da el desequilibrio, por ejemplo, cuando la sociedad no provee a la familia de los recursos para cumplir sus funciones, nos encontramos con múltiples problemas que afectan a la familia en el ámbito interno y a la sociedad como un todo.

Los procesos del sistema familiar.

Las familias, como hemos visto, están compuestas por subsistemas esenciales, cuyo patrón de relaciones constituye la estructura de la familia. Esta estructura es mantenida y manifestada a través de los procesos del sistema familiar: la comunicación, los roles y las normas o reglas. El intercambio entre los subsistemas familiares es mantenido, cumplido, controlado a través de estos procesos familiares.

Comunicación en la familia

La comunicación es el vehículo primario en la medida que todo es comunicación y que es imposible no comunicarse. Los roles son usados continuamente como proceso para ordenar la estructura de relaciones dentro de la familia. Las normas o reglas tienen la función de garantizar que se viva a la altura de los roles, imponiéndose sanciones positivas y negativas para que las normas se cumplan. Las normas o reglas son la expresión observable de los valores de la familia y de la sociedad. Tanto los roles como las normas son establecidos y mantenidos por medio de la comunicación, por eso es importante destacar este proceso.

Las teorías de la comunicación se refieren a la forma como se transmite la información y a los efectos de sus contenidos y de sus formas de transmisión en los seres humanos. Los pioneros del estudio de la comunicación en los sistemas humanos fueron Gregory Bateson, Don Jackson, Jay Haley, Paul Watzlawick y Virginia Satir, quienes desarrollaron proyectos conjuntos en Palo Alto, California, entre los años 50 y 60, identificando determinados axiomas o principios básicos de la comunicación.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1981) presentan estos axiomas exploratorios de la comunicación como principios que son útiles para entender la pragmática de la comunicación en la familia humana. A partir de estos principios se pueden estudiar también los problemas que afectan con mayor frecuencia a la comunicación humana. Los autores citados analizan detalladamente estos problemas a los que denominan patologías de la comunicación en su libro Teoría de la Comunicación Humana.

Su objetivo se centra en cómo se da la comunicación y no en por qué se da. Como Watzlawick señala (Winkin, 1984) "el enfoque introducido tiene en cuenta lo que ocurre entre los sujetos y cómo el comportamiento de una persona puede ser comprendido únicamente en función del comportamiento de las demás personas que la rodean y que tienen importancia para ella, de sus reacciones y del contexto en que todo esto se sitúa".

El **primer axioma es que es imposible no comunicarse**. Comportamiento o ausencia de comportamiento, silencio o palabra, siempre se está transmitiendo información. Todo es comportamiento y por lo tanto todo es mensaje. La voz, el tono de voz, el cuerpo, el contexto, independiente si se tiene o no la intención de comunicar. De todas formas se comunica. Lo anterior implica que toda conducta es comunicación.

Si toda conducta tiene un valor de mensaje, el receptor, el que está "escuchando" ese mensaje de todas maneras lo recibe y, como lo recibe, el mensaje lo compromete. No puede no reaccionar.

De este compromiso ineludible surgen las patologías o problemas de comunicación que plantea Watzlawick. Si el receptor no quiere aceptar este compromiso puede reaccionar de varias maneras: rechazando la comunicación directamente, aceptándola forzosamente y por lo tanto responder a través de evasivas, monosílabos o malentendidos, descalificándola y por último utilizando como pretexto un síntoma para evitar el compromiso de la comunicación.

El **segundo axioma es que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional**, de modo que la comunicación incluye no sólo un contenido explícito, sino también mensajes implícitos que definen la naturaleza de la relación entre los participantes de esa comunicación. El contenido es lo que se dice, y la relación transmite cómo debe entenderse lo que se dice en el contexto de una relación determinada. De este modo, la relación es la que define o clasifica al contenido, y es por eso una metacomunicación, o sea una comunicación acerca de la comunicación.

En relación con este principio, las principales dificultades se plantean en forma de desacuerdos entre los niveles de contenido y relación:

- Desacuerdos en el contenido, pero sin que se perturbe la relación. Acuerdo en el contenido, pero no en la relación.
- Desacuerdo en el contenido y desacuerdo en la relación.
- Dudar del contenido, de las propias ideas y percepciones en el nivel del contenido para no poner en peligro una relación.

Como dice Watzlawick, el contenido en una relación es importante. Lo que uno dice está dando cuenta de lo que uno cree, piensa, siente, proyecta, etc. En el fondo, es el modo en que las personas señalamos lo que somos y, como dicen los autores, mostramos que existimos. De ahí que la reacción de los otros frente a nuestros contenidos sea importante.

Los otros pueden reaccionar frente a los contenidos de tres maneras con las cuales validan o no validan la existencia del que emitió el mensaje.

- 1) Pueden confirmar el contenido, esto es compartirlo, estar de acuerdo y por lo tanto transmitir el mensaje: "tú existes para mí y estoy de acuerdo contigo en lo que estás comunicando".
- 2) La segunda reacción es el rechazo, a través del cual la persona comunica: "tú existes para mí, pero no comparto lo que me estás comunicando".
- 3) La tercera posibilidad es la desconfirmación del otro, lo que está comunicando: "no me importa tu contenido", lo que significa negarle la posibilidad de auto-definirse o actuar como si no existiera.

El tercer axioma es que la naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre quienes se comunican. Para un observador, una serie de comunicaciones puede entenderse como una secuencia ininterrumpida de intercambios. Sin embargo, quienes participan en la comunicación siempre introducen la puntuación de la secuencia de los hechos, intentando establecer quién empezó una determinada comunicación.

La falta de acuerdo respecto a la manera de puntuar la secuencia de hechos es la causa de frecuentes problemas en las relaciones humanas. El conflicto acerca de cuál es la causa y cuál es el efecto, lleva a visiones distintas de la realidad y genera en la comunicación secuencias conflictivas que se repiten y en las cuales las personas que se comunican se encuentran como atrapadas.

El cuarto axioma es que los seres humanos se comunican de dos formas: digital y analógica. La comunicación digital utiliza palabras y conceptos, es verbal. La comunicación analógica utiliza símiles, gestos; tonos de voz, etc., y es no verbal. Watzlawick destaca que en las relaciones interpersonales un gesto o una expresión facial puede revelar más que cien palabras y que el aspecto relativo al contenido de la comunicación se trasmite en forma digital, mientras que el aspecto relativo a la relación es de naturaleza predominantemente analógica. En su necesidad de combinar estos dos lenguajes, las personas sean como receptoras o emisoras, deben traducir constantemente lo digital a lo analógico y viceversa.

Los problemas más frecuentes en relación con este principio son:

- Desconocimiento de la potencia de la comunicación analógica.
- No darse cuenta de las claves analógicas que cada persona utiliza al comunicarse.
- Uso de mensajes analógicos que implican negación, humillación o castigo para el otro.
- Errores al traducir los mensajes analógicos en el ámbito digital.

El quinto axioma se refiere al poder en la comunicación y establece que todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según que estén basados en la igualdad o la diferencia. Si los participantes en la relación tienen igual poder, la comunicación es simétrica, y de lo contrario es complementaria, con uno de los participantes de la comunicación en una posición de poder superior a la del otro.

Los principales problemas en relación con este principio son:

- La complementariedad rígida, en que la relación está basada rígidamente en la diferencia.
- La escalada simétrica, en que los participantes en la comunicación compiten por el poder en una guerra más o menos abierta o explícita.

Utilizando estos cinco axiomas, se puede observar que los miembros de una díada o de cualquier sistema humano, desarrollan patrones regulares de comunicación que pueden ser observados, los que constituyen las normas o reglas de operación que definen qué puede decir y hacer cada participante y el poder que tiene en relación a los otros.

Sobre la base de las nociones anteriores, los primeros teóricos de la comunicación hicieron un gran aporte a la conceptualización de los procesos del sistema familiar, los patrones de interacción familiar, sus reglas de funcionamiento y la forma como la comunicación tiende a mantener la homeostasis en el sistema familiar, planteando la paradoja como un importante instrumento de cambio. Posteriormente continuaron desarrollando estos aportes otros autores como Weakland, Bandler y Grinder, Selvini Palazzoli y otros.

Entre los autores estudiados, Virginia Satir (1980. 1987) es probablemente quien mayor importancia asigna a la comunicación en el trabajo con familias. Satir (1987) definió la comunicación familiar como el intercambio de información significativa entre los miembros de la familia. Este intercambio refleja la atmósfera emocional de la familia, se expresa tanto en la conducta verbal como en la no verbal y abarca una amplia gama de formas en que sus miembros intercambian información, incluyendo la que proporcionan, la que reciben y cómo la utilizan. Para esta autora, la importancia central de la comunicación reside en que ella puede desarrollar y permite conocer el nivel de autoestima de cada uno de los miembros del grupo familiar, autoestima que está directamente ligada a los conceptos de identidad e individualidad y, por lo tanto, al proceso de diferenciación.

La experiencia de esta autora en el trabajo con familias la llevó a identificar cuatro modelos de comunicación que las personas utilizan siempre que, al reaccionar a alguna tensión, sienten que su autoestima está amenazada. Estos modelos predominantes son aplacar, culpar, superrazonar y distraer. Lo común a estos cuatro modelos es que la autoestima de la persona es baja y que ellos envían mensajes de doble nivel, en los que la voz dice una cosa que el resto de la persona contradice, no existiendo por lo tanto, concordancia entre los niveles digital y analógico de la comunicación. Satir afirma que las familias conflictivas que ha conocido se comunican con frecuencia por medio de este tipo de mensajes y que ellos predominan ampliamente en la comunicación humana.

"De acuerdo con mi experiencia, he llegado a algunas conclusiones tentativas respecto a lo que puedo esperar cuando me reúno con nuevos grupos de personas. El cincuenta por ciento dirá sí, sin importar lo que piensen o sientan (aplacar); el 30 por ciento dirá no, sin importar lo que piensen o sientan (culpar); el 15 por ciento no dirá nada, ni sí ni no y no dará ninguna pauta de sus sentimientos (superrazonar); y el medio por ciento se comportará como sí o como no, o sintiendo que no existen (distraer). Eso solamente deja un 4,5 por ciento que puede esperarse sean personas reales y honestas" (Satir 1987, p. 78).

Para superar los modelos identificados, Satir propone un quinto modelo, que ella identifica como la comunicación abierta. "Existe una quinta respuesta, que he llamado abierta o fluida. En esta reacción todos los elementos del mensaje van en la misma dirección: la voz dice palabras que concuerdan con la expresión facial, la posición del cuerpo y el tono de voz. Las relaciones son fáciles; libres y honestas y hay pocas amenazas para la autoestima. De las cinco respuestas, únicamente la abierta y franca tiene alguna posibilidad de suavizar rupturas, de eliminar desacuerdos o de salvar las brechas" (Satir 1987, p. 72).

Dada la importancia que Satir asigna a la comunicación, desarrollar la comunicación abierta es en su opinión una de las metas centrales en el trabajo con familias. Se trata de promover en las familias el estilo abierto de comunicación, que en su opinión es el único modelo que puede modificar los sentimientos de aislamiento, de incapacidad, de no sentirse amadas y de ineficacia que perpetúan en las personas los otros modelos de comunicación. Para el logro de esta meta, desarrolló y utilizó un conjunto de técnicas para la enseñanza de nuevas formas de comunicación en las familias, entre las que se incluía el modelaje, las tareas y la escultura familiar. Estas técnicas han sido perfeccionadas posteriormente por otros terapeutas y son de gran utilidad.

Las reglas o normas familiares

Como cualquier sistema de interacción, las familias tienen normas o reglas que las rigen. Prácticamente todo en la familia está regulado ya sea explícitamente o en forma implícita. Independiente de cuan explícitamente estén formuladas, los integrantes de la familia "saben" cuales son las reglas que rigen en su familia. Estas dicen relación con prácticamente todos los ámbitos de la vida familiar. Desde los más sencillos, domésticos y cotidianos a aquellos orientados a valores, a aspectos trascendentes de la vida. Frases como "los hombres no les pegan a las mujeres", "el arroz se hace así" "la

hora de llegada es a la..." "de sexo no se habla", "nosotros nos demostramos el cariño de esta manera" "nadie falta a misa el Domingo" pueden haber sido comunicadas abiertamente o no, pero seguramente son escuchadas" por todos y dependiendo de cuan dúctil sea la familia para modificar una norma estará o no la posibilidad de que ésta sea cambiada, modificada o mantenida.

Palazolli (1982) señala que "la familia es un sistema autocorrectivo, autogobernado por reglas que se constituyen en el tiempo a través de ensayos y errores". Agrega que la idea central de esta hipótesis es que cada grupo natural con historia se forma a través del tiempo en una serie de intercambios de ensayo y error, definiendo lo que está permitido y no está permitido en la relación, hasta que se convierte en una sistema original que se sostiene por medio de las reglas. La familia dispone del set educacional más completo para comunicar estas reglas. Todo en la familia se convierte en ocasión formativa, en un proceso permanente y cotidiano de influencias y en ese sentido goza de mucho poder. La existencia de las reglas o normas le dan coherencia y estabilidad a la familia (Hartman & Laird (1985) ya que rigen roles, subsistemas, el uso del tiempo, del espacio, la naturaleza de los límites. También dirigen la fluidez y el tipo de comunicación, el tipo de poder y status en la familia, y la expresión de los valores.

