

EXPERIENCIA DE PRÁCTICAS EN EXCLUSIÓN SOCIAL: ESTUDIO Y ACOMPAÑAMIENTO DE CASOS

Ramón Mendoza Marcos, Marcos Irnán Gómez y Margarita Pardo Alfaro

Facultad de Trabajo Social de Cuenca, Universidad de Castilla-La Mancha

Ramon.mendoza.ts@hotmail.com; Margarita.Pardo@uclm.es;

RESUMEN

La comunicación presentada desglosa las características e intervenciones con familias del servicio de acción social de base de Cáritas Diocesana de Cuenca por parte de un alumno de prácticas, desarrollando un proyecto de intervención sobre las redes socio-familiares de usuarios del servicio entendiendo las redes socio-familiares como principal herramienta para evitar la caída en la institucionalización y la dependencia a las intervenciones puntuales de individuos garantes del servicio.

En dicha comunicación se indaga en la metodología, técnicas y procesos llevados a cabo desde el diagnóstico de necesidades hasta la propia intervención como tal de éstas familias, siendo el apoyo y el acompañamiento a éstas la clave para la paliación de situaciones de exclusión social en familias de primera acogida evitando la evolución de sus necesidades y en aras de la autonomía.

ABSTRACT

The submission breakdown characteristics and interventions with families of social service action based Caritas of Cuenca by a student practices, developing an intervention project on social and family networks of service users understanding the socio networks family as the main tool to prevent the fall in the institutionalization and dependence interventions to specific individuals guarantors of service.

This communication investigates the methodology, techniques and processes carried out from diagnosis of needs to own intervention as such of these families, with the support and accompany them the key to the alleviation of social exclusion in families first reception avoiding the changing needs and interests of autonomy.

PALABRAS CLAVE/ KEY WORDS: Exclusión social, vulnerabilidad social, acompañamiento activo, familias en crisis, redes socio-familiares, diagnóstico social, dependencia institucional. Social exclusion, social vulnerability, active support, families in crisis, social and family networks, social diagnosis, institutional dependence.

1. INTRODUCCIÓN: EL ESTUDIO DE FAMILIAS EN CRISIS

Esta comunicación se centra en la sistematización de la intervención y del acompañamiento activo a varias familias en situación de crisis que, por diversas causas, comenzaron a ser usuarias del programa de Acción Social Caritas Diocesana de Cuenca. Esta intervención se produjo como estudiante, en el contexto de las prácticas de Tercero de Grado en Trabajo Social, bajo la supervisión del Trabajador Social del programa y con el apoyo de la profesora de la Facultad de Trabajo Social.

El momento actual, los recortes, la crisis empujan a los servicios sociales públicos, las prestaciones y apoyos de la administración, se encuentren en situación de intermitencia e incertidumbre.

En ese contexto, las instituciones como Caritas son el reducto de muchas familias que han agotado toda posibilidad de salir a flote por sí mismas. La permanencia como estudiante en el programa de Acción Social, hacía preciso comprometer, a través del proceso de aprendizaje, algo más que la observación en el despacho de atención a familias. La motivación de servir de ayuda y aprender a través de la intervención, dio como resultado la siguiente relación profesional.

Desde el inicio del diseño del proyecto en el campo de prácticas, y respetando el esquema metodológico de la investigación en Trabajo Social, se concretaron las hipótesis, objetivos, revisión bibliográfica y la elección de las técnicas a emplear para el estudio que me dispongo a detallar.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y OBJETIVOS

El proyecto se desarrolla dentro del servicio de Atención Social de Base (ASB) del Área de Acogida de Cáritas Diocesana de Cuenca, entidad que accedió a ofrecer su campo de acción como espacio de realización de las prácticas profesionales en 3er curso de Grado en Trabajo Social por la Universidad de Castilla-La Mancha en el Campus de Cuenca.

Dicho proyecto nace de la necesidad de intervenir con familias de nueva acogida, algunas de las cuales presentaban evidencias de problemas económicos, principalmente que afectaban a su bienestar y al desarrollo de sus habilidades sociales para con su familia y para su entorno comunitario. (EAPN. 2010) (Llena, A., Parcerisa, A., Úcar, X. 2009).

Dada la necesidad de desarrollar un proyecto de intervención dentro del campo de prácticas, y tras la deliberación con el profesional-tutor de la institución, se decidió intervenir con familias de nueva acogida que aún no se encontraran en una situación de exclusión y vulnerabilidad, con el objetivo principal de prevenir esa situación y evitar su entrada en la dinámica de dependencia de la institución.

