



UNIVERSIDAD CATÓLICA
SILVA HENRÍQUEZ

Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas
Escuela de Trabajo Social
Magíster en Intervención Social

ATENCIÓN FAMILIAR INTEGRAL

Desde la Percepción de los Profesionales de Programas Sociales

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN INTERVENCIÓN SOCIAL
MENCION FAMILIAS

Autora: Violeta Alarcón Núñez

Profesor Guía: Julia Cerda Carvajal

Santiago de Chile

2012

INDICE

	Pág.
RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	4-5

CAPÍTULO I: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.-Formulación y Planteamiento del Problema.....	6-9
1.2.-Pregunta de Investigación.....	9
1.3.-Objetivos de Investigación.....	9-10
1.4.-Supuestos de Investigación.....	10

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1.- La Evolución de las Familias Chilenas.....	11-12
2.2.-Fragmentación de los Programas Sociales dirigidos a las familias Chilenas.....	12-14
2.3.- Oferta Programática del Nivel Central.....	14-17
2.4.- Oferta propia de los Municipios.....	17-18
2.5.- Articulación e Integralidad de los distintos Programas Sociales del Sistema de Protección Social.....	18-21
2.6.- Relación entre Familia y Políticas Públicas.....	21-22
2.6.1.- Indicios para una Política Familiar.....	22-24
2.6.2.- Distinguir entre Política Integral de Familia y Otras Políticas Sociales.....	24
2.6.3.- Desarrollar una Política Integral de Familia.....	24-25
2.6.4.- Modelos de Atención Social o de Intervención Social Familiar.....	25-26
2.7.- Cambios en las Familias Chilenas.....	27-29
2.7.1.- Desafíos Pendientes.....	29
2.8.- Familias en Crisis.....	30-31
2.8.1.- Mecanismos de Resolución de Crisis Familiares.....	32-37
2.9.- Teorías de Referencias.....	38-40

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLOGICO

3.1.- Paradigma.....	41
3.2.- Enfoque.....	41
3.3.- Tipo de Investigación.....	41
3.4.- Método.....	41-42
3.5.- Diseño Muestral.....	42
3.5.1.- Criterio de Selección de Informantes.....	42-43
3.6.- Técnicas de Recolección de Datos.....	43
3.7.- Análisis de los Datos.....	43
3.7.1.- Presentación de las Categorías y Sub Categorías.....	44
3.8.- Criterios de Validez.....	45

CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS DATOS

Caracterización de los/as Entrevistados.....	45-46
Presentación del Análisis de los Datos.....	47-87
Flujo de Atención de un Modelo Integral.....	88

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Conclusiones.....	89-94
-------------------	-------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros y Documentos.....	95-96
Recursos Electrónicos.....	96-97

ANEXOS

Entrevista Semiestructurada

Transcripción Entrevistas Semiestructuradas

RESUMEN

La presente investigación es un estudio descriptivo, encuadrado en el paradigma interpretativo, que pretende conocer la percepción de los profesionales que se desempeñan en programas sociales en el Centro de Atención Familiar de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Maipú, respecto a las atenciones familiares fragmentadas en situaciones de crisis y/o conflictos. El enfoque es cualitativo, realizando un estudio interpretativo - cualitativo, seleccionando a 10 informantes de manera intencionada y para analizar los datos se utilizó el análisis categorial simple.

El análisis realizado arrojó los siguientes datos: en cuanto a las principales problemáticas, conflictos y/o crisis que tienen las familias, se puede establecer que las problemáticas atendidas en el servicio público son complejas y que las familias no tienen claro donde acudir cuando tienen un problema de índole familiar, Así como también hay familias que no reconocen sus problemas y dejan todo en manos de los profesionales o los servicios donde acuden.

Otro tema analizado son los mecanismos de resolución de conflictos y/o crisis familiares, en este tema, se observa que muchas de las intervenciones realizadas concentran su atención en la “persona problema” teniendo en cuenta que las crisis o conflictos no siempre afectan a una sola persona. Señalando que las principales herramientas que cuentan las personas para superar las situaciones complejas que les afectan son la afectividad, el amor y los lazos fuertes que unen como familia y que cuando éstos lazos o afectos están rotos, los profesionales tienen la capacidad de hacer que se restauren.

También se analizaron las estrategias de intervención social, señalando que las estrategias pueden ser múltiples, pero que éstas varían de acuerdo a cada familia y que para que sean pertinentes, se debe fijar en el objetivo que tiene la intervención en situaciones de crisis. Todos los programas tienen sus estrategias definidas y algunos tratan de innovar en la medida que los lineamientos del programa lo permitan.

Por último se analizan las propuestas de un modelo de atención integral familiar, señalando que para que se realicen atenciones integrales el profesional debe considerar a la persona atendida, como un sujeto de cambios y transformación y con capacidad de decidir en su proceso de intervención.

Además se señala la importancia de una atención que incorpore a la familia en su conjunto, pero que también son importantes las atenciones especializadas en una problemática específica.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación nace a partir del interés de conocer las atenciones a las familias chilenas en el servicio público, principalmente a partir de la división de servicios, parcializando las atenciones en los programas sociales que focalizan sus atenciones solo en una persona del sistema familiar.

El objetivo central de la investigación se centra en conocer la percepción de los profesionales que se desempeñan en programas sociales respecto a las atenciones familiares fragmentadas que se realizan en situaciones de crisis y/o conflictos familiares.

Para poder tener un continuo de la información de manera clara y coherente se desarrollarán cinco capítulos en el estudio.

El primer capítulo está referido a los antecedentes generales de la investigación, como al planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos y por último los supuestos de este estudio.

El siguiente capítulo, que sería el segundo trata sobre el marco de referencia, el que contiene los siguientes puntos. La evolución de las familias chilenas, la fragmentación de los programas sociales dirigidos a las familias chilenas, la oferta programática del nivel central, la oferta propia de los municipios, la articulación e integralidad de los distintos programas sociales del sistema de protección social, la relación entre familia y políticas públicas, los cambios en las familias chilenas, Familias en Crisis y por último se hace una revisión a las teorías de referencias del estudio.

En el tercer capítulo se presenta el diseño metodológico del estudio, donde se revisa el paradigma, el enfoque, el tipo de Investigación, el método, el diseño muestral presentando en este punto los criterios de selección de informante, las técnicas de recolección de datos para el análisis de éstos, los criterios de validez y la pauta de la entrevista semiestructurada.

El cuarto capítulo da a conocer la recopilación de los datos a través del análisis de las entrevistas, el análisis se estructura en función de categorías y sub-categorías, las cuales fueron diseñadas a partir del discurso de los profesionales de los programas sociales, quienes fueron los informantes en la aplicación de las entrevistas.

Por último se dan a conocer las conclusiones de este estudio, respondiendo en este capítulo a los objetivos y supuestos de la investigación, dando énfasis principalmente en la propuesta de un modelo de atención integral.

CAPÍTULO I: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.- Formulación y Planteamiento del Problema

La pertenencia a la familia, como grupo humano se constituye como una característica inherente a la condición de ser humano/a y es la instancia en la cuál se reproducen las más importantes vivencias de amor, afecto y cariño, descubriéndose un sentido particular de la vida (Beorreta, J: 2000).

No obstante a lo anterior, es posible dar cuenta de los cambios que la familia ha experimentado de acuerdo al contexto de modernidad y cambios socioeconómicos y políticos propios de nuestra época. El concepto de familia para los chilenos y chilenas no se basa sólo en su composición si no que en los valores y sentimientos que comparten, ampliando la visión y aceptando la diversidad en su composición. (Edwards. V: 2010).

Eugenio Tironi, expresó que el proceso de modernización de la sociedad caracterizado por un corte marcadamente liberal ha ocasionado una profunda transformación en las familias chilenas, centrándose principalmente en: familias recompuestas, matrimonios frágiles y escasos, serios problemas en el cuidado de niños y ancianos por la incorporación de la mujer al mundo laboral, y un cambio sustancial en el rol del hombre, quien ya no podrá descansar en la identidad que le da el trabajo. (Tironi. E, en Cerda. J: 2010).