Las fuentes de estas reglas pueden tener variados orígenes o pueden éstos no saberse. En parte pueden provenir de las experiencias de la familia, de su historia intergeneracional y pueden ser parte de los esfuerzos de la familia para adaptarse a los requerimientos de su medio.

Algunas reglas pueden servir a una función en la familia y otras pueden corresponder a los estilos propios de las familias. Si los regalos de Navidad se abren en la mañana o en la noche, quién los abre, quiénes los distribuyen. Si la madre puede trabajar o no, etc. Muchas de estas reglas pueden aparentemente considerarse asuntos menores. Sin embargo, estos asuntos menores pueden estar permeados con sentimientos intensos de lealtades familiares, de momentos agradables, de vínculos importantes para las personas y las familias. Puede ser que ninguna de estas reglas sea esencial para la mantención de la familia. Sin embargo, como señalan Hartman y Laird, alguna acumulación de significados compartidos y de ceremonias son ingredientes esenciales para la cohesión familiar, para el sentimiento de continuidad y para la identidad individual.

Las reglas expresadas en rituales y ceremonias juegan un papel especialmente importante porque simbólicamente expresan y legitiman un grupo familiar.

Los rituales pueden mostrar la visión de mundo de la familia en acción, la cultura particular de esa familia y nos pueden mostrar pistas para entender los sistemas de significados compartidos de la familia e ideas para el cambio. Es un lugar común decir hoy en día que la mayoría de las familias no realiza rituales, que está desritualizada. La vida moderna, el aceleramiento con que viven sus integrantes la ha hecho perder rituales, desde los más cotidianos, como comer juntos. Los matrimonios y los entierros muchas veces se convierten en el único ritual donde la familia se encuentra. Por otra parte, familias conscientes de este déficit están inventando rituales para mantener el propósito de la cohesión y de la identidad familiar.

Los roles de los individuos en la familia

Antes de que el enfoque sistémico influyera el trabajo con familias, el precursor de la terapia familiar, Nathan Ackerman, pensaba que el concepto de rol podría servir de vínculo entre los individuos en el contexto de la dinámica familiar. Y esto es interesante, pues es un concepto que aludiendo al papel de un integrante de la familia, es a la vez transaccional. Es decir el rol que una persona ejerce en un determinado sistema es siempre en relación con los otros. Se es padre porque hay hijos, se es esposa porque hay esposo y se es tío porque hay sobrinos.

Lo que hemos visto hasta ahora del enfoque sistémico y de los procesos de comunicación y de reglas aluden a totalidades en interacción. El concepto de rol recupera al individuo en el contexto de esa totalidad.

Kantor y Lehr (1978) se plantean preguntas acerca de esta situación. ¿Dónde está el individuo en esta interacción compleja? ¿Cuál es su papel? ¿Cuál es su función? ¿Cuál es la parte que le corresponde en la complejidad de la interacción familiar?

El concepto de rol lo pospone en su calidad de actor y alude a cómo su actoría influye el sistema familiar. Creemos que cada individuo indaga, busca y negocia su lugar en el sistema familiar de manera tal que su personalidad pueda ser confirmada por la familia, compatible con sus necesidades y en forma óptima con el afianzamiento familiar. En este sentido el individuo desarrolla estrategias orientadas a proveerle un lugar en la familia, por el cual pueda hacer uso del espacio, el tiempo y la energía disponible para lograr la intimidad, afecto, competencia e identidad que busca. Como actor, lo que interesa son sus acciones como un jugador de papeles en la familia. Sus actos sociales es decir cómo son sus intercambios cara a cara y como éstos se combinan con los de los demás miembros de la familia.

Virginia Satir (1978) dedica un capítulo de su libro Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar al tema de los roles en la familia, tanto los propiamente familiares como padre, madre, hermana... etc., como los otros roles que las personas desempeñan en la vida, y lo que significa combinar los diferentes desempeños de rol. Entre sus conclusiones señala por un lado las dificultades en compatibilizar múltiples roles y, por otra parte, destaca que las personas que desempeñan diferentes roles y que pueden equilibrarlos con relativa armonía, son más completas en cuanto a su desarrollo.

Hartman y Laird clasifican los roles en la familia de dos maneras: los roles formales y los roles informales. Los roles formales son todos aquellos que todas las culturas reconocen como típicamente familiares: padre, madre, hijo, abuelo, nieto, tía, sobrina, etc., los cuales juegan un papel importante en la evaluación e intervención con familias. Disponemos de ideas compartidas acerca de lo que es ser un padre, una madre y una abuela. Y de hecho ese acuerdo compartido en la cultura puede ser útil a la hora de enfrentar los desempeños de roles según cada familia. De ahí que sea relevante saber cuán congruentes son las expectativas y la idea que tiene de sí mismo el que lo ejerce y la claridad o ambigüedad que existe en la prescripción de un determinado rol.

¿Cuales son los roles del padrastro en la nueva familia? ¿Cuales los de una madre sola con sus hijos? ¿Hay competencia o incompetencia para el ejercicio de los roles? ¿Existe flexibilidad para modificar su desempeño cuando la realidad familiar así lo requiere?

En relación con los roles informales Hartman y Laird señalan que "por debajo de la estructura de roles señalada, las familias también se caracterizan por una estructura de roles informales". Estos corresponden a esos comportamientos que aluden al papel que una persona asume en su familia y que contribuyen al desarrollo y algunas veces a la sobrevivencia de la familia. Estos, al igual que los roles formales, pueden ser reconocidos en cuanto a su claridad, congruencia, flexibilidad o complementariedad. Roles tales como, "la responsable", "el preocupado", "el dejado", "el chistoso", "el aventurero", "la independiente", "el organizador"... etc., son algunos ejemplos de los papeles que los individuos desempeñan en sus familias. Cualquier familia puede identificar los diferentes roles que sus miembros desempeñan. Muchas veces éstos se caracterizan por su rigidez, que hace prácticamente imposible al portador del rol tener comportamientos diferentes al asignado, pudiéndose esto constituirse en una pesada carga.

Kantor y Lehr (1975) distinguen cuatro roles que denominan básicos en el sistema familiar, partiendo de la premisa de que cualquier acción iniciada por algún miembro de la familia estimula reacciones de los otros miembros. Esta premisa coincide con el primer axioma de la comunicación, en cuanto a que "es imposible no comunicar". En este caso una acción desde uno de estos roles es un mensaje que es recibido y que compromete de diferentes maneras a uno o más miembros de la familia. Las alternativas son cuatro, lo que no significa que se requiera de cuatro personas para que se representen estos roles. Como actos sociales se pueden manifestar cualquiera sea el tamaño del sistema; familias de muchos miembros, hasta en la relación más pequeña, como la díada o relación de dos personas. Y como actos sociales, existe un iniciador de ese acto y los que responden al acto serían los co-iniciadores.

Los iniciadores son los que movilizan, los que inician las acciones ya sea en las áreas del afecto del poder o de los significados, estableciendo el contexto para la respuesta de los demás. Sus acciones pueden ser "buenas" o "malas" y a veces el que ejerce este rol puede quedar atrapado en determinadas estrategias para tener respuesta de su familia. Por ejemplo: Una madre no considerada, no tomada en cuenta, puede sólo tener la alternativa de la queja en la enfermedad, eliminando todas las otras acciones posibles. Sus acciones positivas, cuidar de los demás, cocinar bien, preocuparse de sus hijos quedan sin respuesta debiendo acudir a las "negativas", en la búsqueda de afecto y poder. Kantor y Lehr piensan que el rol del iniciador es crucial en el contenido de la temática familiar. La riqueza de esta temática dependerá de la dirección que el iniciador le dé en el contexto de la familia.

Los opositores, son, en principio reactivos. Crean un contexto distinto para bloquear la dirección del iniciador. Su poder está en redefinir el contexto definido por el iniciador. En principio, el opositor tiene muchas alternativas de acción. Puede enseñar, puede redirigir, puede disentir y puede agredir. Puede ser un cuestionador silencioso y vigilante o puede moverse iniciando acciones que reorienten a la familia y sus miembros en direcciones más fructíferas de aquellas que han ofrecido los iniciadores.

Los seguidores se orientan tanto a apoyar a los iniciadores o a los opositores. Esto es inherente a su función. Les otorga poder. El seguidor es el aliado por excelencia. Su poder y su independencia, no residen en iniciar acciones, pero sí en su potencial de cambiar sus alianzas tanto con los iniciadores, como con los opositores o alternadamente con ambos. Si se rigidiza en una acción única, seguidor del iniciador, por ejemplo, se empobrece. Los autores piensan que si no existiera el seguidor, tanto los iniciadores como los opositores no tendrían mucho destino.

Los espectadores son los que quedan fuera de la acción directa. No establecen alianzas con ninguno de los roles señalados, a no ser que éstas sean para mantener su posición. El espectador mira. Es testigo privilegiado de la interacción familiar, y a pesar de las acciones de los otros intentando involucrarlo, no lo hará, hasta que él mismo lo decida. Los espectadores tienen, a lo menos tres opciones. Pueden abandonar el campo y ser iniciadores en otro sistema social. Pueden continuar como testigos y dar sus opiniones en privado o en público pero sin comprometerse con ninguna de las partes, ya sea por mantener su libertad o por no hacer daño. La tercera opción supone un cambio de la periferia a la acción, normalmente de mediador en los conflictos. Un riesgo del rol de espectador es la soledad y un aporte significativo es su neutralidad para facilitar el mejoramiento de relaciones confrontacionales y polarizadas.

En resumen y a propósito de los procesos familiares señalados, podemos señalar que mientras más congruencia exista entre la comunicación, los roles y las reglas de un sistema familiar, más adecuado será éste. Para que exista una familia que funcione se necesita una cantidad mínima de congruencia entre estos procesos.

Un sistema familiar obtiene retroalimentación acerca de la calidad de su funcionamiento, evaluando de alguna manera estos procesos. La retroalimentación es esencial para mantener ese equilibrio dinámico necesario para el funcionamiento de la familia.

Este foco en las interacciones y no sólo en las características individuales de los miembros de la familia nos lleva a un tema relevante del enfoque sistémico; una causalidad que se contrapone a aquella que reduce las causas de los hechos a una sola causa, lo que se ha denominado causalidad lineal. Es decir que A causa B. Esto es corriente en nuestro pensamiento tanto profesional como de las familias que atendemos. Es común escuchar afirmaciones tales como "lo que sucede es que esta niña no hace caso" o "los amigos lo echaron a perder" o "ella tiene pésimo genio". Sin negar su veracidad y valorando la percepción de los sujetos, el hecho de otorgarle causalidad única a las relaciones a partir desde un hecho determinado hace que la realidad se reduzca y las posibilidades de modificación de éstas se empobrezcan.

De ahí que el pensamiento sistémico plantee la causalidad circular, la cual supone que las causas y los efectos se encuentran circularmente unidos, y lo que era efecto puede transformarse en causa y viceversa. Se pasa desde un pensamiento que atribuye causas únicas a las situaciones a uno interaccional, dando base a intervenciones que creen contextos conversacionales circulares que den cuenta de las relaciones y no de hechos aislados.

Para concluir, podríamos decir que el enfoque sistémico significó un gran aporte para el trabajo con familias y marcó los inicios del cambio de un pensamiento simple y reduccionista a uno que asume la complejidad y la diversidad. Un cambio hacia una visión que reconoce que todas las partes están interconectadas, y que al focalizar en las relaciones, más que en entidades aisladas, nos lleva a centrarnos en la interacción social y en los intercambios de las personas con sus ambientes significativos.

3.3. El enfoque ecológico de la familia

Estrechamente vinculada al enfoque sistémico, ha influido en el movimiento de familia la teoría ecológica. Ecología viene de la palabra griega *oikos* que significa vivir en la casa, en el hogar. Incorpora la idea del hábitat natural y de la dependencia e interdependencia de los seres con su hábitat para su desarrollo.

El Trabajo Social siempre ha tenido en mente que los problemas de las personas y familias dicen relación con la forma como éstas se han organizado internamente, o de las ideas que tienen acerca de cómo llevar adelante sus vidas. Pero también siempre ha estado muy consciente que el medio de la familia, sea éste económico, político, educativo o ambiental, y la forma como la familia se relacione con este medio tiene una influencia significativa en lo que las personas y familia llegan a ser.

Auerswald (1986), quien ha contribuido a desarrollar la perspectiva ecológica en la salud mental, considera que la ecología es el estudio de la vida y la muerte en el tiempo y el espacio, mientras Germain y Gitterman (1986) la definen como la ciencia que se encarga del ajuste adaptativo entre los organismos y sus ambientes.

Como se puede ver, la perspectiva ecológica enfatiza la relación entre las personas y sus ambientes físicos y sociales. Desde esta perspectiva la ecología se ocupa de ese sensible balance que existe entre los seres vivos y sus ambientes y de las maneras en que ese balance puede ser mantenido y mejorado (Hartman y Laird, 1983).