Tras varios meses de actividad en la entidad se había puesto de manifiesto en más de una reunión que existían numerosos casos que llevaban entre unos 4 a 6 años percibiendo ayuda de varias instituciones, y que por múltiples motivos (sobrecarga institucional, sobrecarga de la acción social,

falta de recursos de la administración pública, acomodamiento, entre otras muchas causas,...) era muy difícil impulsar la autonomía de esas familias e individuos carentes de apoyos institucionales de ningún tipo, cuestión muy estudiada en artículos científicos de la profesión.

Por este motivo en diciembre de 2013, con una alta actividad de acogida de nuevos casos, se decidió establecer el proyecto con el nombre de “Construyendo Pilares”. La intención era asumir que en estos casos de nueva acogida era de vital importancia mantener las redes socio-familiares de, haciendo fuerza principalmente en la reconstrucción y el fortalecimiento de estas redes como herramienta para impedir su caída en la exclusión social.

La justificación del proyecto planteaba la pretensión de otorgar a las relaciones sociales de los individuos y grupos usuarios una vital importancia, mucho más que a las sistemáticas acciones paliativas de los servicios de prestaciones económicas y alimenticias [...] Es contraproducente la cobertura de necesidades básicas puntuales sin una buena base de pilares de apoyo que eviten situaciones de exclusión social y/o dificulten la recuperación de la autonomía de los individuos y grupos en procesos de pobreza y exclusión social.

El planteamiento de “Re-comunicación Familiar” para ex-reclusos, tiene como objetivo principal la mediación entre las redes socio-familiares del ex-recluso, en aras de reconstruir y potenciar que estos, una vez fuera de las instituciones penitenciarias, se apoyen en redes fructíferas que les impulsen en los procesos de reinserción social (Hoffman, L. 1987). Este referente motivó la idea de trasladar el planteamiento con familias de los servicios de Cáritas, justificando y entendiendo que una familia en crisis económica, tras haber mantenido una dinámica laboral estable, y que por situaciones dependientes de la crisis estatal se encuentra en desempleo y no viendo cubiertas sus necesidades básicas, comienza a generar un cisma en sus actividades cotidianas con la comunidad e incluso con sus familia extensa por vergüenza, falta de seguridad y autoestima, sentimiento de fracaso personal. (EAPN. 2011, pp. 35-39).

Los objetivos específicos que sustentan la actividad del proyecto se plantearon del siguiente modo:

- Conocer e identificar a las familias usuarias de nueva acogida del programa Acción Social Básica de Cáritas Diocesana de Cuenca.
- Apoyar de manera continuada a las familias designadas en la reconstrucción, mantenimiento y fortalecimiento de redes socio-familiares.
- Promover, a través del acompañamiento programado, la promoción de la autonomía ante situaciones de vulnerabilidad social de las personas y contexto familiar y social.

Por último se debe entender que el prisma y el enfoque metodológico desde el cual se realizan las acciones y el desarrollo de dicho proyecto trata de un enfoque ecológico-sistémico, centrado en subrayar las potencialidades de las relaciones interpersonales familiares y comunitarias como herramienta para la mejora del bienestar, la salud, la calidad de vida de las familias, evitando una caída en la dinámica institucional de cobertura económica puntual de necesidades detectadas.

La técnica más empleada ha sido la entrevista en profundidad semiestructurada (Raya, E. 2011)

3. FASES DEL PROYECTO

El proyecto constaba de 3 casos de nueva acogida, uno de ellos quedó fuera por decisión de la persona, y se conformó con dos casos, de estos se culminó satisfactoriamente dentro del plazo de realización de las prácticas uno de ellos.

Como todo proceso investigador y de estudio, basamos las fases de Fernández García, T. Ponce de León, L. (2012): Investigación inicial, análisis de datos y diagnóstico, elaboración de líneas de acción y evaluación.

3.1. Características generales del caso estudiado

Durante el mes de febrero y entre varios casos emitidos por los servicios sociales del Ayuntamiento de Cuenca (AIS), recibimos uno de ellos que nos llamó especialmente la atención, teniendo en cuenta que durante este mes debíamos establecer los casos que formarían parte del presente proyecto. Mediante derivación a ASB, apareció el caso de una familia monoparental, Mujer de 49 años, residente en Cuenca de nombre Paloma (nombre ficticio respetando la confidencialidad de la usuaria), con hijos a cargo, un menor llamado Daniel de 17 años.

Paloma se encontraba en situación de divorciada, en una vivienda con hipoteca reducida de 200 € mensuales en la cual convivía con su hijo menor, y recibiendo una pensión por parte del progenitor de 200 € mensuales.

La dinámica laboral de Paloma hasta el momento había sido buena, manteniendo varios puestos de trabajo en varios domicilios de la localidad al cargo de la limpieza y cuidado de personas mayores, también había tenido experiencias como autónoma dejándola en situación de deudora de varias facturaciones que hasta el momento con sus trabajos podía cubrir satisfactoriamente.