Considerando estos cambios, principalmente en la composición de las familias chilenas, es preciso dar énfasis en la etapa de vida que se encuentre cada miembro del grupo familiar, ya que ello influirá también en la dinámica que se establezca al interior de cada una. Es inevitable una crisis en cada etapa vital; son los conflictos más esperados y universales, pero que requieren de cambios dentro del sistema familiar, algunos de estos cambios pueden ser repentinos o dramáticos y otros leves y graduales, son crisis reales, y deberían ser manifiestas. Están determinadas social o biológicamente, no se pueden prevenir. Los problemas aparecen cuando la familia intenta impedir las crisis, en lugar de definirla y adaptarse; o cuando intentan que sean detenidas o que se produzcan en forma prematura. Algunos ejemplos son: jubilación, matrimonio de uno de los hijos, entrada en la pubertad, vejez. (Aronne. E: 2007).

Cabe mencionar que el planteamiento de familias en crisis, se refiere a diferentes problemáticas que la afecten, lo cual repercute en una crisis o conflicto al interior de éstas, no se refiere a que la familia hoy como entidad o institución se encuentre en crisis.

Algunas familias cuentan con capacidades y herramientas propias para poder enfrentar por sí mismas muchos de estos cambios, crisis y conflictos que se presentan a diario, sin embargo, hay otras familias que no son capaces de enfrentarlos y superarlos por sí solas y requieren del apoyo de terceros para lograrlo. De aquí surge la importancia que el Estado - a nivel local el Municipio - cumpla efectivamente su rol de garante del bien común y posibilite la creación de condiciones para el desarrollo armónico y gratificante de la unidad familiar, así como la de sus integrantes. Con ello se da paso a una mejor calidad de vida familiar. Además le corresponde propiciar, a través de sus lineamientos de intervención, en áreas de promoción, prevención, atención, protección y rehabilitación, condiciones necesarias que aseguren el sano desarrollo de las familias (Giddens. A, 2000). En este sentido hay que considerar además que la Declaración Universal de Derechos Humanos reconoce a la Familia como “elemento natural y fundamental de la sociedad que tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado”. (Art.16).

Es preciso abordar las problemáticas o crisis familiares a partir de una atención integral que permita visualizar a cada individuo en la etapa o momento de su vida, generando también un espacio de intervención colectiva, es decir que influya en toda la familiar y así en la comunidad que ésta integra. (Solar. M, Puschel. K, Guerra. L, Aguirre. B, Soto. M: 2009).

Sin embargo, frente a las crisis y dificultades que enfrentan las familias actualmente, la política de Estado ha definido una atención parcializada en términos conceptuales, temáticos y programáticos, lo que conlleva a centrar las intervenciones principalmente en la patología a nivel individual. Esta fragmentación, se logra visualizar en la división de los programas sociales, los cuales centran su acción en grupos objetivos definidos (Mujer, Infancia, Adulto Mayor, Juventud), ello implica: Definiciones de política centradas en problemas y/o patologías a nivel individual, definición causal lineal de los problemas de las personas, riesgo para equipos / instalar cultura de la patología (el problema – la categoría – el diagnóstico) y definición de objetivos de intervención que se ven opacados por las metas de gestión. (Solar. M, Puschel. K, Guerra. L, Aguirre. B, Soto. M: 2009).

Esta manera de dirigir el trabajo de los profesionales que atienden a las familias, con énfasis en lo asistencial, tiene como resultado una familia sujeta a una intervención parcializada, donde se

desarrollan acciones diferentes para distintos problemas, lo cual supone un desempoderamiento de la familia y renuencia a asistir a los sistemas. A raíz de esto es que se produce un fracaso en las intervenciones ya que la segmentación de la información familiar refleja también la fragmentación interna del municipio y otros organismos locales en las iniciativas dirigidas a la familia (Solar. M, Puschel. K, Guerra. L, Aguirre. B, Soto. M: 2009). La ley 18.695, orgánica constitucional de municipalidades, da cuenta de una intervención parcializada, señala las funciones y atribuciones de los municipios, de las cuales destaca sus funciones privativas y las funciones compartidas. Para el desarrollo de estas funciones no requieren autorización previa o delegación de ningún ministerio o servicio que tenga competencia sobre la materia.

Las **funciones privativas** son aquellas funciones que sólo pueden ser cumplidas y desarrolladas por la municipalidad, conforme a las leyes y a las normas técnicas de carácter general que dicten los ministerios cuando corresponda.

- Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito público dentro de la comuna
- Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización
- La planificación y regulación urbana de la comuna y la confección del Plan Regulador Comunal
- El aseo y ornato de la comuna.
- La promoción del desarrollo comunitario
- Elaborar, aprobar y modificar el plan de desarrollo comunal, cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales.

Las **funciones compartidas** son aquellas funciones que ejercen los municipios directamente o con otros órganos de la Administración del Estado.

- La educación y la cultura
- La salud pública y la protección del medio ambiente.
- La asistencia social y jurídica.
- La capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo.
- El turismo, el deporte y la recreación.
- La urbanización y la vialidad urbana y rural.
- La construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias.
- El transporte y tránsito públicos.

- La prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o catástrofes.
- El apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 90 de la Constitución Política.
- La promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- El desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

Lo anterior da cuenta de intervención parcializada dependiente de diferentes entes, los cuales se tornan más bien en obstaculizadores para el desarrollo de una atención integral a las familias ya que la regulación municipal no presenta énfasis en la familia, como principal nicho de atención, para el desarrollo social. Esto determina la necesidad de promover a nivel local Modelos Integrales de Atención a las familias que minimicen atenciones fragmentadas o parcializadas y permita considerar las crisis no como desorden y caos, sino como momentos de búsqueda de opciones nuevas y más constructivas (Solar. M, Puschel. K, Guerra. L, Aguirre. B, Soto. M: 2009).

1.2.- Pregunta de Investigación

Cabe preguntarse entonces, ¿Cuáles son las percepciones de los profesionales que se desempeñan en programas sociales respecto a las atenciones familiares que se realizan en situaciones de crisis y/o conflictos familiares?

1.3.- Objetivos de Investigación

Objetivo General:

Conocer la percepción de los profesionales que se desempeñan en programas sociales respecto a las atenciones familiares que se realizan en situaciones de crisis y/o conflictos familiares.

Objetivos Específicos:

- Describir los principales motivos de consultas de las familias envueltas en conflictos y/o crisis, desde la percepción de los profesionales que se desempeñan en programas sociales.

- Identificar los mecanismos de resolución de conflictos y/o crisis que utilizan las familias, desde la percepción de los profesionales que se desempeñan en programas sociales.
- Describir las principales acciones o estrategias de intervención realizadas por los profesionales que se desempeñan en programas sociales frente a las problemáticas y, conflictos y/o crisis de las familias consultantes.
- Identificar cuales son las problemáticas no abordadas desde los programas sociales que atienden a familias, desde la percepción de los profesionales que desempeñan en estos programas.
- Proponer un modelo de atención integral, que minimice las atenciones fragmentadas en la intervención profesional.