Germain y Gitterman (1986) desarrollaron el modelo ecológico en Trabajo Social, buscando romper la tradición fragmentadora del Caso, Grupo y Comunidad. En su planteamiento, la ecología, usada como una metáfora para la práctica, es útil en la medida que provee de un marco conceptual que permite focalizar simultáneamente en las personas y sus contextos, intentando entender la reciprocidad y la complejidad de estas relaciones y aporta un método que integra principios prácticos y habilidades para trabajar con individuos, familias y grupos en contextos grupales, organizacionales y culturales.

Entre los principales puntos de vista de la perspectiva ecológica podemos señalar los siguientes:

1. La conducta individual se explica mejor desde la comprensión del contexto ambiental total en el que los individuos se desenvuelven.
2. Los ambientes humanos son extremadamente complejos e incluyen dimensiones físicas, así como estructuras sociales económicas y políticas muy elaboradas.

3. Los individuos deben mantener una mutualidad adaptativa con sus medios tanto personales como ambientales para poder sobrevivir.

Entre los autores que han aplicado este punto de vista a las ciencias sociales y del comportamiento está Brohfenbrenner (1979), el cual ha visualizado el medio ambiente social o ambiente ecológico como un arreglo complejo de contextos seriados que incluyen el *microsistema*, el *mesosistema*, el *exosistema* y el *macrosistema*.

Este autor afirma que los sistemas sociales se organizan de tal manera que los individuos, las familias, las comunidades y las sociedades forman capas o estratos de creciente inclusión y complejidad, semejantes a las muñecas rusas. Cada nivel del sistema opera en constante intercambio con los demás y el cambio en cualquiera de esos miembros o partes afecta a todos los demás. Cada nivel de los diferentes sistemas tiene un impacto significativo para el desarrollo humano, ya que operan en intercambio y reciprocidad constante entre ellos. La familia ocupa un lugar central de mediación entre los diferentes contextos, papel socializador que ha cumplido de diversas maneras en todas las culturas, e internamente hacia sus miembros, siendo la transmisora de la cultura y simultáneamente preparando a sus miembros para participar en la sociedad.

En este contexto, el **microsistema** es entendido como un patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona experimenta en un entorno determinado con características físicas y materiales particulares. Es un lugar, un entorno de relaciones cara a cara: la casa, la escuela, el barrio, etc. Ese espacio es experimentado por la persona en términos directos y es parte integral de su cotidianeidad.

El **mesosistema** es aquel que comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona participa activamente. Las relaciones interpersonales que se dan fundamentalmente en la familia, el sistema educativo al que se pertenece y el ambiente laboral son elementos esenciales del mesosistema.

El **exosistema** comprende uno o más entornos que no incluyen la participación de la persona, pero en los cuales se producen hechos que sí son relevantes y que afectan lo que ocurre en el entorno que comprende a la persona, como situaciones que se pueden producir en el trabajo de un padre de familia y que pueden constituir influencia decisiva en el desarrollo de un hijo de ese padre.

El **macrosistema** es entendido como la subcultura, la cultura, los sistemas de creencias, las ideologías que sustentan los contextos menores, como también las instituciones culturales, los valores e ideologías nacionales que pueden tener influencia en uno o en otro sentido en el desarrollo de las personas.

Desde esta perspectiva, cada uno de estos ambientes puede tener efectos sobre las personas y las familias, ya sea favoreciendo su bienestar y desarrollo armónico o, por el contrario, siendo contextos de malestar psicosocial y de enfermedad en el individuo. Estos niveles, que conforman la ecología del desarrollo de lo humano en la concepción de Brohfenbrenner, no constituyen novedad en sí.

La novedad de este planteamiento radica en dos aspectos relevantes para el Trabajo Social con familias.

El primero destaca la importancia de la percepción que las personas tienen de su ambiente y lo significativo de esta percepción para el desarrollo y el comportamiento de las personas. Más que como pueda ser la realidad "objetiva", lo que importa es cómo la percibe el individuo, cómo la vive.

El segundo se refiere a lo relevante que es para el desarrollo humano el ejercicio o la práctica de la política pública dirigida a las personas. El autor plantea que ésta tiene un impacto significativo en su desarrollo. De ahí su relevancia para el Trabajo Social, que ejerce, como veíamos en el Capítulo II, en las políticas sociales públicas. La política dirigida a los menores es expresiva de esta influencia. En las instituciones que las implementan por décadas los trabajadores sociales, entre otros profesionales, han participado tomando decisiones sobre el destino de los niños chilenos pobres bajo diversas políticas que, en aras de la protección del niño, los han apartado de su entorno familiar y comunitario, con graves consecuencias para el desarrollo de esos niños y para la sociedad en su conjunto.

Germain y Gitterman (1986), al aplicar el modelo ecológico al Trabajo Social, se refieren a los intercambios que tienen lugar entre los seres humanos y todos los elementos de su ambiente, analizando cómo los seres humanos y sus ambientes logran un balance adaptativo y, por otra parte, cómo y por qué razones otros fracasan en lograr dicho balance. Para estos autores, el ambiente está compuesto por estratos y texturas. Los estratos son los ambientes sociales y físicos, y las texturas son el espacio y el tiempo.

El ambiente social que definen Germain y Gitterman es similar a los distintos contextos de Brohfenbrenner. Está definido por el contexto humano de relación a diferentes niveles, desde las redes personales hasta las instituciones sociales.

El ambiente físico provee del contexto para toda la interacción humana. El sentido de identidad está vinculado no sólo a las relaciones primarias familiares y a las otras relaciones humanas que la persona construye a lo largo de la vida, sino también, y en forma importante, al sentido que da la vinculación del ser humano con el mundo de la naturaleza, con el país, la región, el pueblo, el lugar de origen.

La confianza que el ser humano necesita para su desarrollo está basada en la seguridad, y para esto necesita de seguridad física así como de seguridad social. La socialización se construye sobre las relaciones significativas con las personas, las cosas y la naturaleza.

Los seres humanos se esfuerzan por lograr un ajuste adaptativo con su medio ambiente social y físico a través de todo su ciclo vital, y para esto necesitan del ambiente los estímulos y los recursos necesarios para su sobrevivencia y desarrollo. Este ajuste, sin embargo, se puede realizar a expensas de otros, reflejando así las diferencias en el poder y el conflicto. O el ajuste puede ser pobre por carecer de los recursos necesarios, de manera tal que el desarrollo y "el funcionamiento pueden detenerse".

En los seres humanos el proceso adaptativo es psicológico, social, cultural y biológico. A través del lenguaje de la tecnología, de los sistemas de creencias, los seres humanos se han cambiado a sí mismos y a sus ambientes y luego han tenido que adaptarse a estos cambios.

La sociedad actual, en forma creciente realiza demandas biológicas, sociales y culturales que exceden las capacidades de adaptación de la mayoría de las personas y familias. Se dice que la vida moderna le exige al ser humano adaptaciones para los cuales no está biológicamente preparado y que pueden sobrepasarlo. De hecho, hay demandas de adaptación de las personas a ambientes física y socialmente contaminados.

Cuando existe este desbalance y las personas y familias perciben ausencia de recursos internos o externos para satisfacer estas demandas, se experimenta stress. El stress no necesariamente es negativo. En la medida que las dificultades son parte de la vida, puede dar oportunidad a las personas para desplegar sus fuerzas, y aumentar su autoestima y su sensación de competencia, entendida ésta como la sensación de identidad, de control de la propia vida y de la capacidad para relacionarse con otros.

Por el contrario, cuando el ambiente es percibido en forma amenazante, cuando las personas han tenido escasas o nulas oportunidades para desarrollar en su vida actos exitosos, cuando han sido deprivadas de respeto social y de poder, y consideran que sus recursos internos son insuficientes para enfrentar los problemas de la vida, las personas experimentan baja autoestima, ansiedad, culpa, agresividad y desesperación.

De este modo, los esfuerzos de adaptación, y la competencia o incompetencia para el manejo de los problemas de la vida, requiere de recursos tanto internos como externos a las personas y familias, y son la expresión de la relación de las personas y de la familia con su medio.

Las redes: un concepto que vincula

Para Germain y Gitterman (1986), un elemento central en el ambiente social lo constituye el sistema de relaciones denominado red social, en el cual los vínculos entre los miembros son relevantes e influyentes en el comportamiento de las personas.

El reconocimiento de que una serie de problemas que se suponían de carácter individual, como problemas emocionales, adicciones, problemas relacionales, etc., se sostienen en realidad sobre una serie de mecanismos sociales, familiares, comunitarios culturales y políticos, que inciden y hacen posible su mantención, hace emerger en las conceptualizaciones y en las intervenciones el concepto de red.

Las antiguas sociedades, más simples y primitivas, resolvían en el espacio tribal los distintos problemas de sus miembros, desde los de salud hasta los existenciales. Esta metáfora de la tribu nos ayuda a recuperar el sentido que involucra el concepto de red, el que se caracteriza por la existencia de un cierto ánimo o sentimiento comunitario, comparable al sentido de pertenencia a una identidad colectiva que se funda no sólo

en el reconocimiento, sino en la existencia de algún vínculo geográfico, histórico, de creencia, etcétera.

La conformación de redes sociales no es algo nuevo. Sin embargo el concepto de red social es acuñado recién en 1954 por el antropólogo inglés John Iames, y más tarde es llevado al campo de la terapia por el psiquiatra Ross V. Speck y por la trabajadora social Carolyn Attneave en 1958, quienes, el primero desde el movimiento hippie y la segunda desde sus orígenes indígenas, habían experimentado de diferentes formas la vida en comunidad, creando en Estados Unidos la "intervención en red" (Speck y Attneave, 1973).

Para estos autores, la red social es un grupo de personas, miembros de la familia, vecinos, amigos y otras personas, capaces de aportar una ayuda o un apoyo real y duradero a un individuo o familia. Elkaim (1989) afirma que es lo que subsiste del aspecto tribal de las sociedades primitivas.

De acuerdo con Erickson (citado por Aravena et al., 1988), la red típica de un individuo incluye:

- Un área de parientes: la persona central, la pareja, la familia nuclear y un grupo extendido de parientes.
- Un área de conocidos y amigos: personas conocidas amigos, vecinos, compañeros de trabajo con los que se dan relaciones amistosas.
- Un área de servicio y apoyo: funcionarios, miembros de la Iglesia, trabajadores sociales, médicos, enfermeras, etc.

Aravena et al. (1988), agregan un área de personas especialmente significativas, que si bien pueden estar incluidas en las áreas anteriores, se distinguen de las demás porque la persona las percibe de manera diferente debido a la existencia de una vinculación especial con ellas y a la significación que le otorga a esas relaciones, las que se caracterizan fundamentalmente por el amor, la aceptación, la influencia y el respeto. Los lazos de parentesco facilitan la identificación de estas relaciones significativas, pero no la determinan.

Las redes pueden articularse en función de objetivos muy concretos y desaparecer una vez que éstos se cumplan, o bien constituirse con un carácter más permanente y una definición funcional más amplia y menos precisa.

En general las redes cumplen básicamente funciones de apoyo frente a las diferentes necesidades humanas. En relación con algunas de estas necesidades, las redes informan y guían. En relación con otras, otorgan apoyo emocional, satisfacen necesidades diversas y aportan ayuda material o servicios de apoyo.

En las redes sociales hay intercambios afectivos, intelectuales, económicos, éticos y conductuales. Según Sluski (1986), las redes proveen de compañía social, de apoyo emocional en un clima de comprensión, son guías que permiten saber de temas útiles

para la vida personal y aportan consejos frente a distintas áreas. Aportan ayuda material y servicios y sirven de regulación social reafirmando roles y responsabilidades y controlando la desviación.

Con razón se dice que frente a los problemas de la vida las personas y familias con redes de apoyo tienen muchas más posibilidades de salir adelante, y los estudios muestran cómo las personas que participan de redes se mejoran antes de las enfermedades, se deprimen menos y se demoran menos en salir de las dificultades y problemas de la vida. En las familias pobres, la existencia de redes de apoyo ha sido y sigue siendo fundamental para la sobrevivencia cotidiana.

Las redes sociales, cuando cumplen estas funciones, pueden considerarse como partes del ambiente social nutritivo para el desarrollo de la identidad, competencia o contacto humano. Pero también hay redes dañinas para las personas, redes sociales que no las nutren, sino más bien disminuyen la autoestima, explotan a sus miembros, exaltan aspiraciones irreales y, por ende, interfieren, detiene o dañan el crecimiento y el desarrollo (Germain y Gitterman, 1986).

Las redes se pueden clasificar de distintas maneras. La más sencilla es aquella que distingue entre redes primarias y secundarias.

La red primaria se define como aquella entidad microsocial constituida por un conjunto de individuos que se comunican entre sí a partir de afinidades personales, fuera de todo contexto institucionalizado, y que son percibidas por el individuo como personalmente relevantes (Sluski, 1989, Elkaim, 1989). La red primaria evoluciona según las edades de la vida, la posición social, las circunstancias. Abarca el conjunto de relaciones cercanas, habitualmente afectivas. Es una red social personal, cuya construcción se confunde con la vida de un individuo a través de su familia, escuela, universidad, trabajo, y surge de sus actividades sociales, educativas, religiosas, políticas, deportivas, recreativas, etc. Aunque muchos de los contactos de la infancia parecen desaparecer en la vida adulta, es asombroso comprobar la facilidad con que ellos se pueden reactualizar y cómo se mantiene el significado y el compromiso de las experiencias tempranas.