Paloma contaba con certificado de discapacidad de un 49% física, psíquica y sensorial.

Por otra parte Daniel, el hijo menor, se encuentra afectado por una dolencia producida por la malformación de la columna vertebral, que limita muchas de sus actividades a lo largo de su crecimiento, acentuándose en ese momento por el “estirón” de la adolescencia. Se afirma que los resultados académicos de éste no están siendo del todo satisfactorios y esto preocupa a Paloma. La relación de Daniel con Paloma es buena en un principio.

La relación con la comunidad está comenzando a ser conflictiva por la falta de liquidez con los pagos del bloque de vecinos, así como la relación que mantiene con amistades está siendo deteriorada al verse reducida su capacidad para disfrutar de ocio con éstos.

Dadas las características del caso y valorando la disposición de Paloma para colaborar en todo lo posible desde el día 1 de su acogida, antes incluso de proponer nada referente al presente proyecto, se decidió que dicha familia formase parte del proyecto.

3.2. Fase 1. Bases de estudio

Para esta fase hizo falta establecer unos criterios para la selección de los casos con los que se pretendía intervenir teniendo en cuenta cuestiones como: Casos de nueva acogida dentro del servicio, familias que no hubiesen recibido apoyos de instituciones de índole social por motivos de cobertura de necesidades económicas y alimenticias, detección de potencialidades de las familias en criterios de redes sociales y familiares (relaciones aún no destruidas con familiares y comunidad, pero si dañadas), buena predisposición para con el proyecto (teniendo en cuenta que el principal ejecutor del proyecto en ese momento era alumno en prácticas y sabiendo la importancia de que las familias tuviesen confianza aun conociendo ésta cuestión).

Se establecieron las competencias para cada profesional, asumiendo que el desarrollo de las entrevistas, el análisis de datos, las comunicaciones con las familias, así como con otras entidades debía de ser llevado a cabo por el alumno en prácticas, bajo la supervisión del profesional, intentando interferir en las acciones los menos posible, otorgando al estudiante gran autonomía y confianza en la tarea.

Durante el desarrollo de esta fase del proyecto y una vez teniendo claros cuales habían sido los criterios para iniciarlo, nos pusimos en comunicación con las familias que formarían parte. Contactamos con Paloma, mediante una comunicación concertando una entrevista en el despacho de ASB de Cáritas Diocesana de Cuenca. En esta entrevista se informó a Paloma de las características del proyecto y las actividades que se pretendían llevar a cabo. Paloma afirmó encontrarse muy cómoda tanto con el profesional del servicio como con el estudiante de prácticas. Afianzando la excelente predisposición de Paloma.

Se diseñó un documento de consentimiento para la recogida y tratamiento de datos personales, que fue aprobada por el profesional de ASB y por la coordinadora de los servicios de Cáritas. Este consentimiento, se debía firmar antes de comenzar la fase de investigación y estudio, el tratamiento de datos confidenciales y las consiguientes entrevistas con la familia. Se elaboró uno propio destinado para el proyecto, para detallar en éste las características específicas del mismo.

3.3. Fase II: Investigación de casos y estudio de casos

Una vez finalizado el proceso de información a la familia, primera acogida por el servicio de ASB y elaboración de ficha social de acogida, se realizó la primera entrevista en profundidad con la familia; programando su diseño teniendo en cuenta el informe del Área de Intervención Social del Ayuntamiento de la ciudad y los datos de acogida de Cáritas. Se concertó con Paloma una visita a domicilio, teniendo en cuenta que sería el espacio idóneo, de mayor comodidad para la usuaria y permitiéndome un acercamiento a su esfera personal y familiar. (EAPN. 2011) (pp. 19-21).

1ª Entrevista: La entrevista se realizó sobre cuestiones generales como el tiempo de residencia en Cuenca, cuál era su población originaria, permitiendo que se expresara abiertamente

sobre sus experiencias más genéricas y sobre las características de su familia. Toda la entrevista fue grabada por voz, para evitar interrumpirla, previo consentimiento de ambos, incluido Daniel. Esta entrevista de una duración de 1 hora 30 minutos comenzó con gran fluidez y confianza, de tal forma que pasado un tiempo comenzó a comentar cuestiones de su exmarido, su última relación y los malestares ocasionados por las deudas establecidas con la comunidad de vecinos.