1.4.- Supuestos de Investigación

- Los motivos de consultas de las familias en crisis son amplios, pero la atención se enfoca en un integrante del grupo familiar quien sería la persona “problema” y no se realiza una atención integral que pueda incorporar a la familia en la resolución de la problemática.
- El no contar con un modelo de atención integral, implica que los programas sociales continúan siendo fragmentados y no se logra fortalecer la dinámica familiar y la resolución de conflictos familiares.
- Los profesionales que se desempeñan en programas sociales, tienen la percepción que las atenciones a la familia debería ser integral, en el sentido de que existiera mayor coordinación entre los programas sociales y que se incorpore a la intervención a más de un integrante del grupo familiar frente a una situación de crisis y /o conflicto familiar

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1.- La evolución de la Familia Chilena

Fenómenos modernos como la violencia contra la mujer, los niños de la calle y abandonados, el aumento del uso de drogas, la creciente prostitución infantil y el abuso sexual en niños, la formación de pandillas juveniles que aterrorizan barrios y comunidades, etc, se atribuyen en gran medida a que la familia no ha sabido asumir su responsabilidad formadora. La familia ha dejado de ser el lugar donde se da el sentido de pertenencia, de tradición, de amor, de comunicación y dónde florecen las relaciones afectuosas entre las personas. Al mismo tiempo el Estado que había asumido crecientemente los roles de producción y protección antes ejercidos por la familia, es incapaz de responder a las crecientes demandas de una sociedad cada vez más numerosa y desasociada (Mauras. M: 2005).

Si hay algo que caracteriza esencialmente al mundo post-revolución industrial es el movimiento que tiende a separar crecientemente la esfera de lo público -principalmente el Estado de la esfera de lo privado, lugar al que se relega a la familia. Ello se vincula con la modernidad, entendida ésta como la búsqueda de formas cada vez mayores de autonomía personal. El paso de la familia concebida como un espacio productivo y público, a la familia concebida como un espacio afectivo y privado, es uno de los rasgos distintivos de la modernidad. En la sociedad medieval no existía esa separación entre la esfera de la familia y la esfera del poder político o social. La distinción entre lo público y lo privado era difusa. La autoridad no estaba centralizada en el Estado, sino en pequeños reinos y señoríos basados en el patrimonio territorial del señor y en relaciones sociales de lealtad, fundadas en la protección y el servicio (Mauras. M: 2005).

Posteriormente, comienza a emerger un tipo de familia fundada en los sentimientos de afecto y destinada a guardar la privacidad del individuo. La casa deja de ser un lugar público al tiempo que el Estado, lo público, comienza a asumir tareas de la familia relacionadas con la economía, la salud, la educación. La gestación de este nuevo concepto de familia es larga. Comienza con la disolución del mundo medieval, para germinar en el siglo XVIII y constituirse, propiamente, a mediados del siglo XIX y hasta el XX, especialmente con la revolución industrial. Se quiebra ahí la bidireccionalidad de las relaciones entre la familia y el Estado. (Mauras. M: 2005).

Según el Estudio Ciclo Vital de la Familia y Género, *“la familia es considerada cada vez más, como el espacio privilegiado para la acción de las políticas públicas y aquel en que ellas pueden*

tener mayor impacto. La familia es el ámbito social en que los individuos toman, de una manera u otra, importantes decisiones sobre su vida, su trabajo y otras acciones que inciden en su bienestar”. (MIDEPLAN. 2008). La familia constituiría el espacio de intimidad donde se forman y reproducen los modelos de identidad personal y comunitaria. *“Es el lugar básico del aprendizaje de los valores sociales, a través del ejercicio de las relaciones familiares, se recrean los comportamientos de la sociedad. La familia es, por consiguiente, el sitio de reproducción de la cultura, es el primer y más importante agente de socialización en una comunidad”*, en este sentido la evolución de la familia no se ve reflejada en cambios de ésta, sino más bien asociado a que es en esta institución donde se desarrolla el comportamiento de los integrantes que la componen y que pese a los cambios o evolución de las familias, siempre va a constituir el principal agente de producción de comportamientos y valores de las familias. (Mauras. M: 2005).

Estos planteamientos sirvieron de fundamento en el MIDEPLAN 2008 a través del Sistema Chile Solidario, argumentándose que al visualizar a la familia como sujeto potencial de las políticas sociales, es posible lograr la integralidad sistémica de la intervención. En el mismo documento se plantea, el estudio de la familia, como sistema, es ineludible si se desea que las políticas sociales efectivamente lleguen a quienes las necesitan; y para que estas sean eficaces, el análisis debe considerar las formas de relaciones dentro del hogar, entre parientes de diversa edad y sexo, así como los posibles efectos de las políticas en unos y otros. (MIDEPLAN: 2008).

2.2.- Fragmentación de los Programas Sociales dirigidos a las familias chilenas

El Ministerio de Desarrollo Social ex MIDEPLAN, plantea que el Sistema de Protección Social (SPS) es el instrumento que permite generar condiciones que brinden seguridad a las personas durante toda su vida, garantizándoles derechos sociales que permitan una igualdad de oportunidades. Una igualdad de oportunidades en el acceso a salud, empleo, previsión, vivienda y educación, entre otros aspectos de la vida de las personas. Si bien estas condiciones se tornan un derecho para las personas, con ello se continua desarrollando políticas fragmentadas hacia los sujetos, éste tiene variadas alternativas para garantizar su protección, pero éstas no son integrales, puesto que el mismo sujeto debe dirigirse a los diferentes programas que el SPS ofrece de manera separada, puesto que la oferta se encuentra parcializada.

La mayoría de estos Programas que componen la Red de Protección Social se focalizan en grupos sociales específicos tales como Infancia, Juventud, Mujer, Adultos mayores, Pueblos Originarios,

Discapacitados y no necesariamente contemplan un apoyo a la familia con un enfoque sistémico, el cual enfatiza que el trabajo con las FAMILIAS debe ser en su totalidad y no solamente con algunos de sus miembros, pues entre ellos existen un sinnúmero de relaciones y vínculos que son los que en definitiva hacen que aparezcan determinadas conductas o necesidades, las cuales se transforman en motivos de demandas en los servicios sociales. (Zuloaga. B en B. Reyes: 2009).

Existe coincidencia generalizada respecto a que el abordaje de las distintas problemáticas sociales no puede ser tarea de un solo servicio o sector, sino que se requiere de un trabajo coordinado de los diversos ministerios relacionados con la protección social, lo que se denomina multisectorial. Es necesario, reorientar las políticas familiares que vienen desarrollando generalmente las distintas administraciones, de manera que las políticas de familia se enfoquen también a la familia en cuanto grupo social, a fin de facilitar el cumplimiento correcto de sus funciones. Una política de familia limitada exclusivamente a las políticas sectoriales o para los miembros de la familia en cuanto individuos resulta siempre una política familiar incompleta. Por todo ello se requiere diseñar y coordinar iniciativas para la protección y el desarrollo del grupo familiar y sus miembros, pero desde intervenciones sociales centradas en la familia como objeto y sujeto de su actuación, por cuanto la defensa de la familia, en cuanto institución, debe ser asumida como el objetivo básico de la política familiar, según Eduardo Hertfelder, Ingeniero Técnico de Telecomunicaciones, y director del Instituto de Política Familiar de España, perteneciente a la Junta Directiva de la plataforma nacional Foro Español de la Familia, y del Consejo Asesor de la Subcomisión de Familia y Vida de la Conferencia Episcopal y columnista de la revista Hacer Familia *“Reducir el debate a los medios y medidas para ayudar y proteger a la familia desde una perspectiva utilitarista, o limitar el derecho constitucional de protección a la familia a unas medidas cuantitativas, financieras o materiales que posibiliten a los miembros de la familia vivir mejor, pero dejando de lado el sentido de institución, es perder el rumbo de la política familiar”*. (Hertfelder: 2010).

En Chile la ex Presidenta de la República, Michelle Bachelet, promulgó el 1° de Septiembre del año 2009, la Ley 20.379, que crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e institucionaliza el Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo. Esta Ley define la Protección Social como *“un modelo de gestión constituido por las acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado, destinadas a la población nacional más vulnerable socioeconómicamente”*. (Bachelet: 2009)

Al respecto la ex ministra de Planificación, Paula Quintana, destaca que el “*Sistema Intersectorial de Protección Social representa hoy una política pública de última generación, ya que ha sido concebida sobre la base de los principios de integralidad; gestión pública intersectorial y eficiente, reconociendo también las diferencias culturales, territoriales y de necesidades diferenciadas de las distintas familias que habitan en el país*” (Quintana. P en B. Reyes: 2009).