La red secundaria se define a partir de una tarea, en un contexto organizacional. Es el conjunto de las personas reunidas alrededor de una misma función, en un marco institucionalizado, tal como un trabajo, un sindicato, un club social, etc. (Desmarais, en Elkaim, 1989).

Otra clasificación importante dice relación con las redes institucionales o artificiales. Son aquellas creadas por los programas institucionales para coordinar los esfuerzos orientados a enfrentar una problemática compleja, en la cual dada la organización burocrática existente tienen serias dificultades para abordar la mayoría de los problemas sociales referidos a la familia de manera integral. Germain y Gitterman (1986), señalan la importancia del funcionamiento adecuado de las organizaciones burocráticas, relevándolas en su papel en el hábitat social de las personas que se atienden. Salvador Minuchin (1985) en su libro *Calidoscopio Familiar* analiza diferentes casos tratados en tribunales civiles y familiares, mostrando de manera elocuente y

aplicable a otras realidades, como la nuestra, los graves problemas derivados del enfrentamiento fragmentado de serios problemas familiares, como maltrato de niños, custodia de niños y muerte de niños. Es un ejemplo claro del planteamiento de Brohfenbrenner (1979) al señalar la influencia determinante que las políticas públicas pueden tener sobre las personas.

También las redes se pueden caracterizar de acuerdo a algunas dimensiones que definen su estructura (Aravena et al., 1988). Cuando hablamos de dimensiones estructurales nos estamos refiriendo a aquellos aspectos que de alguna manera describen y cuantifican las características de la red:

- El tamaño de la red corresponde al número de individuos incluidos en ella o el conjunto de personas con las cuales se mantiene, o eventualmente pueden mantenerse, interacciones sociales.
- La intensidad corresponde a la cantidad de tiempo que se le dedica, a la intensidad emocional de los intercambios, a la intimidad y al tipo de servicios recíprocos que se otorgan en el vínculo de red.
- La densidad alude a la proporción de contactos existentes entre los miembros en relación al número total de posibles contactos.
- El acceso se refiere a la proporción de ligazones directas o indirectas que el sujeto establece con su red.
- Los puentes se refieren a aquellos caminos que son los únicos posibles entre dos individuos, grupos o redes sociales.
- La dispersión señala la factibilidad por la cual los miembros de la red puedan establecer contactos cara a cara en función tanto de la distancia física como de la distancia psicológica.
- La homogeneidad y/o heterogeneidad indica el grado de semejanzas y diferencias entre los miembros de la red tanto en función de atributos sociales como sexo, clase social, edad, etc., como de características psicosociales tales como actitudes y valores.
- La frecuencia dice relación con la cantidad de interacciones con los miembros de la red.

Dadas sus dimensiones funcionales y sus dimensiones estructurales, vemos que el Concepto de red es un concepto abstracto. A diferencia del concepto de grupo, el cual es definido por los participantes del grupo, el miembro de una red no tiene habitualmente conciencia de estas dimensiones. Se necesita de un esfuerzo consciente para identificar los integrantes de la red. Esto explica la afirmación de que la red se construye. La construye el observador, en conjunto con la persona o familia.

Uniendo esta perspectiva ecológica con la teoría de sistemas aplicada a la familia, podemos explicar los problemas individuales y familiares por factores internos y éstos en relación con su contexto. Desde este ángulo, la teoría de sistemas ha pasado cada vez más a ser denominada ecosistémica y la familia se podría definir como un sistema abierto, transaccional y adaptativo, siempre en proceso de crecimiento y cambio en relación con su contexto.

En opinión de Hartman (1983), si se adopta la ecología como una metáfora para la práctica, entonces la unidad de atención pasaría a ser el complejo que incluye al individuo, la familia, el medio ambiente y las relaciones y las transacciones entre estos sistemas.

3.4. La perspectiva intergeneracional

La mayoría de los teóricos han destacado la importancia de la familia de origen en el desarrollo individual. A nivel de la literatura, los mejores exponentes latinoamericanos han hecho de sus propias familias a lo largo de las generaciones uno de los temas fundamentales que les ha permitido el reconocimiento mundial. A nivel de la ciencia, la antropología es experta en las destrezas necesarias para estudiar casos familiares en profundidad a través de historias de vida. Así, analiza la transmisión cultural, los patrones de parentesco, el estilo de vida familiar y de esta manera da cuenta de la cultura a nivel del grupo natural básico que es la familia.

Al plantear la perspectiva intergeneracional, se parte del supuesto de que "todos nosotros estamos profundamente inmersos en nuestros sistemas familiares. Qué somos, qué pensamos y comunicamos, qué escogemos ser o hacer, con quién elegimos estar, querer y casarnos, es en algún nivel, parte o función del complejo sistema que se ha desarrollado a lo largo de las generaciones" (Hartmann y Laird, 1995).

La familia de una persona es el medio de influencia más importante en su vida y ejerce esta influencia en forma regular y exclusiva en la vida del individuo.

Parte importante de esta perspectiva está basada en la tesis para obtener el título de Terapeuta Familiar del Instituto Chileno de Terapia Familiar, realizado por María Olga Solar y Antonia Rais R. (Toman, 1982). Sin desconocer la influencia del medio social, cultural y de la condición económica en la formación de un ser humano, y la unicidad de cada individuo, la experiencia vital de una persona está estrechamente interconectada a los ancestros y más específicamente a los ancestros históricos directos. La escuela, la universidad, el aprendizaje de un oficio, el trabajo, las organizaciones sociales y políticas, la iglesia y cualquiera otra institución social, ingresan más tarde en la vida del individuo. El contexto familiar siempre persiste.

Haley (1980) afirma que una diferencia crucial entre los humanos y todos los demás animales es que el primero es el único que tiene parientes políticos y presupone que es probable que el cerebro del hombre se haya desarrollado para encarar su red social más compleja. Agrega que también es posible que la involucración de múltiples generaciones haya producido entre los seres humanos problemas psiquiátricos que no se encuentran entre otros animales.

La cultura occidental tiende a enfatizar el individualismo y a olvidar esta influencia. "En muchas culturas no occidentales el inmenso poder de la familia: de padres, abuelos, antepasados y de la familia extensa en el desarrollo y proyecto vital del individuo es aceptada implícitamente como algo de la vida" (Hartman y Laird, 1995).

A pesar que en Chile y en Latinoamérica la familia es un valor de la cultura, la ideología que domina tiende al individualismo y, por lo tanto, a no reconocer conscientemente lo encadenada que la familia nuclear está a la familia de origen y a las generaciones anteriores.

Esto no quiere decir que cada decisión en la vida esté conectada necesariamente con la familia de origen. Más bien, ésta es de importancia crucial en las decisiones vitales que por naturaleza tienen un fuerte componente emocional y, por lo tanto, pueden evocar la emocionalidad que la familia de origen presentó sobre esos aspectos. En la medida que la emocionalidad en la familia de una persona haya sido más intensa en ese asunto, mayores serán las posibilidades que inflencie la perspectiva de los hijos cuando éstos toman sus decisiones (Meyer, 1980).

La elección de pareja es un buen ejemplo de estos planteamientos. La elección de pareja constituye una decisión vital en la vida de una persona y, por lo tanto, el papel de la familia de origen es crucial en esta elección y en la formación de una nueva familia.

Haley (1980) afirma que tan pronto como un hombre joven se aventura fuera de su propia familia y se asocia seriamente con una mujer joven, dos parejas de padres se convierten en partes del proceso de decisiones. Incluso los jóvenes que eligen pareja influenciados por el rencor a sus padres, precisamente porque éstos se oponen a la elección, también están atrapados en lo parental, porque su elección no es independiente. Por lo tanto, para este autor, el matrimonio no es meramente la unión de dos personas, sino la conjunción de dos familias que ejercen su influencia y crean una compleja red de subsistemas.

Whitaker (1981) afirma que las parejas se eligen uno al otro con una exquisita precisión. Cada uno selecciona a quien cree que puede llenar mejor sus necesidades emocionales. Pero el matrimonio no tiene ninguna varita mágica para lograr lo anterior. Cada uno es, a esa altura, un miembro de un sistema de amor y lealtad: la familia de origen de él, y la familia de origen de ella. Desde la niñez temprana cada uno acarrea modelos acerca del matrimonio, de lo masculino y de lo femenino, de los roles de madre y padre, y de todos los otros roles familiares posibles. Estos poderosos modelos determinan en gran medida los roles de cada persona en su propia vida. El matrimonio entonces es, en esencia, un asunto familiar.

McGoldrick (1981), postula que se podría discutir eternamente si los vínculos con los ancestros paternos y maternos son fuentes de conflicto y de influencia destructiva o son fuentes de apoyo y, por lo tanto, de influencia constructiva en la familia nuclear. En cualquier caso, la realidad es que estas relaciones existen, que no son periféricas y que por lo tanto no pueden ser negadas, desvalorizadas o minimizadas. Así, en la medida que el foco de estudio e intervención deriva del individuo a la unidad familiar, la perspectiva debe lógicamente incluir la familia de origen.

Varios líderes del movimiento de terapia familiar han realizado contribuciones especiales a la perspectiva intergeneracional: Murray Bowen, Iván Boszormenkyi-Nagy, Geraldine N. Spark, Thomas Fogarty, Elizabeth Carter, James L. Framo, Philip Guerín,

Michael Kerr, entre otros. Todos focalizan la relación entre el individuo y el desarrollo familiar, por una parte, y los poderosos temas que cruzan las generaciones.

Para efectos de este trabajo y desde la perspectiva intergeneracional, se ha seleccionado a los autores que exploran en el concepto de diferenciación, proceso que se da en un continuo de fusión o indiferenciación entre el funcionamiento emocional e intelectual, y que está inscrito en la experiencia familiar de las personas. Este concepto ha sido desarrollado básicamente por Bowen (1991), el autor que se identifica con más claridad con la perspectiva intergeneracional. Se ha incluido también otros autores, los cuales hacen contribuciones especiales a la relación entre el nivel de la diferenciación, versus la fusión de un individuo y su relación con las elecciones vitales de las personas.

La teoría de Bowen esta basada en dos importantes supuestos: que la familia opera como un sistema emocional y que los principios con los que opera están enraizados en la naturaleza. Este autor considera que la familia es un sistema natural especial, en la medida que es un sistema emocional y aunque el proceso evolutivo la ha marcado y moldeado, la complejidad del sistema emocional y sus características fundamentales, probablemente no han cambiado desde que surgió la vida humana (Kerr y Bowen, 1988). La familia es entendida como una combinación de sistemas emocionales y relacionales. El término "emocional" se refiere a la fuerza que motiva el sistema y "relacional" al modo en que se expresa. De esta manera lo emocional daría cuenta de por qué sucede y el relacional, de cómo sucede. Tomar conciencia de este sistema emocional es relevante para entender el desarrollo y el curso de síntomas y problemas en la familia, ya sean mentales, físicos o conductuales.

Bowen y Kerr (1988) conceptualizan dos fuerzas principales que están presentes en el sistema emocional de la familia: una fuerza hacia la diferenciación o individualización y una fuerza hacia la unión o la fusión.

Las fuerzas de unión o de fusión se manifiestan a nivel de los miembros de la familia en la necesidad de conectarse unos con otros. Son aquellas fuerzas que vinculan a las personas. Cuando funcionan a un nivel óptimo, contribuyen a que las personas lo pasen bien unas con otras, se sientan atraídas y tengan una sensación de pertenencia.

Las fuerzas hacia la diferenciación se manifiestan en la habilidad de las personas para mantener su funcionamiento intelectual y emocional operando en forma independiente, y en la habilidad y voluntad de asumir responsabilidad por la propia vida. A un nivel óptimo, las fuerzas de diferenciación hacen una contribución significativa a las organizaciones familiares exitosas.

Fogarty (1976) plantea que las fuerzas hacia el encuentro emergen del deseo natural por la cercanía, en una búsqueda de complementación. Llevadas al extremo, estas fuerzas llevan a la fusión, a la búsqueda de la unión total de dos personas, con la consecuente imposibilidad de lograrlo. En el fondo, tratan de desafiar lo incompleto, que es connatural a las personas y a los sistemas, buscando inútilmente completarse en un "nosotros".

Este autor señala que en la medida que las personas se acercan a otras, el nivel de emocionalidad entre ellas aumenta y también el nivel de expectativas mutuas. Cada uno encuentra dificultoso permanecer cerca, manteniendo al mismo tiempo un espacio entre uno y el otro. Por eso las personas tienden a unirse en la fusión. La fuerza subyacente a la fusión es el deseo de llenar el vacío personal, uniéndose al otro o tomando algo del otro.

Los conceptos de fusión y diferenciación se aplican no sólo al sistema familiar actual, sino asimismo están ligados al pasado a través del proceso de transmisión multigeneracional. Así el nivel de diferenciación de un individuo, de acuerdo a Bowen, está determinado por el nivel alcanzado por sus padres, por su posición en el sistema fraterno, y por la edad en que la persona deja la familia parental.