2ª Entrevista: La primera entrevista nos permitió establecer una segunda (también en su vivienda) en la que las preguntas eran más cerradas teniendo en cuenta los tres temas importantes referentes a las redes sociales que en la toma de contacto habían sido comentados. Para esta ocasión, se diseñaron preguntas siempre bajo supervisión del profesional, sobre su expareja y padre de Daniel, su posterior relación sentimental en Cuenca por el cual tenían la vivienda y se hizo autónoma y por sus deudas con la comunidad. Fue en esta entrevista cuando la historia familiar cobró un nuevo sentido, entendiendo que Paloma había sido víctima de malos tratos en muchas de sus formas y que éstos habían sido presenciados por el menor. Paloma afirmó haber realizado dos episodios autolíticos mediante la ingesta de grandes cantidades de pastillas, dicho intento en presencia del exmarido, que no la socorrió. El comportamiento del menor con respecto a su padre y a su madre es aparentemente bueno, pero en ocasiones culpabilizando a la madre de la situación por la que están atravesando en estos momentos.

Durante toda esta entrevista no dejaba de repetir que si no hubiese sido por su posterior relación sentimental, no hubiese podido rehacer su vida. José, su segunda pareja, llegó a la vida de Paloma y Daniel, y decidió poner en marcha un negocio con Paloma, vivir con ella y con su hijo. José realizó la apertura de un negocio (Quiosco) en la localidad y la compra de la casa en la que actualmente residen. Paloma relataba que, en una época en la que el Quiosco no otorgaba grandes beneficios, comenzó a achacar a José – proyectando el comportamiento de su exmarido- que los bajos beneficios del negocio se debían a su ludopatía, esta situación se produjo en un ataque de furia y ansiedad por los problemas de salud psicológica que ella sufría. José abandonó a Paloma porque no podía soportar más esa situación, y la desconfianza que le demostraba sin fundamento.

Detectamos aquí una posibilidad de trabajar con una parte de su red social que para Paloma es muy importante. No paraba de afirmar que no tenía que haber dejado que José se fuese, o bien que no tuvo el coraje de hablar con él para disculparse, afirmando que gran parte de la tristeza que siente es producida por esta cuestión y que no se lo perdona.

Daniel por su parte también tenía mucha estima hacia José, y reprocha en muchas ocasiones este comportamiento a la madre, en constante bucle de arrepentimiento y culpabilidad.

Dada la intensidad de estas afirmaciones, hubo muchas cuestiones referentes al menor y a los problemas con la comunidad de propietarios que no fue posibles abordar, concertando una nueva entrevista.

En la tercera entrevista de una duración de 2 horas 40 minutos, en su vivienda se continuó con las cuestiones que faltaban por aclarar de la entrevista anterior. Para esta ocasión se diseñaron otras preguntas cerradas para terminar de completar la información necesaria que permitiera un diagnóstico y valoración profesional.

3ª Entrevista: En esta tercera entrevista se destacaron todos los aspectos emocionales de la familia, así como una fotografía borrosa de la relación con de Daniel con la madre, relación que no era tan satisfactoria como parecía en los informes profesionales iniciales. Paloma se encontraba muy desilusionada con el menor, a la vez que le preocupaban las calificaciones académicas, que no eran del todo deseables para ella; el menor contaba con alto número de faltas de asistencia al instituto y baja motivación, el menor había repetido en varias ocasiones. Paloma tampoco se sentía contenta de las relaciones sociales que Daniel mantenía con su entorno. La entrevista se centró en Daniel, indagando en sus motivaciones e indagando en sus aspiraciones. Daniel es amante de la agricultura y quería comenzar una F.P. básica relacionada con la jardinería, cuestión que preocupaba la madre dado su problema con la malformación de la columna.

Además informó de la inminente operación a la que se tenía que someter. Cuando el tema de la operación salió a colación, el menor mostró malestar, entendiendo que esta cuestión les tenía a ambos angustiados. Esta circunstancia nos invitó a tratar de descubrir cuales podían ser otras aficiones, gustos y motivaciones, entre las que surgió la cocina y la música.

Al conseguir en esta entrevista mayor fluidez comunicativa con el menor, se opta por conocer la visión que éste tiene sobre la situación actual por la que atraviesan. Él es consciente de la situación y al parecer le propone a su madre que le gustaría volver al barrio en el que residían antes. En varias ocasiones le había comentado a la madre que podían vender la casa e irse de alquiler a otra del barrio, volver a su anterior instituto donde tenía sus amistades. Para él la mayor carga es la hipoteca reducida que mantienen durante 3 años para el pago de la vivienda y la deuda que contraen con la comunidad de propietarios por impago de los recibos comunitarios, hasta el momento deben 1200 €.

Comenzamos hablar sobre las relaciones con el vecindario, su reacción fue de nerviosismo pero afirmando que existían varios vecinos que no entendían por qué se estaba retrasando tanto en el pago de los gastos de comunidad. Ella había tenido enfrentamientos en las juntas de la comunidad de propietarios, había contado su situación y que aun así la relación no fue más amable. Nos afirma que hay una vecina con la que sí que tiene gran confianza, y que sabe toda su situación, por otra parte hasta el momento con el presidente también tenía infinidad de conversaciones en las que este la apoyaba y retenía la deuda sin ejercer presión para su cobro. Finalmente, asume que ha de asistir a una nueva reunión de vecinos y que no tiene fuerzas para estar discutiendo de nuevo con ningún vecino.