De planteamientos anteriores se destacan 3 conceptos:

- **Coordinación:** Entendida como la necesaria articulación y colaboración de diferentes servicios y organizaciones para lograr objetivos comunes.
- **Integralidad:** En términos de abordar todos los aspectos o todas las partes necesarias para una atención completa.
- **Familia:** Célula básica de la sociedad, pero en términos amplios, de cualquier tipo o modalidad, inclusiva en todos los aspectos y considerando que en la práctica...”*la idea de familia como enlace con el programa no es otra que la mujer, madre o jefa de hogar que opera como interlocutora del programa para todos sus efectos*”. (Serrano. C. en B. Reyes: 2009).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se puede señalar que desde el gobierno anterior se vienen haciendo estos planteamientos, entendiendo así, que se requiere de una coordinación para asegurar integralidad en la atención a las familias. Con ello se contribuiría a minimizar las atenciones parciales o fragmentadas hacia las familias chilenas y a que no solo la mujer siga siendo la frecuente usuaria de los programas sociales o que sea quien participe de las intervenciones de los integrantes de su grupo familiar, sino que se integren a más integrantes.

2.3.- Oferta Programática del Nivel Central:

La realidad a la que se enfrentan actualmente los profesionales encargados de ejecutar los distintos programas del sistema de Protección Social, en el nivel local, es que existe una coordinación insuficiente entre los distintos programas sociales que conforman la oferta general, coordinación que es necesaria para brindar una atención familiar integral.

Uno de los factores que pueden ser causal de esta descoordinación entre los programas, es que siguen siendo fragmentados hacia los sujetos beneficiarios del SPS, pese a que en el documento de Estrategias de Intervención Integral a favor de las familias en situación de pobreza, elaborado por la

División Social de MIDEPLAN, propone “*un conjunto de acciones dirigidas a trabajar con cada familia, mediante operadores encargados de acompañar y apoyar a las familias a su cargo, en las tareas y metas que van configurando su proceso de nivelación y posterior integración*” (Soms García Esteban:2010:P, 104).

La oferta se basa principalmente en los siguientes apoyos:

- Sistema de Protección Social del MIDEPLAN: Subsistema Chile Solidario: Programa Puente, Habitabilidad, Autoconsumo; Subsistema Chile Crece Contigo, Programa Vínculos y Ficha de Protección Social.
- Oferta de la Red Protege: Becas de educación, Bono por hijo, Pensiones Básicas Solidarias, Plan Auge, Seguro de Cesantía, Seguro al Empleo Joven, Subsidios para la vivienda.
- Oferta de otros Programas derivados del Nivel Central tales como: Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar y Centro de la Mujer (VIF) del Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM); Oficina de Protección de Derechos del Servicio Nacional de Menores (SENAME); El Sistema Integrado de Prevención y Promoción Chile Previene (SENDA) y otros más específicos del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), de la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR). Se incluye además; Subsidios familiares y de Agua Potable.

Se destacan dos programas sociales, programa un barrio para mi familia y programa puente. Ya que su intervención apunta a una mayor integralidad en la atención y además incorpora a los integrantes del grupo.

Programa “Un Barrio para mi Familia”

El Programa está dirigido a familias de asentamientos con solución habitacional de radicación y erradicación focalizadas por el Programa Chile Barrio. Integra dos ámbitos de acción: Infraestructura (responsabilidad de Chile Barrio) y Apoyo Social, esta última línea potencia los efectos del programa mediante la consolidación de la vida en comunidad y el nuevo barrio.

La intervención consiste en entregar herramientas a las familias, que aporten a construir identidad de su nuevo barrio sobre la base de las buenas prácticas de convivencia entre los vecinos. Las familias desarrollan un plan de acción que incluye actividades formativas, talleres de capacitación, fortalecimiento de las organizaciones y otras actividades.

El Programa considera además recursos para que las organizaciones desarrollen iniciativas de carácter sociocomunitarias. Estos fondos son traspasados directamente por Fosis. (Guía de Servicios del Estado)

El programa además tiene una visión dinámica y apoya los procesos por los cuales pasa la familia en su inserción a una nueva fórmula habitacional. Así divide su estrategia de intervención en cuatro etapas:

- El período previo al traslado hasta la entrega de la vivienda
- El traslado (erradicación)
- La instalación en la vivienda definitiva (radicación)
- El inicio de la vida en comunidad.

El método preferencial de trabajo es la conducción de talleres para el individuo, la familia y la comunidad y su perspectiva central es la de construir o reconstruir vínculos entre los integrantes de una familia y de estos con la nueva comunidad. La duración del programa se define en los respectivos planes de acción de cada asentamiento, aunque el tiempo promedio estimado es de cinco meses. (Mauras. M: 2005).

“Programa Puente”

El Programa Puente es una estrategia de intervención psico-social, que brinda un apoyo integral y específico a familias que viven en condiciones de extrema pobreza para que ellas logren satisfacer sus necesidades básicas a través de la generación de ingresos económicos superiores a la línea de indigencia y para que activen las habilidades necesarias para su integración a las redes locales disponibles. El concepto básico del Programa Puente –como su nombre lo indica- es el establecimiento de una relación personal a través de un profesional o técnico, llamado “Apoyo Familiar”, de cada una de las familias participantes con la red de servicios básicos municipales y estatales. A través de un trabajo periódico en el domicilio de cada familia (cuya frecuencia va decreciendo a medida que se avanza durante un período de 24 meses), el Apoyo Familiar implementa una estrategia de promoción y apoyo que le permita a la propia familia mejorar progresivamente sus condiciones de vida y su relación con el medio. (Mauras. M: 2005).

El trabajo de cada familia con el Apoyo Familiar se da en seis ámbitos de calidad de vida: identificación y registro civil, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos.

Se han definido 53 indicadores o condiciones que son considerados los umbrales mínimos de satisfacción que el Programa Puente se propone alcanzar con cada una de las familias participantes. A modo de ejemplo algunos de esas condiciones son: que todos los miembros de la familia tengan cédula de identidad, que la familia esté inscrita en el Servicio de Atención Primaria de Salud, que los niños y niñas de hasta 15 años asistan a algún establecimiento escolar, que exista una distribución equitativa de las tareas del hogar, que cada miembro de la familia tenga su cama con equipamiento básico y que las personas desocupadas estén inscritas en la Oficina Municipal de Información Laboral. Estos son a la vez los criterios de éxito de la intervención: se asume que una familia supera su condición de extrema pobreza al dar cumplimiento a la totalidad de dichas condiciones. (Mauras. M: 2005).

2.4.- Oferta propia de los Municipios:

Todo lo anterior tiene que conjugarse con los programas y beneficios que las Municipalidades ofrecen a la comunidad en general, y a la familia en particular, con recursos propios, principalmente desde las Direcciones de Desarrollo Comunitario. En relación a esto la ex Ministra de Planificación, Clarisa Hardy, planteaba que la implementación del SPS precisa la articulación entre:

- *El sujeto de la protección (la familia y sus diversos miembros) y la fuente de financiamiento (Estado y familias)*
- *Políticas de asistencia directa (de transferencias monetarias o de bienes) y políticas de inversión social*
- *Prestaciones de carácter nacional y local* (Hardy. C: 2006).

El Presidente de la Republica Sebastian Piñera, plantea que *“lo que comienza a tomar forma en este momento es un verdadero Sistema de Protección Social, entendido como un conjunto de instrumentos, procedimientos y normas, que está destinado a brindar seguridad a las personas durante toda su vida, garantizando derechos sociales y reduciendo los riesgos en empleo, salud, educación y previsión, generando así condiciones de mayor igualdad y oportunidades de progreso* (Soms García Esteban: 2010. P, 105).