Bowen propone el concepto de "proceso de proyección familiar", para explicar la transmisión de la indiferenciación de los padres hacia los hijos. A través de este proceso de proyección, la emocionalidad parental ayuda a formar y definir lo que el niño llegará a ser, aun cuando esta definición tenga poco que ver con la realidad original del niño.

La indiferenciación no se distribuye por igual en los niños. Algunos hijos son seleccionados para absorber la tensión del matrimonio y la proyección parental. En la misma familia, algunos hijos pueden seguir una línea diferenciada y otros ser más fusionados.

Bowen sostiene que la familia no es consciente de estas características profundas de sus raíces, no porque las reprima sino porque no se da cuenta, porque las viven en el día a día.

Otro concepto central a la teoría Bowen es el de triángulo, sistema de tres personas, al cual considera la base o la molécula básica del sistema emocional por ser para él la unidad de relación más pequeña y estable. La relación se entreteje con las Otras a través de un proceso de triangulación, de manera tal que el proceso relacional en la familia consiste en un sistema de triángulos interconectados.

Una díada o sistema de dos personas puede ser estable cuando no hay ansiedad o cuando ésta es baja, pero cuando la ansiedad aumenta, inmediatamente envuelve a la persona más vulnerable y se convierte en un triángulo. Es decir dos personas triangulan a otra en la relación, usualmente con el propósito de bajar la ansiedad en la díada original. De este modo, el comportamiento de cada miembro del triángulo está en relación con los otros dos, o es función de los otros.

Desde la perspectiva de Bowen, el desarrollo saludable supone la diferenciación al punto que uno puede funcionar independiente en cada relación, y no caer en relacionarse con una persona en base a la relación de esa persona con la otra. Desde esta perspectiva una hija puede tener una relación cercana con su padre y con su madre aun cuando éstos estén en conflicto.

Kerr y Bowen (1988) señalan que las fuerzas de unión tienen un fuerte arraigo biológico en el ser humano y expresan la necesidad de conectarse con otros y de pertenecer. Es una fuerza que une. Cuando funciona a un óptimo nivel, las personas se sienten atraídas y posibilitan el éxito de la relación. A la inversa, cuando funciona excesivamente, las personas tienen dificultad en permitir a los otros ser lo que son. Se proyecta en exceso, se culpa y se presenta abundante reactividad emocional.

Las fuerzas que llevan a la individualidad o diferenciación también tienen sus raíces en lo biológico. Reflejan la capacidad de funcionamiento autónomo, de un self independiente y se manifiestan en la habilidad para mantener lo emocional e intelectual independiente y por lo tanto con poca reactividad emocional.

Kerr (1981) agrega que probablemente no hay ningún acto humano que esté determinado totalmente por las fuerzas de la unión o de la diferenciación. Estas funcionan juntas y permean todos los aspectos de los seres humanos.

Bowen relaciona la tendencia a la fusión con la diferenciación incompleta de la propia familia de origen. En otras palabras, las personas que buscan fusionarse en el otro han fallado en la resolución de la relación con sus padres.

De acuerdo a esta teoría, la diferenciación intrapersonal, interpersonal e intrafamiliar están vinculadas (Hartman y Laird, 1983). Si una persona está pobremente diferenciada de su familia de origen, tenderá a ser pobremente diferenciada en su familia nuclear, como también, en todas sus relaciones interpersonales. Esa persona también es pobremente diferenciada en el sentido que sus emociones dominan su intelecto.

De esta manera Bowen relaciona la individualización o diferenciación y su opuesto, la necesidad de unión excesiva o fusión, con el funcionamiento intelectual y el funcionamiento emocional. Así, una persona altamente fusionada o pobremente diferenciada estará incapacitada para distinguir entre el proceso emocional y el intelectual, y sus conductas estarán "mandadas" por sus sentimientos. A la inversa, en una persona altamente diferenciada, su comportamiento estará definido básicamente por la actividad intelectual.

Bowen afirma que esta característica es tan universal que podría ser usada para categorizar a todas las personas en un continuo, y por esto el centro de su teoría tiene que ver con el grado en que una persona está capacitada para distinguir entre el proceso de sentimientos y el proceso intelectual.

Siguiendo a Hartman y Laird (1983), el concepto de diferenciación se puede visualizar en los procesos intrapersonales, interpersonales y familiares.

En términos intrapersonales, la persona bien diferenciada es flexible, adaptable y autónoma cuando enfrenta el stress. Por el contrario, la persona menos diferenciada, más fusionada, se encuentra a menudo atrapada por sus sentimientos, se inclina a la rigidez, es poco adaptable, dependiente, susceptible a la disfunción y a permanecer en ella cuando se enfrenta al stress.

En la esfera de lo interpersonal, la diferenciación tiene que ver con la habilidad para mantener un self sólido en las relaciones y poder desplegar posiciones personales desde un "yo" cómodo. La persona diferenciada puede arriesgarse a cercanías emocionales genuinas, sin ansiedades excesivas, mientras que en la persona más fusionada, la intimidad y la cercanía pueden amenazar su poco sentido del self.

En el ámbito de las relaciones familiares, la diferenciación se refiere a las destrezas de la familia en orden a aceptar el cambio y las diferencias en los integrantes de la familia. Este tipo de familia puede permitir a sus miembros lograr la autonomía. Su contraparte, la familia fusionada, es resistente a nuevas ideas y el cambio es visualizado como amenazante.

La falta de diferenciación tiene un significado especial en la pareja marital. Produce extrema ansiedad en la pareja, la cual está constantemente amenazada de perder el sí mismo a través de la fusión. "Esposos más diferenciados, tienen menos grados de fusión y bastante menos complicaciones" (Bowen, 1981).

Completarse a través de la fusión es una tarea imposible de lograr. Los esposos hacen uso de diversos mecanismos para preservar el equilibrio. Lo más comúnmente usado es la distancia emocional de los miembros de la pareja para evitar el conflicto y la ansiedad que genera la cercanía extrema. Otras grandes áreas en donde se expresa la indiferenciación en las parejas, además de la distancia emocional, es en el conflicto marital, en la presentación de síntomas en uno de los esposos y en la proyección del problema a los hijos. La intensidad y la cantidad de mecanismos utilizados será mayor o menor según el nivel de ansiedad que exista en el sistema (Kerr, 1981).

Todas las familias usan algunos o todos estos mecanismos homeostáticos. En la medida que la familia esté más inclinada a la fusión, unida a una ansiedad crónica, más permanencia tendrán estas estrategias que preservan el equilibrio.

La distancia emocional, el conflicto marital y los síntomas en uno de los miembros de la pareja, son reacciones al problema a nivel de la pareja. La proyección del problema a los hijos, o como lo denomina Bowen "el daño de uno o más hijos", es de particular importancia para la proyección de la indiferenciación de los padres a la generación de los hijos a través del proceso emocional de proyección familiar. Bowen lo define como "el proceso a través del cual la indiferenciación parental, perjudica o menoscaba a uno o más hijos a través del triángulo padre-madre-hijo". El daño a los hijos puede darse en todos los niveles de intensidad, desde un daño mínimo, hasta aquel que afecta a la personalidad en áreas significativas.

Es decir, la indiferenciación no se distribuye por igual en todos los hijos, aunque en familias en que el grado de fusión es mayor, el daño puede incluir a la mayoría de los hijos.

Bowen explica la manera en que los hijos llegan a ser objetos del proceso de proyección familiar. Afirma que ello está relacionado con el sentimiento de lejanía o distancia emocional de la madre hacia el niño, con el nivel de indiferenciación de los padres, con el nivel de ansiedad en el momento de la concepción y el nacimiento, con los valores de los padres hacia el matrimonio y los hijos, y con el lugar que el hijo ocupa

en el subsistema fraterno. A nivel más complejo aún, el proceso de proyección familiar está relacionado con la relación madre-hijo y de ambos con el padre. El padre reaccionará a la ansiedad materna en sus esfuerzos de crianza. Kerr (1981) afirma que aunque diferentes hijos producen diferentes sentimientos y conductas en los padres, el proceso se inicia en éstos, particularmente en la madre, con el padre apoyándola.

El proceso empieza así con la ansiedad de la madre. Bowen plantea que todos los organismos están razonablemente adaptados a la ansiedad aguda. Sin embargo, es la ansiedad crónica o sostenida la que se señala como relevante en el proceso de diferenciación. Cuando la tensión se cronifica ésta se esparce y contagia a todo el sistema familiar.

Kerr (1981) describe claramente cómo el proceso de proyección se da en forma diferente en una familia pobremente diferenciada, usando el ejemplo de dos hijos desde su nacimiento hasta que éstos eligen pareja e informa cómo el proceso continúa en las generaciones que les siguen a ambos.

En el desarrollo de estos dos niños, la madre establece una relación diferente con ellos, preocupándose en forma ansiosa por el más fusionado en todas las áreas, lo que deja en libertad al otro hermano de buscar su propia dirección y seguir desarrollando su "espíritu libre".

El niño que crece más fusionado se "programa" para grados equivalentes de fusión en todas sus relaciones futuras. Comparando con el niño menos fusionado, o lo que Kerr denomina, "el espíritu libre", el más fusionado es altamente dependiente, intolerante a la soledad, demasiado cercano y emocionalmente reactivo. Su sistema emocional e intelectual es más fusionado y tiene una habilidad menor para realizar actividades diferentes. El niño más fusionado usualmente es más programado en estos aspectos de lo que incluso sus padres han sido.

El proceso continúa en las diferentes etapas de desarrollo de los dos niños. Llegada la adolescencia, el hijo pobremente diferenciado a menudo trabajará su dependencia subyacente, yéndose contra los padres a través de actividades opuestas a los valores familiares y de relaciones con pares antagónicos a su familia. A menudo también se apartará durante este período de sus padres y replicará la fusión que con éstos tiene, con sus iguales. En el otro extremo, el adolescente frustrado puede no relacionarse con iguales, convirtiéndose en un solitario.

Mientras tanto, el hermano más diferenciado cruzará la adolescencia con menos conflicto. La relación con los padres será más abierta y se irá separando de ellos tranquilamente. En síntesis, el hijo fusionado "corta para irse", y el hijo menos fusionado "crece para irse".

El arrancar para separarse de la familia es lo que Bowen denomina corte emocional (cut off), el cual es un patrón determinado por la manera en que las personas enfrentan los problemas no resueltos con los padres, es decir, la manera o la forma en que las personas se independizan de su pasado para construir su propia vida. A mayor indiferenciación más intensos serán los lazos no resueltos con los orígenes.

Siguiendo con el ejemplo, cuando estos dos hijos eligen pareja, habitualmente son atraídos por personas de niveles equivalentes de diferenciación o necesidades emocionales equivalentes. En la medida que el hijo pobremente diferenciado deja el hogar "programado" hacia la fusión, su matrimonio será más fusionado que el matrimonio de sus padres. En contraste, la fusión en el matrimonio del hijo menos involucrado puede ser menor que la fusión del matrimonio de sus padres.

En las generaciones de los hijos de estos matrimonios, continúa el proceso de transmisión multigeneracional de diferenciación-indiferenciación. De esta manera, el nuevo sistema familiar está invariablemente unido al antiguo, tanto por la relación parental introyectada de cada uno de los nuevos esposos, como por la involucración activa de la generación de los padres en la vida cotidiana de la nueva pareja. Es por esto que la familia nuclear aislada es un mito. Ninguna familia está completamente aislada de sus raíces, ni de la historia familiar de cada uno de los miembros de la pareja.

La posición en el sistema fraterno, es un factor importante en el proceso de diferenciación. Toman (1982) investigó el efecto de la posición en el sistema fraterno, las diferentes combinaciones que se pueden dar y sus efectos sobre las relaciones de las personas.

El señala que, para la mayoría de las personas, la relación con los hermanos es la relación más larga que se tiene en la vida, y que por lo tanto tiene importancia crucial en su desarrollo. De esta manera destaca la influencia del orden al nacer: ser el hijo mayor, el hijo menor, ser hijo único, etc., establecen diferencias significativas que influyen en las relaciones matrimoniales y en diversos aspectos de la vida. Asimismo relaciona la posición del hijo en relación a la del padre en su familia de origen, y las vinculaciones que eso pueda tener en las relaciones del presente entre padres e hijos.

Boszormenyi Nagy I. y Spark G. (1973) han contribuido a la comprensión del sistema familiar intergeneracional a partir de su perspectiva de lealtades familiares. Afirman que las familias desarrollan una jerarquía de obligaciones, o un balance de haberes y deberes que tiene un impacto tremendo sobre los miembros individuales, en la medida que cualquier movimiento hacia la diferenciación puede implicar deslealtad.

Para estos autores, el estudio del poder en la familia, de la comunicación, de las reglas y normas en las familias, solos no dan cuenta, porque fallan en explicar la esencia del desarrollo de las personas hacia el logro de la individualidad en el contexto de las lealtades familiares. Plantean que los individuos en las familias son, a veces, sacrificados en orden a pagar deudas multigeneracionales y obligaciones del pasado en un intento de balancear lo que llaman "el libro mayor de la vida".