Por último ésta entrevista finaliza explicitando su situación con las amistades y con la familia extensa, constatando que es muy buena. Con la familia extensa existe una gran unión tras haberse separado y haber explicado todas las razones de su separación y malestar, así como por un hecho traumático que azotó a la familia con la muerte de uno de los seis hermanos.

Con las amistades también es buena, conserva sobre todo a una de ellas que le ha ayudado mucho cuando se sentía decaída pero que por su actual situación está dejando de mantener una relación continuada, por la incomodidad de Paloma al tener que hablar siempre de sus problemas teniendo la sensación de saturar a su amiga.

Durante todo el proceso de entrevistas se realizaron comunicaciones con los distintos servicios con los que Paloma había tenido contacto para la completar información y para establecer líneas conjuntas de trabajo, como por ejemplo, la bolsa de empleo del Centro de la Mujer de Cuenca, el Área de Intervención Social del Ayuntamiento de Cuenca, Cruz Roja Cuenca, el instituto de educación secundaria del menor y centro de salud.

3.4. Fase III: Diagnóstico e intervención

En el tiempo previsto para la realización de las prácticas profesionales se realizaron la mayoría de las acciones propuestas en el proyecto, estableciendo un orden jerárquico de necesidades de la unidad familiar, teniendo en cuenta que la familia continuaba con su actividad normalizada dentro de ASB, con sus citas mensuales paralelamente al servicio que se le prestaba durante el proyecto (Del Fresno, M. y Segado-Sánchez, S. 2013).

3.4.1. Diagnóstico:

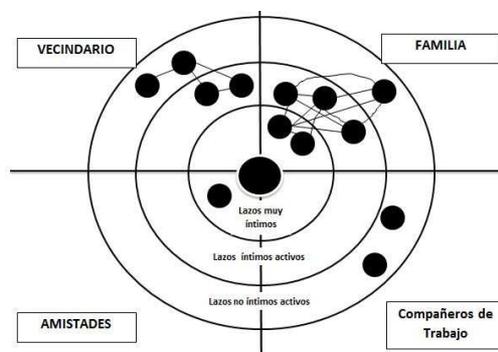
Tras el análisis de la información obtenida en las visitas al despacho de ASB, como la obtenida mediante entrevistas y comunicaciones con la familia y con los servicios con los que mantuvo contacto la usuaria, detectamos como demandas:

- Lineal: toda la situación gira en torno al ámbito laboral, es cierto que se tiene en cuenta la situación de salud del menor. Pero la preocupación por el empleo y el pago de facturas produce una ceguera que impide la visión de uno de los principales problemas, la actitud del menor hacia sus estudios y hacia su problema de salud de columna; este último grave y que requiere especial atención a expensas de poder producir problemas de dependencia a la larga o incapacidad para ejercer ciertos empleos o actividades laborales. Se denota desde ahora, como se comienza a inducir al menor en la cuestión de realizar o no el F.P. Básica de agricultura que tanto desea ejercer, y se pone en conocimiento de éste que quizás no pueda realizarlo por su problema de columna.
- Explícita: Destaca una preocupación por los comportamientos de su hijo y sus hábitos saludables, o lo que pueda hacer fuera de casa. La usuaria afirma que conoce a su hijo y que antes

se iba con un grupo de amigos conformado en el barrio en el que antes residía, y con las madres de esos amigos con los que tenía mucha relación y comunicación. Pero ahora con los amigos que el menor tiene en el Instituto nuevo, no le gusta los comportamientos que él muestra, asumiendo que quizás pueda consumir alguna sustancia y pueda acarrear cualquier “tontería” como ella afirma, empeorando la salud de su espalda, y por otra parte la evolución académica del menor. (Bronfenbrenner, U. 1979)

- Relacional: El contacto con Paloma es siempre muy agradable y confiado, las conversaciones están cargadas de confianza y no tiene ningún problema al expresarnos problemáticas y emociones en cada entrevista. Desde la perspectiva de las relaciones sociales, nos encontramos con la relación de José, su última pareja, minada con una ausencia de contacto; por otro lado el interés y la posibilidad de probar a rehacer una amistad o dar explicaciones sobre lo que ocurrió si fuese necesario, para poder hablar otra vez con él, para conseguir aliviar el sentimiento de culpa de Paloma para consigo misma y con él menor, que lo recuerda con estima.