Un rápido examen a ciertos programas sociales desarrollados en la última década en Chile y que se ejecutan en los municipios del país, da cuenta de un cambio importante en la dirección de una mirada integral a la familia como objeto y sujeto de políticas públicas.

En base a la oferta del nivel central, los municipios ejecutan en convenio con cada ministerio o servicio los programas sociales dirigidos a la población, y además cada uno tiene sus propios programas, que no necesariamente se rigen de acuerdo a las necesidades nacionales, más bien son enfocados al territorio local en particular. Para poder tener un panorama más completo de la atención propia de los municipios, se revisará de manera general los programas de atención social, independiente si éstos son internos o externos a dicha institución.

2.5.-Articulación e Integralidad de los distintos Programas Sociales del Sistema de Protección Social.

La mayoría de los Programas Sociales, Municipales y de Financiamiento externo principalmente del gobierno central de ejecución municipal, se agruparon en Áreas: Infancia, Juventud, Mujer y Adulto Mayor, lo que ha permitido lograr avances en términos de compartir ofertas programáticas y mejorar la necesaria coordinación entre ellos, pero se continúa trabajando de manera diferenciada con la familia, toda vez que cada Programa, tienen que cumplir sus propios lineamientos y objetivos, situación que obstaculiza ejecutar intervenciones integrales, debido a que existen programas que si bien se insertan en los municipios, deben responder a los diferentes ministerios o servicios, y no siempre sus objetivos concuerdan con los de los organismos locales.

Programas municipales y gubernamentales con ejecución municipal

Centro de la Mujer: en este centro se brinda atención a víctimas de violencia intrafamiliar, a través de un equipo multidisciplinario que realiza contención, atención psicosocial y jurídica a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Además desarrollan actividades de prevención de la violencia de pareja, específicamente en la etapa del pololeo y fortalecer las habilidades para la resolución no violenta de conflictos. Así como desarrolla un trabajo de Fortalecimiento de las herramientas técnicas para mejorar la detección, derivación y primera acogida de las víctimas de violencia intrafamiliar.

Oficina de la Mujer: se dilucida que en general tienen como objetivo, entregar un espacio de recreación, formación y autocuidado para las mujeres, a través de una variada oferta de talleres. Este servicio entrega orientación, derivación e información sobre temas relativos a inserción laboral, emprendimiento y nivelación de estudios. A través de campañas de promoción en temas de salud reproductiva, sexualidad y nutrición, se busca potenciar estilos de vida saludable en las

mujeres participantes. Celebrar y conmemorar a la mujer en fechas hito, como Día de la Madre y Día de la Mujer. Además, fortalecer el liderazgo de las mujeres a través de charlas y encuentro de mujeres líderes.

Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar (PMTJH): este programa apoya la búsqueda de empleo de las mujeres seleccionadas en el programa y fortalece la preparación para el trabajo, apoya a emprendedoras para el mejoramiento de sus condiciones económicas. Está dirigido a mujeres jefas de hogar (son el principal ingreso económico de su hogar), mujeres trabajadoras (segundas perceptoras de ingresos, hacen un aporte económico pero no son el principal sustento) y jefas de núcleo (viven en el hogar de otro jefe de hogar, pero tienen su núcleo aparte, por ejemplo: madres adolescentes, allegadas).

Oficina de Protección de Derechos de la Infancia (OPD): Este programa tiene una oferta basada en la atención a niños y niñas que han sufrido vulneración en sus derechos y ofrece un Sistema local de promoción y protección de los derechos de los niñ@s. Atiende problemáticas de vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes a través de la atención directa y la articulación de la respuesta del gobierno local y los actores del territorio, como garantes de derechos de niños, niñas y adolescentes, en al menos, el espacio comunal. Atención ambulatoria a niños, niñas y adolescentes que se encuentren en una situación de exclusión social o vulneración de derechos, a través de atención social, psicológica y jurídica. Coordina y trabaja en conjunto con redes inmediatas al niño/a: Colegio, Centros de Salud, Municipio, Juntas de Vecinos, entre otras. Se propone la elaboración de Política Local de Infancia y fomenta la integración y articulación de la RED Infanto-Juvenil, a fin de posicionar el tema de Infancia a nivel comunal. Sensibiliza a la comunidad para la PREVENCIÓN de situaciones de vulneración de derechos, junto con brindar asesoría a organizaciones e Instituciones en temáticas de Promoción y Prevención de Derechos del Niño.

Oficina de Infancia: estas oficinas brindan un espacio de cuidado infantil diario para niño/as cuyos padres o adultos responsables trabajen, a través de programas como guardadoras infantiles. Fomentan el bienestar integral de niños/as a través de la participación de éstos en talleres socioeducativos en el ámbito deportivo, artístico, cultural y escolar. Promueven habilidades sociales, creatividad y autoestima en niños/as de alta vulnerabilidad social a través de talleres psicoeducativos de orientación artística impartidos por voluntarios de la Corporación como CREARTE. Previenen en el desarrollo de dinámicas trasgresoras o factores de riesgo asociados a estilos de vida de niños, niñas y jóvenes, a través de una intervención psico-socio educativa a nivel

individual, familiar y comunitario y por ultimo promueven la participación infantil a través de actividades y celebraciones masivas.

Chile Crece Contigo: este programa tiene como objetivo fortalecer las estrategias de intervención y difusión respecto a la importancia de la Estimulación temprana, propiciando el desarrollo biopsicosocial de los niños y niñas menores de 5 años, los cuales son atendidos en el sector de salud pública y disminuir el nivel de rezago en el desarrollo biosicosocial infantil, a través de Visitas Domiciliarias a niños/as que presentan riesgo o rezago, estas visitas son realizadas por equipos del área Salud. Fortalecer la estimulación temprana a través de Taller Nadie es Perfecto, realización de actividades educativas y atenciones individuales a niño/as que presenten riesgo o rezago manifiesto, dando posibilidades de extensión horaria de este servicio. Realizar una labor preventiva y promocional hacia la comunidad para mejorar las condiciones de desarrollo biosicosocial infantil, a través de talleres para niño/as y sus familias, conformación de la red Chile Crece Contigo, participación en eventos comunitarios y creación de espacios interactivos en sectores municipales, en donde se producen extensos tiempos de espera para los niños /as que asisten junto a sus padres al realizar trámites varios.

SENDA (ex PREVIENE): este programa tiene como objetivo detectar y referenciar casos de personas en situación de drogo dependencia para su eficaz tratamiento. Además intervenir sobre la conducta de riesgo de alumnos con altos índices de vulnerabilidad escolar, para retardar el inicio de consumo de drogas y alcohol y disminuir su consumo; disminuir los niveles de violencia al interior de los establecimientos educacionales; así también disminuir la deserción escolar. Aumentar factores protectores y disminuir factores de riesgo en estudiantes de colegios mediante la implementación de estrategias integrales de trabajo. Implementar estrategias de prevención del consumo de drogas y alcohol en el ámbito escolar.

Programa Vínculos: éste busca aumentar niveles de Protección Social en las redes públicas locales, como salud, social, previsión, subsidio, etc. Y mejorar condiciones de habitabilidad de usuarios de Vínculos, que son personas mayores de 65 años que se encuentran sin redes sociales. Se realiza ingreso al programa de acuerdo al listado del Ministerio de Desarrollo Social

Oficina de Adulto Mayor: estos servicios brindan un espacio de recreación y formación para adultos mayores de manera de mejorar el uso de su tiempo libre y su calidad de vida. Además entrega apoyo a adultos mayores en situación de carencia económica o vulnerabilidad social.