Finalmente, es importante señalar que la diferenciación es un proceso natural de crecimiento, que empieza al nacer y continúa a largo de la vida. De ahí que los problemas y las dificultades que surgen en este aspecto son concebidos desde esta perspectiva como interrupciones en el crecimiento o como estrategias adaptativas más que como enfermedad. Por esto, la intervención se orienta a remover los obstáculos al crecimiento y aumentar la diferenciación a través del propio esfuerzo de la persona en

el contexto del sistema familiar. La experiencia de la vida es el instrumento primario para el cambio.

Aun cuando Bowen no se dedica a relacionar los contextos sociales con el desarrollo de las personas, sí plantea que cuando la familia está sometida a una angustia crónica, comienza a perder contacto con sus principios intelectualmente determinados y actúa más y más emocionalmente en la toma de decisiones, cómo una forma de aliviar la angustia. Este mismo proceso le sucedería a la sociedad. Estamos en tiempos de aumento de la angustia social y la sociedad responde emocionalmente.

3.5 La teoría del ciclo de vida familiar

Se agrupan bajo este enfoque un conjunto de teorías que describen y explican los procesos de desarrollo de cada familia en el tiempo, especificando sus etapas.

Según Haley (1980), los hombres comparten con otras criaturas los procesos evolutivos del galanteo, el apareamiento, la construcción del nido, la crianza de los hijos y el alejamiento de éstos para iniciar una vida propia; pero debido a que los seres humanos tienen una organización social más compleja, los problemas que surgen durante su ciclo vital son únicos en su especie. Existe, pues, un ciclo vital específico de la familia humana, si bien se dan variaciones de acuerdo a las épocas históricas, los espacios geográficos y las diversas culturas.

Los primeros pasos en el estudio del ciclo vital de la familia surgen desde la sociología. El texto clásico de Duvall (1957) establece un ciclo de 8 etapas desde que la pareja se casa hasta que mueren ambos cónyuges. Las etapas están marcadas por la entrada y salida de miembros del grupo familiar, por las etapas de desarrollo personal de los hijos, por el término de la vida laboral y por la muerte. Las etapas que Duvall señala son: formación de la pareja y comienzo de la familia, crianza inicial de los hijos, familia con hijos preescolares, familia con hijos escolares, familia con hijos adolescentes, familia como plataforma de lanzamiento, familia en sus años medios y familia anciana. Cada una de estas etapas se construye sobre la anterior y supone desafíos y conflictos específicos que aluden a una forma particular de organización de la vida familiar considerando las características y capacidades funcionales de sus miembros en un momento dado.

En la literatura de terapia familiar, las primeras referencias al ciclo de vida familiar aparecen en los trabajos de Solomon y Haley. Solomon (1973) condensa el esquema de Duvall en cinco etapas: el matrimonio, el nacimiento y crianza de los hijos, la individuación de los miembros de la familia, la partida de los hijos y la integración de las pérdidas. Solomon sugiere que estas etapas y las tareas de desarrollo que implican pueden ser utilizadas como instrumentos de diagnóstico y como base para el plan de tratamiento en el trabajo con la familia.

Haley (1980) presenta las técnicas psiquiátricas de Milton Erickson organizadas en torno a un ciclo familiar de seis etapas: el galanteo, el matrimonio, el nacimiento de los hijos y el trato con ellos, el período intermedio, el "destete" de los padres y el retiro de la vida activa y vejez. En este enfoque, los síntomas aparecen cuando el ciclo vital en

curso de una familia se disloca o se interrumpe. El síntoma es una señal de que la familia experimenta dificultades para superar una etapa de su ciclo vital y pasar a otra.

Diversos autores contribuyen posteriormente a destacar la importancia de esta conceptualización de la familia. Willi (1975), analizando la relación de la pareja, describe las fases del matrimonio y sus Crisis típicas. Minuchin (1982) considera el ciclo de desarrollo familiar como un componente clave en toda conceptualización de la familia como sistema, ya que la ubica en el tiempo y sus circunstancias cambiantes. De este modo el concepto de ciclo de la vida familiar pasa a ser ampliamente utilizado en la literatura y en la práctica del trabajo con la familia. Carter y McGoldrick (1980) hacen una contribución importante estudiando un ciclo de seis etapas:

- 1) Entre dos familias: el adulto joven no comprometido;
- 2) La unión de dos familias a través del matrimonio;
- 3) La familia con hijos menores;
- 4) La familia con adolescentes;
- 5) La partida de los hijos;
- 6) La familia en su última etapa.

En cada etapa se especifican los principios claves del proceso emocional de transición y los cambios requeridos por el proceso de desarrollo. La inclusión de la primera etapa en este enfoque refuerza la perspectiva transgeneracional, vinculando la familia de origen con la de procreación.

Las autoras citadas consideran a la familia como un sistema emocional global de a lo menos tres generaciones. En todo momento el campo emocional abarca estos tres niveles, sobrepasando ampliamente a la familia nuclear.

En este contexto, afirman que hay permanentemente dos fuentes de tensión en la familia: verticales y horizontales. Las verticales incluyen los patrones de relación y funcionamiento que son transmitidos por las generaciones anteriores, junto con las actitudes, tabúes, mitos, expectativas y en general, la historia familiar previa. Es lo dado. Las horizontales surgen en el transcurso de la evolución de la familia en el tiempo e incluyen las transiciones en el ciclo vital y los acontecimientos externos que la afectan. Cuando coinciden o se intersectan acontecimientos tensionadores en el eje horizontal y en el eje vertical, la tensión normal aumenta, lo que hace más difícil el proceso de transición y genera crisis en la familia.

En el equilibrio homeostático del sistema familiar, la aparición de una nueva necesidad en cualquiera de sus miembros pone en movimiento una nueva secuencia para la satisfacción de esa necesidad. Así, cada avance en el desarrollo de un miembro, aunque sea muy pequeño, produce perturbaciones en la estructura familiar.

Bajo condiciones normales, este proceso de cambio tiene tres fases, según Terkelsen (1980). La primera es la inserción, en la cual la nueva necesidad se hace manifiesta y es reconocida y validada por los demás miembros de la familia. La segunda es la desestabilización, en la cual se producen perturbaciones al incluirse las nuevas secuencias en la anterior estructura, mezclándose armónicamente con algunos

elementos, pero chocando con otros. La tercera es la fase de resolución, en que gradualmente toma forma una nueva acomodación de la estructura en base a una integración de los elementos antiguos con los nuevos. Paralelamente, las secuencias obsoletas son eliminadas de la estructura familiar, lo que no se hace sin cierto sentimiento de pérdida. Las familias procuran una integración rápida de los nuevos elementos en su estructura, con lo cual se preparan para cambios futuros y minimizan el riesgo de que se produzcan perturbaciones estructurales que pongan en peligro su estabilidad.

Los cambios que se van produciendo en la familia como resultado de este proceso de desarrollo en el tiempo son de distinta naturaleza. Utilizando la teoría de Watzlawick, Terkelsen (1980) los divide en dos categorías:

- ❖ Los cambios 1, o de primer grado, que implican un mayor dominio o manejo y adaptación, que los diversos miembros de la familia van logrando en el tiempo. Aquí se incluyen elementos nuevos, pero se mantiene inalterada la estructura familiar.
- ❖ Los cambios 2, o de segundo grado, corresponden a la adaptación del sistema familiar a los cambios individuales, que produce como resultado una transformación en los status y en los significados dentro del sistema. El cambio es menos en lo que se hace que en el significado de lo que se hace, y menos en el desempeño que en el status del que lo hace. Estos cambios exigen redefinición de roles y revisión de lealtades y afectos. En el transcurso de ellos, la estructura del sistema familiar se altera sustancialmente.

Los cambios 1 están ocurriendo en la familia en forma muy frecuente, mientras los cambios 2 se dan espaciados en el tiempo. El éxito de la familia en lograr los cambios 1 facilita el camino para los cambios 2. La aparición de síntomas revela habitualmente que una familia está fallando en satisfacer las necesidades de desarrollo de sus miembros. La disfunción es precedida por una detención del desarrollo, que se produce cuando la familia no realiza el cambio 2 que era necesario.

Combrick-Graham (1985) plantea la dificultad de aplicar modelos de desarrollo, que son lineales, a los sistemas familiares. Reconociendo los aportes de Carter, McGoldrick y Terkelsen, destaca que el ciclo de vida familiar no es un evento lineal que empieza en una determinada etapa y termina con la muerte de los miembros de una generación. Este autor propone un modelo en espiral de la vida familiar, vinculando una generación con las otras, y reflejando la complementariedad recíproca de las tareas de desarrollo de las distintas generaciones. La espiral de la vida familiar es una representación de los ciclos de los individuos en la familia en relación a los ciclos de los individuos de otras generaciones. Los ciclos de vida individual de los miembros pueden ser conceptualizados como el hilo con el cual se teje el contexto familiar. Los cambios en los hilos individuales se reflejan en la apariencia o forma del contexto familiar durante las diferentes fases de la familia.

En este modelo en espiral, se van produciendo cambios en la cohesión del sistema familiar, el que parece oscilar entre períodos de cercanía, períodos de aglutinamiento normal, y períodos de distanciamiento. En los períodos de cercanía predominan las fuerzas centrípetas en la familia, y en los de distanciamiento predominan las fuerzas centrífugas, sin que ninguna de ellas constituya una condición patológica. Estas oscilaciones del sistema familiar van construyendo la cadena de las generaciones. En cada período de fuerzas centrípetas, la generación cambia y se inicia otro eslabón de la cadena. Cuando nace el primer hijo de una pareja, todos avanzan una generación.

Terkelsen señala que durante la vida normal de un individuo, la familia pasará por tres oscilaciones básicas: el nacimiento y adolescencia del hijo, el nacimiento y adolescencia de los hijos del hijo, y luego el nacimiento y adolescencia de los nietos del hijo. Consideradas desde la perspectiva del sistema familiar, estas oscilaciones proporcionan un terreno propicio para experimentar la intimidad y la actualización del self, y para reexperimentar esto en distintos niveles de madurez y a través de diferentes tareas a medida que el individuo se desarrolla. A través de este proceso repetitivo, la familia proporciona a sus miembros el medio para la negociación de la cercanía, la intimidad, la diferenciación y la individuación.

De acuerdo a lo visto hasta aquí, inevitablemente todas las familias van cambiando a través de un ciclo de etapas. Para analizar más detenidamente estas etapas nos basaremos principalmente en la contribución de Sonya Rhodes (1977, 1981), Doctora en Trabajo Social y terapeuta familiar, quien manteniendo su orientación sistémica, identifica las etapas del ciclo familiar en la tradición del ciclo de desarrollo individual de Erik Erikson (1976).

La teoría de Erikson postula un conjunto interdependiente de ciclos vitales, en que se encuentran y se relacionan las necesidades de cada fase específica en las diferentes etapas del desarrollo. La realización exitosa de una tarea personal depende del logro de las tareas de los demás miembros de la familia, al mismo tiempo que contribuye a ese logro. Rhodes (1977) traduce estas tareas de desarrollo interdependientes, que son relevantes para los miembros de la familia, en tareas de desarrollo familiar.

Cada etapa en el ciclo de vida familiar es caracterizada por un promedio expectable de crisis familiar, que es básicamente una crisis transicional, producida por la convergencia de procesos biológicos, sociales y psicológicos. Las crisis transicionales son predecibles y necesarias, como respuesta a las necesidades cambiantes de los miembros de las familias así como de las presiones que ella recibe del medio externo.

Rhodes (1981) considera que estas crisis son momentos de cambio o de transición en el flujo y reflujo de la vida familiar, y que pueden darse en diversa forma e intensidad, dependiendo del patrón de funcionamiento básico de cada familia. Algunas familias van haciendo la transición de una etapa a otra suavemente y con muy pocas perturbaciones, mientras otras se enfrentan a grandes dificultades. El cambio altera el ritmo de la familia y genera intensidad emocional, pero es una exigencia del desarrollo, de manera que a las familias que enfrentan adecuadamente la crisis de una etapa, les será más fácil enfrentar la próxima crisis.

La familia enfrenta estas crisis a través de la realización de tareas, que producen cambios en su organización interna y en sus transacciones con las estructuras sociales y económicas externas. Las tareas familiares de cada fase específica tienen efecto acumulativo, de modo que el cumplimiento de las tareas de las primeras etapas fortalece la habilidad de la familia para desempeñarse en las etapas siguientes en forma efectiva.

Es frecuente que las familias se encuentren viviendo paralelamente dos etapas del ciclo familiar, lo que hace aún más compleja la tarea de los padres en la medida que están más exigidos por tener que compatibilizar demandas opuestas de sus hijos, como las que se producen en las familias en que hay hijos pequeños junto a hijos adolescentes.

El modelo presentado por Rhodes contempla siete etapas, que empiezan arbitrariamente cuando dos personas se unen en un proceso de pareja, y termina con la muerte de sus miembros. En la realidad, sin embargo, no hay principio ni fin, ya que las etapas, numeradas artificialmente para explicarlas mejor, son secuenciales y cíclicas, e incluyen procesos multigeneracionales.