Entre otras herramientas diagnósticas y guiados por el modelo ecológico-sistémico se realizó un mapa de redes socio-familiares, para detallar gráficamente la cantidad y fuerza de las relaciones sociales que la usuaria mantenía en los principales aspectos de su vida cotidiana entendiendo que existía un buen número y que podrían verse deterioradas por su situación actual incidiendo en aquellas que más interesaban a la usuaria.



Se analizó también las relaciones sociales desde las alianzas y coaliciones entendiendo que:

- Paloma, estaba muy unida a su hermano, el cual falleció de cáncer hace unos meses, por lo que la inseguridad, ansiedad y salud emocional de la usuaria se ha visto afectada. Las relaciones que mantiene con vecinos y amigos comienza a ser evasiva, porque se siente una carga para el resto.

- Daniel, está muy aliado con su padre, con el que pasa varios fines de semanas al mes, y con sus amigos de la anterior casa y por esto el barrio en el cual está conviviendo en la actualidad no le gusta.

Otra de las preguntas que realizamos para el análisis de los datos de la familia fue el ¿Cómo perciben y resuelven los problemas esta familia? Pregunta a la que le dimos respuesta de la siguiente manera:

Aun existiendo un grado de consciencia y de comunicación alto dentro de la familia, a ésta le falta una comunicación más sincera y menos hostil. Existen gran número de reproches y de conflictos que no han resuelto aún. La usuaria muestra un grado de agotamiento a la hora de tratar ciertos temas como la hipoteca de la casa, o los problemas que mantuvo con su exmarido durante los episodios de violencia. Daniel parece consciente de estas situaciones pero no da respuestas de consciencia ante la ansiedad y la salud emocional de la madre. No es consciente de que los sucesivos reproches están minando las relaciones sociales externas de la madre, así como las actividades de ocio que ésta pudiese llevar a cabo en el barrio. Por lo que existe una problemática en la resolución de conflictos entre ambos y con el entorno. Por último, la priorización y el manejo económico en la casa causan también situaciones de comunicación negativa entre ambos, por lo que la orientación en habilidades socioeconómicas entendemos, sería una de las prioridades para la familia.

Por último, también considero importante destacar la realización del árbol de problemas y la herramienta DAFO, de la familia realizando el análisis siguiente:

Historial de conflictos

- Deudas
- Inestabilidad laboral de la usuaria
- Reproches y hostilidades por parte del menor hacia la madre
- Comunicación más positiva y constructiva entre los dos miembros de la unidad convivencial
- Estado emocional y anímico de la usuaria
- Estado de salud del menor (columna vertebral)
- Falta de consciencia del menor con respecto a su situación académica
- Comienzo de evitación de ocio y tiempo libre con redes sociales externas a la familia por parte de la usuaria
- Desconocimiento de las actividades comunitarias del barrio.

D.A.F.O. Familiar:

Pasado	
Potencialidades: Fuerza de voluntad	Debilidades: Situación emocional decaída
Buena predisposición laboral	Habilidades económicas inestables
Fuerte interés por su situación	Historia personal traumática
Habilidades comunicativas	Discapacidad
Alto nivel de comprensión	Ansiedad

<p>Fortalezas:</p> <p>Familiares</p> <p>Apoyos institucionales</p> <p>Empresas interesadas en su trabajo y trayectoria</p> <p>Red de ocio y tiempo libre</p>	<p>Amenazas:</p> <p>Reproches</p> <p>Deudas</p> <p>Crisis socio-económica actual</p> <p>Relaciones negativas externas a la familia</p>
Futuro	

Árbol de Problemas:

Efectos	<ul style="list-style-type: none"> • Tristeza • Incomodidad con las redes sociales • Incertidumbre económica traducida en ansiedad • Inseguridad en la autonomía de decisión
Problema Principal	<ul style="list-style-type: none"> • HABITOS SOCIOECONÓMICOS POCO ESTABLES QUE NO PERMITEN UNA ACTIVIDAD NORMALIZADA DEL NUCLEO FAMILIAR
CAUSAS	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de seguridad laboral • Falta de seguridad en sí misma • Falta de respaldo en ciertas actividades por el menor • Falta de actividades de ocio y tiempo libre • Desconocimiento de apoyos y red institucional

3.4.2. Intervención:

Aunque durante todo el proceso se sucedieron intervenciones dependientes del servicio ASB, relacionadas con el pago de facturas de luz, gas, vale de alimentación y alimentación en especie, se establecieron una serie de núcleos de intervención en función de lo estudiado en el diagnóstico social realizado, mediante una jerarquización. (EAPN. 2011) (pp. 32-34).