Ofrecen atención de paramédico a Adultos Mayores que lo requieran por situación de Salud, además entrega beneficios como, viajes para Adultos Mayores organizados y no organizados. En estas oficinas se abordan temas del envejecimiento activo a través de seminarios, charlas y actividades formativas en el tema. Siendo un espacio de encuentro, recreación y esparcimiento para los adultos mayores a través de actividades tales como Caminata pasando Agosto, Mes del adulto mayor, bailetos; etc. Consiste en aportar con atención permanente en sus beneficios y celebraciones correspondientes.

Cabe mencionar que no todos los municipios ejecutan sus programas bajo los mismos nombres o lineamientos, sin embargo la generalidad interviene bajo estas temáticas y desarrolla la mayoría de los programas y actividades mencionadas.

La realidad nos demuestra que en una sola familia pueden presentarse problemas de desempleo, hacinamiento, violencia doméstica, embarazo adolescente, consumo de drogas etc., por lo que las personas suelen transitar de un Programa a otro, sin que esto sea de conocimiento, muchas veces, de los distintos profesionales que les atienden.

Las administraciones públicas tienen que impulsar el desarrollo de políticas públicas con “perspectiva de Familia” e implantar una verdadera y eficaz política integral de Familia de carácter universal convirtiendo a la familia en prioridad política. En efecto, en primer lugar, impulsar el desarrollo de políticas públicas con “perspectiva de Familia” (Hertfelder. E. 2012). Esto significa que, a la hora de diseñar las distintas políticas públicas, los poderes públicos deben actuar considerando que los destinatarios de las mismas no son individuos aislados, sino también y sobre todo, familias. Una política de familia que apunte expresamente a lo concerniente al grupo familiar, no sólo, en el económico.

2.6.- Relación entre Familia y Políticas Públicas

El sujeto activo, el protagonista, es la familia; el poder político es subsidiario y reconoce el bien que supone para todos que la sociedad se construya desde dentro. Por todo ello será necesario promover que se analice el impacto sobre la familia de cualquier ley y/o actuación administración. En segundo lugar, es necesario implantar una verdadera y eficaz política integral de familia de carácter universal. *Aquí entenderemos Política Familiar como el conjunto de medidas o instrumentos de la política pública que, de una manera articulada, global, transversal e integral, están encaminadas a*

reconocer, apoyar, proteger y promocionar a la familia – como institución y a sus componentes- y a las funciones sociales que cumple (Hertfelder. E: 2010).

Una política integral de familia debe ser, de carácter Universal, dirigida a todas las familias y no exclusivamente asistencial, que promueva a la familia como institución, fomentando la idea misma de la familia y promoviendo una cultura y ambiente favorable que le permita afrontar el día a día, integrando de manera verdaderamente humana y constructiva sus distintos ámbitos de desarrollo; laboral, familiar y personal, ayudando a superar las crisis familiares, reconociendo el derecho de los padres a educar a sus hijos, promoviendo la participación activa de padres y asociaciones y teniendo en cuenta, con medidas específicas, a las familias con determinadas necesidades.

Es preciso incluir en las políticas de familia tanto su reconocimiento como el que ésta sea defendida como una institución privilegiada. Las autoridades públicas, convencidas de que el bien de la familia constituye un valor indispensable e irrenunciable de la comunidad civil, deben hacer cuanto puedan para asegurar a las familias todas aquellas ayudas económicas, sociales, educativas, políticas, culturales, etc.- que necesitan para afrontar de modo humano todas sus responsabilidades y puedan cumplir su misión. Y para ello hay que tener voluntad política (Hertfelder. E: 2010).

2.6.1.- Indicios para una Política Familiar

Para el desarrollo de una auténtica política integral de familia es necesario tener en cuenta una serie de premisas fundamentales.

- Reconocer los nuevos tipos de familia

En el contexto actual, no basta con afirmar que la familia es un bien para la sociedad por aumentar el capital social de ésta. En las sociedades occidentales contemporáneas, marcadas por un creciente pluralismo de valores, ha dejado de ser evidente qué es la familia. Es un dato de la experiencia que el concepto de familia se ha desfigurado de tal manera que la familia formada por un hombre y una mujer que forman una unión estable que acoge a los hijos se considera hoy sólo uno de los tantos posibles modelos de familia basados en una mera relación de afectividad. De esta manera, ya se habla de familias (en plural) y no de la familia; o bien se habla de modelos de familia o de formas familiares, palabras calculadamente ambiguas que permiten todas las posibles modalidades de unión

heterosexual y homosexual. Por ello, y en primer lugar, debido a la confusión terminológica existente con el término “familia” en la actualidad es necesario recordar que se entiende por familia. Esto, que hubiera sido innecesario y obvio hace unos años, hoy resulta no solamente necesario sino imprescindible:

Tipos de Familias, Tipología de la CEPAL

Familias nucleares

Padre o madre o ambos, con o sin hijos.

Familias extendidas

Padre o madre o ambos, con o sin hijos y otros parientes. Identificar núcleos secundarios.

Familias compuestas

Padre o madre o ambos, con o sin hijos, con o sin otros parientes y otros no parientes.

Familias complejas

Con más de una unión, con hijos e hijastros

Estas tipologías, son las que se aproximan a la definición de las diferentes conformaciones de familia hoy en día, si bien existen variadas constituciones de la conformación de los grupos familiares, éstas se destacan generalmente, no obstante en la actualidad destacan otras como.

- Familia homoparental, en la que el hijo o hijos vive(n) con una pareja homosexual.
- Otros tipos de familias, aquellas conformadas únicamente por hermanos, por amigos (donde el sentido de la palabra “familia” no tiene que ver con un parentesco de consanguinidad, sino sobre todo con sentimientos como la convivencia, la solidaridad y otros), etcétera, quienes viven juntos en el mismo espacio por un tiempo considerable.

- Conocer lo que aporta la familia y visibilizar las funciones sociales que cumple

La familia es el lugar donde se encuentran diferentes generaciones, ayudándose mutuamente a crecer en solidaridad, compromiso, confianza y comprensión mutua. Es el ámbito idóneo de educación en el sentido de pertenencia, y donde se transmiten los comportamientos, valores y virtudes, de modo que es la mejor escuela para aprender a armonizar los derechos individuales con las demás exigencias de la vida social. Y es por ello que la familia es la principal generadora de capital social, es decir, genera personas y relaciones que dan un valor añadido a la estructura social, pues contribuyen a la existencia de redes de compromiso y participación cívica, mejora del capital humano, etc., que la moderna teoría económica considera clave para el desarrollo. Pero para que

pueda generar capital social, la familia no debe reducirse a la suma de sus componentes, sino que debe ser considerada como un organismo con derechos y deberes propios y una soberanía propia, aunque relativa. En consecuencia, no existen sólo los derechos de los individuos (derechos en la familia), sino también los derechos del núcleo familiar (derechos de la familia).

- Que la Familia sea prioritaria en las Políticas Públicas

Es fundamental que las administraciones y los poderes públicos se comprometan con organismos destinados a la familia de primer nivel, elaboren leyes, planes y medidas de apoyo y protección a la familia y le destinen dotaciones presupuestarias suficientes.

2.6.2.- Distinguir entre Política Integral de Familia y otras Políticas Sociales.

De acuerdo a lo mencionado en párrafos anteriores, es preciso tener en cuenta las distinciones mencionadas que tratan sobre una política familiar y otras políticas sociales y/o asistenciales, ya que hay una gran confusión entre estos dos conceptos. *La política familiar es la que construye la familia y que el Estado reconoce y propone como un bien para todos y, por ello, lo apoya en todos sus aspectos (también económicamente). El sujeto activo, el protagonista, es la Familia; el Estado es subsidiario, y reconoce el bien que supone para el propio Estado que la sociedad se reconstruya desde dentro* (Hertfelder. E: 2010).