Cada etapa de la vida familiar tiene sus temas y problemas específicos, y en cada una se produce una "crisis" normal, que exige cambios de cada uno de los miembros. Las etapas propuestas son las siguientes:

I. El inicio del matrimonio.

Corresponde a la primera fase de la formación de una relación de pareja estable y precede a la llegada de los hijos. El criterio esencial en esta etapa es que la pareja está haciendo una inversión en su relación.

Rhodes afirma que la mayor dificultad para el logro de una relación viable y duradera consiste en el logro de la intimidad, sobre la base de que cada uno de los miembros de la pareja tenga una percepción realista del otro en todos los aspectos que lo caracterizan como persona, lo que se opone a la idealización romántica de la pareja y a la desilusión por falta de respuesta a todas las expectativas. La crisis central de esta etapa es por lo tanto intimidad versus idealización o desilusión.

La intimidad es entendida como la capacidad de mostrarse a un nivel profundo, logrando cercanía en el contacto y apoyo mutuo. Carter y McGoldrick (1980) señalan que la confusión de la cercanía con la fusión es el dilema básico para el logro de la intimidad en la pareja.

Además del logro de la intimidad, Zegers (1983) destaca como tarea importante en esta etapa la formación de una identidad de pareja, es decir, la constitución de un "nosotros" que va más allá del "tú" y del "yo". Lo anterior supone haber desarrollado el proceso psicológico de separación afectiva de la familia de origen a un nivel que haga posible el establecimiento de un compromiso profundo con la pareja. Supone también llegar a establecer modos mutuamente satisfactorios de intercambio en todos los planos: intelectual, afectivo, doméstico, laboral, sexual, recreativo, físico, así como el social, que incluye las futuras relaciones con las familias de origen, los amigos, etc.

Lo anterior es el resultado de un intenso proceso de negociación entre los miembros de la pareja, que permita analizar diferencias y conflictos, y encontrar formas de solución satisfactorias para ambos. Rhodes afirma que, dada la naturaleza crítica de estas tareas, esta etapa es habitualmente un período de intenso trastorno y conflicto.

II. Enfrentando el convertirse en padres.

Esta etapa abarca el período que transcurre desde que nace el primer hijo hasta que el hijo menor ingresa a la educación primaria. Los miembros de la pareja, que han estado hasta ahora centrados en su relación, se convierten en padres y reciben grandes demandas de atención y cuidado de los niños, que exigen la reorganización de la familia y de la vida cotidiana en torno a las necesidades de éstos.

La llegada del primer hijo exige la máxima adaptación a la pareja. Si ésta ha logrado la intimidad e identidad de pareja en la etapa anterior, está en mejores condiciones para hacer los cambios necesarios, que implican asumir sus nuevos roles de padres sin descuidar sus roles de pareja, readecuar el espacio físico, reorganizar las tareas domésticas, redistribuir el tiempo y redefinir las relaciones con parientes y amigos.

"Los conflictos potenciales que tiene la llegada de un nuevo miembro a la familia en parejas que han logrado un buen ajuste inicial, tiene que ver con los aspectos dinámicos ligados a la creación de un espacio psicológico para el recién nacido, significa que hay que compartir el amor y la atención con un nuevo miembro. Las restricciones necesarias que este hecho implica, crean a veces tensiones en el padre, quien puede experimentar sentimientos de desplazamiento, celos, con las consecuencias que esto puede tener para las relaciones de pareja. Cada vez que llega un nuevo hijo la situación se repite, con la variante que ahora no sólo el padre, sino también los hermanos deben pasar por igual período de adaptación" (Zegers).

Rhodes (1977) afirma que, en nuestra cultura, el intenso vínculo madre-hijo que enfatiza a la madre como fuente de cuidado, puede ser logrado a expensas del marido-padre. Como también la madre puede llegar a ser la fuente de apoyo de todos los miembros de la familia a expensas de sus propias necesidades.

La intensidad y complejidad de las tareas que debe desarrollar la familia en esta etapa, puede agotar a los padres. De allí que el mayor desafío reside en el desarrollo de patrones de apoyo para todos los miembros de la familia, de modo que también los adultos puedan nutrirse emocionalmente y recuperar sus energías emocionales y físicas, superando así la crisis central, que es el reabastecimiento versus el agotamiento y autoabsorción.

La capacidad para estar disponible a las necesidades de los niños depende de los recursos internos de los padres, de su capacidad de dar y de un ambiente protector que proporcione apoyo y ayuda en el cuidado de los niños y oportunidades para que los adultos recuperen sus energías emocionales. Sólo de esta forma los padres podrán crear un ambiente familiar que favorezca el desarrollo psicosocial de los niños, de modo que adquieran la confianza básica, la autonomía y la iniciativa que, estimuladas desde sus primeros años de vida, son esenciales para el desarrollo de su autoestima.

Indispensable para la familia en esta etapa es la existencia de servicios y recursos de reabastecimiento que apoyen a los padres en su compleja tarea. Estos pueden ser proporcionados por la familia, los amigos, las redes sociales, los organismos no gubernamentales y por el Estado. La importancia del reabastecimiento plantea preguntas a la sociedad en cuanto la medida en que está respondiendo a esta necesidad esencial de la familia.

III. Cuando los hijos van a la escuela.

Abarca el período que transcurre desde que el hijo mayor ingresa al sistema escolar hasta que se convierte en adolescente. Esta etapa supone un gran cambio para la vida familiar, caracterizado porque ésta entrega a un sistema externo a ella la responsabilidad de colaborar en la educación de sus hijos. Los niños dejan parcialmente el ámbito familiar para desarrollar sus capacidades intelectuales y sociales en el ámbito escolar. Zegers (1983) afirma que el medio escolar y sus exigencias evalúan la "eficiencia" de la familia en el proceso de socialización del niño. En este momento el niño debe haber hecho suyas las normas de funcionamiento permitido, debe ser capaz de ser productivo y de integrarse a un grupo de amigos. Cuando esto no se ha logrado, aparecen sentimientos de inseguridad e insuficiencia y pueden desarrollarse problemas conductuales en los niños: dificultades de integración, de rendimiento escolar, fobia a la escuela, etc.

Para responder adecuadamente a las necesidades de sus miembros en esta etapa, los padres deben apoyar a sus hijos para introducirse en el mundo de la escuela y de los grupos de pares, y para que desarrollen allí una identidad independiente de su posición como miembros de la familia. La familia en esta etapa debe cambiar su foco de los asuntos familiares a los intereses individuales, aceptando estos nuevos intereses y el hecho de que empiecen a aparecer nuevas figuras significativas en la vida de los niños: profesores, compañeros de clase y amigos. Rhodes (1977) afirma que el mayor desafío para los padres es apoyar y fortalecer el proceso de individuación de sus hijos que se va desarrollando a través de su participación fuera de la familia y que el peligro en esta etapa es que la organización familiar niegue o limite las oportunidades para este desarrollo. Esto último se produce en las familias caracterizadas como pseudomutuales, que tratan de preservar la armonía negando las diferencias y que procuran proteger a sus hijos de las influencias de un mundo exterior que consideran lleno de peligros, por medio de una sofocante ligazón de los miembros de la familia, a expensas de su autonomía.

IV. Las familias con adolescentes.

De todas las etapas del ciclo familiar, la adolescencia de los hijos es probablemente la que plantea a la familia mayores desafíos, porque los adolescentes cuestionan radicalmente las normas familiares y rechazan la autoridad y la guía de los padres. La naciente sexualidad de los hijos y sus luchas por mayor autonomía producen grandes conflictos, en la vida familiar. A medida que los hijos aumentan en edad, se producen mayores alteraciones en la relación padres-hijos y en la familia como un todo.

Los adolescentes desafían las normas familiares experimentando a través de la acción y buscan vivir nuevas experiencias. Entre ellas son típicas la experimentación sexual, el uso de drogas, el consumo de alcohol y, en general, el desafío a la autoridad. Los padres reaccionan a estas actividades con angustia y tensión, y algunos buscan frenarlas a través de la imposición de más límites y normas. Otros padres flexibilizan sus normas en exceso y 'dejan prácticamente de ejercer su autoridad. Ninguno de estos extremos es saludable, pues los adolescentes al mismo tiempo que libertad necesitan protección y límites.

Arancibia y Zegers (1980) afirman que el "choque generacional" que se produce en esta etapa, se relaciona con el hecho de que tanto los padres como los hijos están llegando al fin de una etapa y entrando en una crisis, los primeros en la de la edad madura y los segundos en la de su separación de la familia y la búsqueda de su identidad personal.

Rhodes (1981) señala que la principal tarea de la familia en esta etapa es establecer una nueva relación padres-hijos, y desarrollar la habilidad de flexibilizar los límites lo suficiente para que los adolescentes puedan tener la libertad que necesitan, sin dejar por ello de ejercer su rol de padres.

Los padres deben continuar estableciendo límites y negociando con sus hijos, siempre en una actitud de abrir puertas y evitando mantenerse en permanente confrontación con ellos. Para ello, deben reconocer el derecho de sus hijos a tener opiniones propias, delegar responsabilidades y permitir mayores libertades. Lo anterior implica ceder en parte su rol de autoridad para llegar al establecimiento de relaciones menos verticales con ellos, lo que Rhodes identifica como "compañerismo". Este compañerismo se expresa en "el cambio de rol de los padres desde la autoridad arbitraria a la negociación de las diferencias, a través de la acomodación mutua". Les corresponde a los padres apoyar el proceso de separación-individuación de sus hijos, manejando los conflictos y tomando decisiones en aquellos asuntos que se relacionan con la autoridad paternal, pero proporcionando al mismo tiempo una base y una oportunidad para la discusión. La fijación de límites, importante aspecto de las funciones de los padres, se cumple a través del establecimiento de normas en el caso de los niños pequeños, lo que es adecuado a su nivel de desarrollo psicológico. Cuando la familia tiene hijos adolescentes, sin embargo, las esferas de autoridad no están tan claramente delineadas entre los padres y los hijos y estos últimos, aunque todavía sean considerados "los niños", tienen capacidades cognitivas que les permiten opinar sobre ideas, asuntos y decisiones de modo que se respeten sus habilidades intelectuales. El compañerismo no significa que los padres se pongan al mismo nivel de los hijos, abandonando su rol específico. Lo que sí se recomienda es que se establezca un nuevo tipo de relación padres-hijos, basándose en el reconocimiento de la creciente independencia de los adolescentes (Rhodes, 1977).

V. La reducción de la familia por la partida de los hijos.

Superada ya la adolescencia y terminada la educación profesional de los hijos o como consecuencia de ésta, se llega a la etapa en que los hijos van abandonando progresivamente el hogar familiar.

Esta etapa es habitualmente difícil para los padres, quienes se enfrentan al llamado "síndrome del nido vacío", situación que afecta especialmente a las mujeres que se han dedicado en forma exclusiva a la crianza de sus hijos y a las parejas cuando no han desarrollado intereses comunes independientemente de sus hijos.

Zegers afirma que hay familias en las que el logro de una autonomía es sentida como una amenaza que compromete profundamente la vida familiar. En este momento podrá enfrentar disfuncionalmente la tarea que se le impone, sea expulsando prematuramente a los hijos abierta o encubiertamente o sintiéndose culpables de fracaso al ser incapaces de haber retenido por más tiempo a los hijos. Otras familias igualmente disfuncionales buscarán por todos los medios prolongar la dependencia, sobreprotegiendo al hijo y ofreciéndole todo tipo de compensaciones para evitar su partida.

La tarea principal de esta etapa es permitir la partida de los hijos como resultado de un proceso natural. El logro de esta tarea se relaciona con la capacidad que ha desarrollado la familia para fomentar la individuación de sus miembros y con la calidad de la relación de pareja de los padres, en la medida que los hijos no son indispensables para mantener esa relación.

VI. El nido vacío.

Esta etapa es la primera de las dos fases postparentales, cuya importancia radica en que comprenden conjuntamente cerca de la mitad del ciclo vital de una pareja. La pareja vuelve a quedar sola por la partida de los hijos, pero el marido o ambos mantienen una vida laboral activa.

El principal desafío de esta etapa, según Rhodes (1977), es el redescubrimiento, que se refiere, por una parte, a la tarea conyugal de acercarse uno al otro y renegociar una relación despojada del rol de padres, y, por otra, al establecimiento de una relación entre padres e hijos que sea capaz de soportar las modificaciones producidas por sus respectivos cambios de status. Sin esta renovación del interés de cada uno de los miembros de la pareja por el otro, y sin un intento mutuo de padres e hijos por volver a conectarse, el "nido vacío" puede ser corroído por la desesperación. De este modo, la tarea del redescubrimiento se extiende al ámbito intergeneracional, demandando que los padres e hijos vuelvan a invertir en sus relaciones y las puedan renegociar. El proceso final de superar las separaciones uniéndose como pareja y de establecer nuevas formas de apoyo y resolución de conflictos, caracteriza a esta etapa.

VII. La conjunción de tres generaciones.

Rhodes (1981) afirma que en esta etapa se destaca la continuidad de la vida familiar. Mientras la familia de padres e hijos se expande a tres generaciones, las relaciones familiares continúan teniendo significado, de modo que las tres generaciones pueden recibir los beneficios de la continuidad generacional, al compartir las tareas vitales entre varias generaciones. En esta etapa los padres y los hijos se reconectan en nuevas formas que pueden ser muy gratificantes para todos, si bien los padres ancianos inevitablemente enfrentan la muerte, y los hijos la consecuente pérdida.