Núcleos de intervención prioritarios:

1. Principalmente hay que realizar una labor de orientación en habilidades Socioeconómicas, que otorguen seguridad a la usuaria para la realización normalizada de actividades laborales y de administración del hogar.
2. El estudio en profundidad de formas de comunicación interfamiliar, principalmente la resolución de conflictos y la adopción de confianza entre los dos miembros de la unidad, para evitar el empeoramiento de la salud emocional de la usuaria
3. El asesoramiento y valoración de la situación del menor con respecto a lo académico, valorando la realización de F.P. Básica, que se adapten a sus necesidades tras la operación de espalda.
4. El asesoramiento y orientación de servicios de la comunidad para la ampliación del ocio y tiempo libre de la usuaria y el ensanchamiento de su entramado social/vecinal en busca de apoyos y de evasiones.
5. El seguimiento de salud emocional de la usuaria en aras de un tratamiento o terapias que se ajusten a su necesidad emocional.

4. RESULTADOS

Basándonos en los núcleos de intervención prioritarios explicitados en el punto anterior resaltamos las características y actividades que se desarrollaron durante la implementación del proyecto, con las que intentamos dar respuesta a las necesidades de la familia:

1. Labor de orientación en habilidades Socioeconómicas.

Para el cumplimiento de este objetivo se tuvo en cuenta trabajar de forma conjunta usuaria/profesional, una actividad de balance ingreso gasto desde el inicio del año hasta el último mes en el cual se le pidió dicho ejercicio.

A raíz de este balance y ejercicio se trabajó durante la entrevista una actividad de establecimiento de prioridades del hogar y la familia con respecto al gasto mensual, acompañando en este proceso en todo momento a la usuaria en un ejercicio mutuo de reflexión. A raíz de esto y estableciendo cuales eran las deudas que se podían aplazar y en vistas a su inquietud por la próxima junta de vecinos y lo que esta pudiese acarrear se le ofreció el acompañamiento si fuese necesario y si ella lo creía conveniente o entrevistarnos con el presidente para evitar dicho conflicto.

Por otra parte nos pusimos en comunicación con la bolsa de empleo de la entidad de forma continuada en la cual conseguimos obtener un puesto en una casa particular para el cuidado y mantenimiento del hogar diurno, encajando perfectamente al que ya mantenía en la empresa de limpieza por las tardes, otorgándonos un nuevo margen para el pago de facturas y deudas. Pudiendo aprovechar la nueva situación de alivio para incidir en otros aspectos.

2. El estudio en profundidad de formas de comunicación interfamiliar, para evitar el empeoramiento de la salud emocional de la usuaria.

Una vez explicitada su situación de reproches con el menor, conversamos sobre la posibilidad de concertar una entrevista conjunta dentro de la entidad en la cual, se sincerasen el uno con el otro, actuando nosotros como simples moderadores en un proceso de resolución de conflictos. Ambas partes accedieron sin problemas.

Dicha sesión tuvo una duración de 1 hora y media, en la que se puso de manifiesto el espejismo de buena comunicación que mantenían madre e hijo. Ese espacio concibió una comunicación en un inicio agresiva por parte del menor hacia la madre, despertando temas que al parecer la madre no había primado de importancia, justificándolos por su estrés por la pérdida de ingresos y su preocupación seguida de alto control de los movimientos que el menor tenía dentro de la comunidad y su círculo de amigos. La madre afirmaba que estaba muy preocupada por si el menor experimentaba con sustancias estupefacientes, mientras que el menor reprochaba a la madre que la atención solo recaía sobre él cuando tenía tiempo para despreocuparse por el trabajo. Ambos desconocían las preocupaciones de uno y otro, al estar más preocupados por sus problemas personales que por la situación conjunta como unidad familiar.

Al ver esto y deducir que el menor estaba muy preocupado por su operación de espalda, cuestión que ocupaba casi la totalidad de su inquietud, y que la madre estaba principalmente ocupada con el pago de facturas y búsqueda de empleo, me propuse que entre los tres leyésemos cada una de las situaciones conflictivas que afectaban a ambos desde el campo emocional y comunicativo, poniendo estas sobre la mesa, e intentando hacer un ejercicio de causa/efecto, para que ellos mismos identificasen la causa con su efecto negativo, en aras de encontrar soluciones a la falta de comunicación que existía entre ambos. La unidad sufrió en ese momento un silencio incómodo al descubrir como de abandonado se tenían con respecto a la comunicación interna entre ambos.

Fue en ese momento en el que se establecieron en conjunto una serie de compromisos por ambas partes, pequeños compromisos comunicativos que establecieron ellos mismos, estableciendo diariamente una rutina de comidas conjuntas en la que conversasen sobre ellos, su sentimiento, soluciones a pequeños problemas, y que ambos se comprometieron a cumplir en el ámbito doméstico.