La “política familiar” va dirigida a todas las familias con el objetivo de crear un ambiente favorable a las familias, tanto en el plano socio-económico como en el cultural y de la comunicación. Sin embargo, “política asistencial de familia” está destinada a las familias con dificultades y que tiene como objetivo corregir desigualdades. Aquí se sustituye a la Familia en lo que necesita porque no sabe o no puede proporcionárselo. La política familiar y la política asistencial de familia son políticas distintas pero complementarias. El problema está cuando se considera cualquiera de ellas como la única a desarrollar anulando las otras políticas.

2.6.3.- Desarrollar una Política Integral de Familia

Como consecuencia de lo anterior, *la Política Familiar se debe plasmar en un conjunto de medidas o instrumentos de la política pública que, de una manera articulada, global, transversal e integral, están encaminadas a reconocer, apoyar, proteger y promocionar a la familia y a las funciones sociales que cumple". Es una política articulada para garantizar su eficacia, respondiendo con una*

acción coordinada a los retos que en este campo plantea la sociedad y a los que la responsabilidad política tiene que dar una respuesta que aúne los intereses y las energías de las familias. Es una política global porque abarca todos los aspectos que atañen directa o indirectamente a la familia tales como aspectos sociales, jurídicos, institucionales, administrativos, económicos, fiscales, medios de comunicación, etc. Es una política transversal ya que el conjunto de medidas no es competencia exclusiva de un área del Gobierno sino que es tarea de todo el Gobierno, dada la transversalidad de los apoyos que requiere y que involucra a muchos Ministerios. Se funda en una política integral, por que se responsabiliza de la familia propiamente como institución, pero además de cada uno de sus elementos (miembros de la familia), enfocándose en sus problemáticas de manera integral. Siendo una Política Familiar basada, en definitiva, en reconocer la identidad propia de la familia y promocionar activamente a la familia como un sujeto activo no como un sujeto pasivo (Hertfelder. E: 10).

2.6.4.- Modelos de Atención Social o de Intervención Social Familiar

Establecer un tipo de modelo de atención integral, que disminuya las atenciones fragmentadas, implica intervenir bajo una línea más bien participativa individual y del conjunto familiar, en tanto se busca que ellos mismos sean los promotores de los cambios que les permitan superar las dificultades que los llevaron a consultar, con un acompañamiento responsable y pertinente del equipo profesional y redes de apoyo, es decir, reconociendo y fortaleciendo los recursos existentes en el grupo familiar y desarrollando capacidades y herramientas de resolución de conflictos (Rodríguez. K: 2010).

La Coordinadora Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), propone que frente a familias diversas y complejas, las propuestas para crear un mejor entorno deben corresponder a esas características. En el trasfondo, existe la visión de un Estado que promueve oportunidades mediante programas flexibles, relevantes para ciertas familias y para otras no, en situaciones diferentes, de acuerdo con el momento y con cada proceso. En lugar de tener que adecuar su situación a la oferta de apoyos, las familias deben ver ampliada su libertad y autonomía. Las políticas sociales tendrían que brindarles opciones y recursos para su autodeterminación. Las sugerencias que se consignan a continuación deben entenderse en ese espíritu: implementar su aplicación donde sea apropiado, considerar las diferencias culturales, ser flexibles y entablar un estrecho diálogo con las familias afectadas.(Arriagada. I: 2007).

a) Ciclos, coyunturas y procesos familiares:

- Promover una educación familiar en que se consideren los cambios ocurridos a lo largo de la vida, tanto individuales como grupales; preparar a la población para formar parte de procesos abiertos, preponderando las capacidades de adaptación antes que los contenidos normativos e ideales irrealizables; sensibilizar a los prestadores de servicios y funcionarios de los programas con respecto a las diferentes necesidades de familias que se hallan en diversas fases y coyunturas.
- Asistir a las familias en las fases críticas de su desarrollo, especialmente en el paso de la segunda generación a la vida adulta independiente; reforzar los programas y subsidios destinados a la capacitación laboral de jóvenes varones y mujeres; aumentar el acceso a la educación terciaria; revisar los programas de vivienda, tomando en cuenta los procesos de desarrollo de los hogares y la necesidad de diferentes tipos de alojamiento, usos y tenencia de la vivienda en distintas etapas.

b) Sustento y atención de los hogares:

- Elaborar políticas laborales tendientes a reducir los conflictos entre las responsabilidades familiares y laborales; pensar estas medidas en función de la dinámica de los diferentes subsectores en la organización de las economías de las familias urbanas; en este sentido, reconocer la heterogeneidad de las familias.
- Diseñar servicios e infraestructura básicos con miras a reducir los costos y las distancias que separan los mundos familiares y laborales, especialmente el transporte urbano, las comunicaciones y los sistemas de abastecimiento.

c) Autoridad y participación en las familias:

- Desarrollar programas y mecanismos de conciliación de conflictos familiares; incentivar experimentos en tal sentido; recoger las prácticas espontáneas de la población y, donde sea posible, assimilarlas en los programas y las formas de sanción que emergen de la población.
- Insistir en las actuales políticas contra la violencia y en la protección de las víctimas de la violencia doméstica; evitar que estas se dirijan exclusivamente a las mujeres y tender más bien a programas integrados por sexo.
- Ampliar los roles paternos, aprovechando un clima de experimentación “cara a cara” de los roles de género y la atracción de ciertos modelos de “modernidad”; usar los programas sociales para dar un nuevo significado al papel de los padres dentro de la familia, como personas poseedoras de conocimientos relevantes y que tienen el derecho a compartir las decisiones y responsabilidades.

2.7.- Cambios en las Familias Chilenas

Algunos de estos cambios se relacionan a los problemáticas y/o crisis que enfrentan las familias y son significativos para éstas, entre los cuales encontramos:

Adopción tardía del compromiso matrimonial o de pareja, disminución de las familias numerosas, predominio de familias urbanas pequeñas, disminución de tasas de fecundidad, aumento de prácticas anticonceptivas y de relaciones sexuales por fuera del matrimonio, aumento de las uniones libres, disminución del matrimonio civil y católico, incremento de las rupturas matrimoniales y de la nupcialidad reincidente, incursión de la mujer en el mundo académico y laboral, lo cual la lleva a participar como co-proveedora de ingresos al hogar y genera la necesidad de delegar en otras instituciones de apoyo como la escuela y la familia extensa, el cuidado y la educación de los hijos, hombres participan más de las funciones afectivas y de cuidado de los hijos y en labores domésticas, aumento de hogares con jefaturas femenina, especialmente en hogares pobres, aumento de madres y padres adolescentes quienes, generalmente, tienen que ser apoyados económica y socialmente por sus familias para el sostenimiento y la educación de sus hijos, aumento de la esperanza de vida, lo cual trae cambios en la pirámide poblacional tendiendo a familias con más adultos y con menos niños y jóvenes, medios de comunicación invaden la vida privada, se disminuye la frecuencia y muy seguidamente la calidad de las interacciones entre sus integrantes, desorientación en el ejercicio de la autoridad y en el cumplimiento de la función socializadora y educadora de los hijos, emancipación tardía de los hijos. (Edwards. V: 2010)

En América Latina donde se ha vivido esta transformación en la familia de manera significativa y acelerada en las últimas décadas. A continuación revisaremos las principales tendencias que han impactado en la familia y que han significado un debilitamiento de los vínculos comunales y de parentesco.

- **La urbanización.** En las ciudades la mayor parte de la vida de las personas ocurre fuera de la familia. Los miembros del grupo familiar participan de la vida social y económica como individuos, desempeñando diferentes roles, se someten individualmente a una serie de demandas de tiempo y trabajo, muchas de las cuales provienen de las mismas instituciones sociales que buscan ayudar a la familia, como la escuela, los servicios sociales o la iglesia. Todas estas organizaciones tienen un horario, un tiempo propio y muchas veces las personas se sienten comprometidas a cumplir con estas demandas externas más que con las de la familia. Para ésta, quedan los momentos que sobran.

Además, las prolongadas jornadas de trabajo, las largas distancias a recorrer, se hace más escaso tiempo que se le dedica a la familia (Mauras. Marta: 2005).