Para la generación de los viejos, la mayor tarea en esta etapa es ser coherentes con las elecciones que han ido haciendo a lo largo de su vida, enfrentando las diversas pérdidas que experimentan y la inevitabilidad de la muerte. La pareja anciana se une más en la medida que se ayudan en su creciente dependencia, mientras hijos y nietos tratan de aprovechar este último período, recuperar datos de la historia familiar y recordar los buenos momentos que han compartido.

El envejecimiento es un proceso complejo en el que influyen diversos factores. La forma como las personas envejecen es afectada por la calidad de sus relaciones de pareja y de sus relaciones familiares en general. Cuando se han experimentado grandes problemas en este aspecto, o cuando sobrevienen problemas económicos y de salud, este período de la vida familiar puede ser difícil. Sin embargo, la mayoría de los ancianos viven con miembros de su familia o cerca de éstos, y tienen un estado de salud que les permite cuidarse a sí mismos. El ser abuelos es una gratificación importante para muchos, y el cariño de los hijos y nietos es la regla más que la excepción (Florenzano, 1995).

Para toda la familia; la tarea mayor es desarrollar un sistema de ayuda mutua que impida la desconexión generacional. Esta ayuda mutua debe ser lograda sin pérdida de la dignidad, procurando impedir la sensación de inutilidad que viven los ancianos y el consecuente deterioro de su autoestima.

"La vida en el contexto de las dinámicas de las relaciones familiares tiene que ver con la adaptación al paso del tiempo, a la separación y a la pérdida. Ello se refleja a través de los ciclos de la vida familiar, en la medida que una adecuada consideración de esta dimensión significa aceptar los propios cambios, los cambios en la pareja y en los hijos, modificándose progresivamente los estilos de relación acordes a las nuevas capacidades y limitaciones. Significa también aceptar la separación gradual y progresiva de los hijos, quienes permanecerán vinculados sanamente con la familia de origen al incorporar en su propia identidad los aspectos significativos de la identidad familiar. En la medida que el ciclo transcurre, se va también gradualmente aceptando la propia finitud, llegando al término de la vida con un sentido de integridad que se prolonga en el tiempo en los propios hijos y a través de las generaciones" (Zegers). Finalmente, es necesario especificar, siguiendo á Rhodes, que la aplicabilidad de este modelo a familias culturalmente diversas y a familias cuyos ciclos se han visto interrumpidos por cambios en su composición debidos a separación, divorcio o muerte, exige un cuidadoso examen.

3.6. La construcción social de la realidad

Este enfoque teórico, en sus variadas formas, está generando un nuevo pensamiento en las artes y las humanidades, en las ciencias físicas y sociales, en la salud mental y en los servicios sociales. De ahí su carácter de meta perspectiva, que ha tenido una profunda influencia en los teóricos de familia, los que han asumido los elementos de esta perspectiva y han aportado a su conceptualización, en forma importante, en lo que se refiere a la evaluación y a la intervención en el proceso de ayuda a la familia. Estas contribuciones, están empezando a influir la formación en Trabajo Social y por lo tanto influirán a futuro en su práctica (Laird, 1995).

Básicamente la teoría de la construcción social cuestiona nuestra manera de conocer y nuestras premisas frente al conocimiento, afirmando que nuestras creencias acerca del mundo son ideas que han sido construidas a través del lenguaje, en las conversaciones con otros.

Son muchas las interrogantes que surgen de este enfoque para nuestra práctica:

- ¿Cómo conocemos a las personas y familias con las que trabajamos?
- ¿Cuál será la realidad de lo que enfrentamos y como la construimos?
- ¿Será posible la objetividad?
- ¿Qué implicancias concretas tiene para la intervención?
- ¿Cómo se define la relación entre el trabajador social con las personas? y;
- ¿cómo se relacionan estos elementos con nuestra misión de desarrollo de potencialidades y de competencias para que las personas y familias que atendemos adquieran poder sobre sus vidas?

Respondiendo a estas preguntas, la teoría de la construcción social de la realidad afirma que ni el conocimiento ni el proceso por el cual se llega a él, están separados del sujeto que conoce.

La persona y su proceso de conocer están profundamente enraizados por la cultura, por las condiciones del contexto y por sus propias ideas. La percepción de la realidad está mediada por una constelación de factores y, por lo tanto, la posibilidad de ver algo "como realmente es", ya no es intentable. Por lo tanto, el conocimiento humano es subjetivo; es un asunto de interpretación (Laird, 1995).

Para la teoría de la construcción social de la realidad, los seres humanos creamos lo que vemos, de manera que no podemos pedir que la verdad descansa sobre un estándar absoluto existente fuera de nosotros. (Weick, 1993, citado por Laird). Confirmando esta idea, Bateson (1980) afirma: "Los objetos son creación mía, y mi experiencia de ellos es subjetiva, no objetiva".

De acuerdo a lo anterior, la realidad no es nunca experimentada directamente, sino es filtrada a través del proceso humano del conocimiento y de la creación de significados. Más aún, nuestras propias visiones y saberes sobre el mundo no pueden separarse de nuestras historias personales y profesionales, esto es, de nuestros códigos previos de entendimiento (Laird, 1995).

Schutz (1993) ha sido el autor que ha mostrado cómo se da la construcción social de la realidad en las personas. Plantea que cada individuo se sitúa en la vida cotidiana de una manera única, desde su propia situación biográfica. La persona llega a un mundo preinterpretado, presignificado y presimbolizado. La realidad está constituida por un orden de objetos, de ideas, de valores, de situaciones que estaban designadas y diseñadas antes de que la persona existiera. Sin embargo, cada individuo se coloca en este mundo de una manera única y particular. Las motivaciones, las necesidades, los deseos, los compromisos religiosos e ideológicos se asumen de una manera exclusiva y única. Lo que le corresponde al individuo es una pequeña fracción del conocimiento originado en la particularidad de su experiencia individual. La mayor parte de su

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ejemplificando:

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

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

Escuchemos a Eva¹¹

Mi mamá

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

Mi difícil vida

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

Mis amigos

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

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

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

Mi enfermedad

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

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

Mi marido

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

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

Mis talentos

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

Si no hubiera sido enferma

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

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

Mis obstáculos y mis apoyos

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

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

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

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

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

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

¿Qué más hago?

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

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

Mi relación con Dios

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

A modo de conclusión

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

Referencias Bibliográficas

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

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

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

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

Capitulo IV

Trabajando con Las Familias

4.1 Aspectos generales

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

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

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

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

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

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

4.1.1 Definiendo el nivel de intervención

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

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

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

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

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

4.1.2 Aspectos éticos en el trabajo con familias

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2 El trabajo directo con familias

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2.1. El inicio de la intervención

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

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

4.2.1.1 La vinculación con la familia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La evaluación preliminar de la situación

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

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

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

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

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

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

La definición del problema

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La evaluación de las fuerzas familiares

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

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

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

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

Las guías propuestas por Cowger son las siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Saber escuchar es una habilidad básica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De ahí que escuchar sea oír más interpretar.

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

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

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

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

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

Desarrollando nuestra capacidad de preguntar.

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

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

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

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

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

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

4.2.1.3 El establecimiento de un acuerdo de trabajo

Al terminar esta parte inicial de la intervención, la familia y el trabajador social pueden llegar a compartir la idea de que la intervención que se llevará a cabo será un medio de resolver los conflictos familiares y que el profesional será un apoyo en este esfuerzo.

Lo anterior se concreta por medio del establecimiento de un acuerdo de trabajo. Este consiste en un acuerdo formal, establecido conjuntamente por los miembros de la familia y el trabajador social, acerca de los objetivos, modalidades y duración de la intervención profesional.

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2.2 Modalidades de intervención directa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cómo graficar las relaciones de la familia con su contexto.

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

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

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

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

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

MAPA ECOLOGICO DE LA FAMILIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La intervención en redes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MAPA DE LA RED
(Sluzki, Carlos)

1. Relaciones Intimas
2. Relaciones Sociales
3. Conocidos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Estrategias de cambio

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

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

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

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

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

El genograma

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Un genograma y su análisis

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

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

GENOGRAMA FAMILIAR DE BERNARDO O'HIGGINS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Orientando el proceso de diferenciación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

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

La visita domiciliaria

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La experiencia y el aprendizaje como fuentes del cambio

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

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

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

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

La entrega de información acerca del funcionamiento de la familia

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

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

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

La ampliación de la mirada a través de la redefinición

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

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

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

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

El uso de tareas

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

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

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

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

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

Otras estrategias

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

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

4.2.2.4 La intervención en crisis

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La segunda fase, de implantación, incluye dos pasos:

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

La tercera fase, de término, incluye tres pasos:

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

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

4.2.2.5 La mediación familiar

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

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

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

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

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

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

Supuestos de la mediación

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

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

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

Rol del mediador(a) en el proceso

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

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

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

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

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

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

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

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

Implicancias para el Trabajo Social Familiar

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2.3 El fin de la intervención

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

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

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

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

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

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

4.2.4 Principios para el trabajo directo con las familias

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

Los principios seleccionados son los Siguietes:

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

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

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

4.2.5 Un relato de intervención directa en Trabajo Social Familiar

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

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

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

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

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

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

Cecilia y su familia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3 El trabajo indirecto con familias

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

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

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

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

4.3.1 Las metas del programa o de la política

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.2 Las áreas de acción

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

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

El contexto socioeconómico y la organización social

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

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

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

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

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

La coordinación de las políticas sociales

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

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

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

Servicio de apoyo a las Familias

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

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

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

APOYO A LAS FAMILIAS SEGUN ETAPAS DEL CICLO FAMILIAR

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

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

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

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

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

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

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

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

Educación para la vida familiar

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

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

Un marco jurídico para la familia

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

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

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

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

I. Preguntas generales:

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

II. Preguntas en relación al contexto

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

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

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

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

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

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

4.3.4 El cambio a un enfoque familiar de las políticas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aproximación centrada en el problema	Aproximación centrada en las fuerzas
• Definición del problema • Análisis del problema • Causas • Consecuencias • Informar al público • Definición de la negociación. • Desarrollo de los objetivos de las políticas. • Formulación de políticas y/o programas. • Diseño del programa • Implementación • Evaluación	• Identificación de las necesidades básicas y las barreras para satisfacer las necesidades. • Identificación de oportunidades y recursos necesarios para que las personas satisfagan sus necesidades. • Identificación de las formas en que las barreras son corrientemente sobrepasadas por los clientes y a través de los programas. • Construcción del consenso • Negociación del consenso en los objetivos de la política. • Diseño del programa • Implementación • Evaluación de resultados con los clientes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.6 Una experiencia de acciones integradas para familias de extrema pobreza

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Desafíos del Programa de Acciones Integradas (PAI)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El Programa tiene tres componentes programáticos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

COMPONENTES DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El equipo del programa

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

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

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

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

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

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

Perfil del operador

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

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

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

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

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

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

Resultados del programa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Escuchemos a la señora María

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Referencias Bibliográficas

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

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

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

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

ANEXOS

I. CARTA DE LOS DERECHOS DE LA FAMILIA

Ediciones Paulinas, Santiago

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

Consta de 12 artículos que se transcriben a continuación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II. GUÍA DE EVALUACIÓN FAMILIAR¹⁹

I. La necesidad o el problema presentado

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

II. La familia en el espacio: Evaluación Ecológica

(Recolección de datos a través de entrevistas, ecomapa, cuadros de redes, etc.)

A. Necesidades básicas

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

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

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

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

C. Contexto de los sistemas de bienestar

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

D. Límites familiares

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

E. Evaluación global de las relaciones familiares con su entorno

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

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

A. Pautas familiares

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

B. Definiciones familiares: La cultura familiar

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

C. Identificaciones individuales

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

D. Relaciones familiares actuales

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

E. Fuentes de conflicto

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

IV. Al interior de la familia: Estructura, organización y procesos

(Recolección de datos principales a través de la observación, entrevista, mapa familiar, dibujos familiares, ecómapa, observaciones del uso del hábitat)

A. Límites

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

B. Límites y Organización

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

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

C. Amor, cuidado y afecto

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

D. Roles

a) Roles formales

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

b) Roles Informales

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

E. Poder y autoridad

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

F. La comunicación

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

G. Reglas y metareglas.

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

III. INSTRUCTIVO PARA CONSTRUIR E INTERPRETAR GENOGRAMAS

1. Mapa de la estructura familiar

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Registro de Información Familiar

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

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

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

a) Sistema emocional de la familia

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

b) Normas

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

c) Fechas

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

d) Posición de hermandad

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

e) Lugar de nacimiento y residencia

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

f) Ocupaciones

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

g) Salud y enfermedad

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

h) Héroes, heroínas y villanos

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

i) Pérdidas

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

j) Caracterizaciones, temas de familia y salidas tóxicas.

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

k) Cortes emocionales

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

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

3. Relaciones familiares

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

Muy cercana o en fusión

Fusionada y conflictiva

Pobre o conflictiva

Unidos

Corte emocional

Distante

Ejemplo:

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

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

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

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

Respecto de la dinámica familiar, esta técnica puede ilustrar:

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

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

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