3. El asesoramiento y valoración de la situación del menor:

Otros de los conflictos que provocaban la mayoría de las situaciones de estrés emocional dentro de la unidad eran los resultados académicos del menor, y su problema de espalda.

La operación se realizó en Madrid, y creímos oportuno apoyarles para que ambos pudiesen disfrutar del día anterior a la operación realizando ocio por Madrid, evitando así el estrés que les producía a ambos el pensar en esta intervención.

Por otra parte una vez finalizada la operación se le propuso a la usuaria acompañarla a centro de educación del menor para conversar con el tutor y orientador del centro sobre las alternativas más propicias a las que el menor podía acceder. Una vez finalizada ésta reunión con la presencia de la

tutora del grupo, orientador de centro, madre, hijo y mi acompañamiento, se estableció que sería aconsejable su inclusión en la F.P. Básica para formarlo para la realización de las pruebas de acceso a F.P. de grado medio, quedando éste en ese mismo momento inscrito en F.P. Básica para el año siguiente.

Los puntos 4 y 5 sobre: el asesoramiento y orientación de servicios de la comunidad y el seguimiento de salud emocional de la usuaria en aras de un tratamiento o terapias que se ajusten a su necesidad emocional. Fueron aspectos que quedaron sin realizar por falta de tiempo y finalización de las prácticas profesionales en la entidad, teniendo que quedar delegados al profesional del servicio y tutor.

5. CONCLUSIÓN Y VALORACIÓN PERSONAL

Como conclusión añadir, que los esfuerzos realizados en el desempeño de este proyecto ponen de manifiesto la clara necesidad de una intervención más eficiente y eficaz, siendo la contratación y la ampliación de plantillas de técnicos en distintas disciplinas una posible clave del éxito para superar las carencias por las que atraviesan las personas en situación de necesidad y prevenir riesgos en la conflictividad familiar y social. También para evitar la dependencia institucional, abordando los casos con el tiempo necesario para conocer, diagnosticar en profundidad, y acompañar a las personas en los procesos de empoderamiento y resolución de conflictos –si los hubiera–.

Como valoración personal destacar el enorme y enriquecedor aprendizaje a través de esta práctica profesional profesional, siempre gracias a la confianza depositada en el alumno de prácticas, que supuso de una forma equilibrada y motivadora la autonomía y la supervisión. Autonomía a la hora de desarrollar el proyecto desde el servicio, y supervisión para asegurar el éxito de la intervención.

Por último, agradecer a las familias que optaron por confiar en el equipo (estudiante y profesional), a la institución de Caritas, por acoger a estudiantes y permitir que aprendan sobre la realidad social en la que intervienen. A partir de esta experiencia desear tanto a alumnos, como a profesionales y académicos, un intercambio y un fructífero feedback, en el ejercicios de la profesión, para poder desarrollar proyectos como el presente e influir en el acompañamiento activo de nuestros usuarios en su búsqueda de la calidad vida, cobertura de necesidades y eterno aprendizaje.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bronfenbrenner, U. (1979) *La ecología del desarrollo humano, cognición y desarrollo humano*. Buenos Aires: Paidós.

Del Fresno, M. y Segado-Sánchez, S. (2013). Trabajo social con familias: los estilos familiares como indicadores de riesgos, una investigación etnográfica. *Portularia*, (18), 38-46. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/6739>

- EAPN. (2010). Pobreza, exclusión e inclusión. En EAPN (Ed.) *Guía Metodológica de la Participación Social de las Personas en Situación de Pobreza y Exclusión Social* (pp. 13-15). Madrid: EAPN.
- EAPN. (2011). Los enfoques metodológicos para la inclusión. En EAPN (Ed.) *Motivar y Orientar Para la Inclusión Social* (pp. 35-39). Toledo: EAPN.
- EAPN. (2011). Percepción de autocontrol y autoeficacia. En EAPN (Ed.) *Motivar y Orientar Para la Inclusión Social* (pp. 19-21). Toledo: EAPN.
- EAPN. (2011). Participación para la inclusión: ideas desde la práctica. En EAPN (Ed.) *Motivar y Orientar Para la Inclusión Social* (pp. 32-34). Toledo: EAPN.
- Fernández García, T. Ponce de León, L. (2012) *Trabajo Social individualizado. Metodología de intervención*. Madrid: Ediciones Académicas (pp. 119-139).
- Hoffman, L. (1987) *Fundamentos de la terapia familiar. Un marco conceptual para el cambio de sistemas*. México: Fondo de cultura económica (pp. 89-106).
- Llena, A., Parcerisa, A., Úcar, X. (2009). *La acción comunitaria, 10 ideas claves*. Barcelona: Graó.
- Raya Díez, E. (coord.) (2011). *Herramientas para el diseño de Proyectos Sociales*. Logroño: Universidad de La Rioja.