También en las ciudades tienden a desaparecer las redes de apoyo emocional que era lo característico de la familia extendida, la crianza de los hijos se convierte en responsabilidad exclusiva de los padres y se hace muy difícil que el colectivo familiar participe en ella. La solidaridad se debilita.

• **La incorporación masiva de la mujer al campo laboral.** Esta no tendría las consecuencias que tiene en la familia si estuviera acompañada de los elementos materiales y culturales necesarios para desempeñar ese nuevo rol. Como el apoyo a la mujer que trabaja fuera del hogar es precario o inexistente, esta carga se agrega al trabajo dentro del hogar. Esa madre que llega al hogar a las 7 u 8 de la noche, vive ambivalencias respecto a su trabajo y al hogar, las que se manifiestan en stress, frustración y fuertes sentimientos de culpa, entre otros. Se tiende a aliviar estos sentimientos por la vía de la permisividad en la disciplina o por la vía de la compra de objetos materiales o por la violencia. Se genera un círculo vicioso entre la madre y los niños que comienzan a tener problemas de disciplina. La madre trata de imponerse en forma poco cariñosa; los niños se resisten; la madre se frustra y al padre no percibe o no es capaz de actuar porque está ausente o permanece en su rol tradicional (Mauras. Marta: 2005).

• **La cultura** en una economía de mercado cada vez más globalizada, donde predomina el individualismo y la competitividad, se tiende a considerar al individuo como un recurso, un medio, un consumidor. *Las relaciones son de intercambio, no gratuitas, verticales y, en general, autoritarias. En este ambiente, el ser humano es concebido en su dimensión más concreta, es decir, como un ser que para su plenitud requiere satisfacer básicamente sus necesidades materiales* (Mauras. Marta: 2005).

Impera al interior de la familia el autoritarismo y la negación de la participación en las decisiones, la falta de respeto a la originalidad y a la diversidad, el desconocimiento de la negociación como forma de lograr acuerdos, la desconfianza, y hasta el miedo y la violencia (Mauras. Marta: 2005).

• **Los medios de comunicación masiva.** Otro elemento que amenaza un modo de convivencia comunicativo y afectivo al interior de la familia lo constituye la influencia de los medios masivos de comunicación, particularmente la televisión y el cine, cuyos programas retratan el uso de la

violencia física y psicológica como medio natural de comunicación. Las armas, las drogas, la violencia sexual son “fetichizadas”. A la familia hoy se le hace más difícil contrarrestar este sistema de valores que se le da a conocer por la pantalla de su televisor. *La familia de cualquier nivel social se ve psicológicamente presionada por la contradicción flagrante que se da entre los valores humanistas que han pervivido en la tradición cultural de la sociedad latinoamericana y aquéllos que emergen en la nueva cultura de la imagen* (Mauras. Marta: 2005).

2.7.1.- Desafíos Pendientes

Las políticas públicas de salud, educación, seguridad social son dirigidas a los individuos, no a la familia en tanto tal, si bien el Estado no tiene ingerencia en el ámbito privado, es fundamental que se fijen condiciones para un mejor desarrollo de la vida familiar, si bien ello es complejo considerando las razones visualizadas en el punto anterior. *Se desprende de aquí que una política familiar o políticas con “visión de familia” no pueden prescindir de un enfoque integrador entre individuo y familia y familia e instituciones públicas. No basta, por ejemplo, con querer cambiar las relaciones entre el hombre y la mujer si la legislación, los medios de comunicación, la escuela, entre otros, no da posibilidades para ello. Asimismo, el desarrollo de niños sanos física y emocionalmente requiere que la sociedad posibilite que la familia no sólo acceda a los recursos materiales y a los servicios básicos para una vida digna, sino que además le permita tener tiempo para convivir* (Mauras. Marta: 2005)

Montenegro (1992) establece que las depresiones y alteraciones en la salud mental de las personas y de las familias están fuertemente influidas por factores que vienen desde fuera del sistema, al mismo tiempo que las personas creen que el sufrimiento, angustia o depresión de algunos miembros de la familia, o de la familia en su conjunto, se deben a fallas personales. El desafío sería que a través de las políticas públicas se generen programas que tiendan a una intervención integral, que termine con la fragmentación existente, donde se considere a la familia en su conjunto, teniendo en cuenta el medio que las afecta, es a través de las políticas públicas que se pueden establecer relaciones entre los espacios públicos y privados a favor de la familia, donde se reconozcan mutuas dependencias e intereses comunes, y se sienten las bases para la construcción de sociedades abiertas y democráticas (Montenegro 1992 en Mauras. Marta: 2005).

2.8.- Familias en Crisis

En Chile se valora la familia, la familia no está en duda, somos “Familísticos”, Tal como lo señala el estudio del PNUD, los chilenos al ser consultados sobre que valoran más, señalan que es su familia. (PNUD.: 2004). La familia como institución compleja y dinámica enfrenta una paradoja. *“Por una parte, es refugio y apoyo frente a condiciones cambiantes que generan inseguridad en el ámbito laboral (desempleo, bajos salarios); de la salud (drogadicción, enfermedad y muerte); de la educación (exclusión) y de la violencia (delictual). Al mismo tiempo, las modificaciones de las familias en el tiempo y el efecto que provocan en ellas tanto las tensiones externas como las relaciones en su propio seno pueden activar fuentes importantes de inseguridad interna, como cambios de estado civil (separación, divorcio), migraciones y violencia intrafamiliar. Desde esta perspectiva, la familia es muy vulnerable a las crisis, aunque a la vez constituye la institución más socorrida de protección frente a ellas”.* (Cerde. J: 2006. P, 9).

Las crisis aparecen 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 periodo de desorganización durante el cual se hacen diversos intentos infructuosos de solución, que van acompañados de tensión, ansiedad y trastorno emocional. (Aylwin. N, Solar. M: 2003; 237).

Toda Familia, como toda persona, grupo u organización, pasa durante el curso de su desarrollo normal por periodos 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 conjunto 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. (Aylwin. N, Solar. M: 2003. P, 239).

Es importante permitir que cada familia participe activamente y asuma el control de su proceso, logrando que se vea a sí misma más allá de sus problemas y no circunscrita por ellos, lo contrario puede hacerlas cada vez más dependientes y requerir ayuda permanente.

Se requiere mucha habilidad para generar estrategias de trabajo interdisciplinario que involucren a todos los integrantes del sistema familiar y social y así potenciar la estabilidad y el cambio de las familias (Reyes. B: 2009).

Las intervenciones tempranas en familias en condiciones desventajosas, tienen mejores estimaciones de costo-beneficio y tasas de retorno que las intervenciones reparatorias. Por ello se necesita que los profesionales tratantes, tengan un manejo sobre intervención en crisis, y así se evitarían resultados negativos e insatisfactorios. (Heckman: 2008 en Reyes. B: 2009).

Las crisis se caracterizan por tener una serie de fases, tales como:

La primera es la denominada fase de impacto. En ésta ocurre el acontecimiento que desencadena la crisis, llevando al individuo a una situación de confusión y desorientación, donde aparecen habitualmente estados de tensión y de ansiedad. En esta fase el individuo pone en marcha habilidades, una vez que estas habilidades han redefinido el problema, puede que se haya conseguido acabar con la crisis, pero si no se logra, el individuo pasa a la segunda fase de crisis, caracterizada por un considerable incremento de la tensión y de la angustia. (Caplan 1964 en Viscarret.: 2007).

En la segunda fase el individuo pone en marcha “habilidades de emergencia” para la resolución de problemas, con el propósito de poner termino a la sensación de angustia y tensión. Este tipo de habilidades de emergencia son soluciones temporales, hasta que se encuentre una mejor solución. (Caplan 1964 en Viscarret: 2007).

La tercera fase de la crisis se desencadena cuando estas habilidades no consiguen prolongar el alivio emocional deseado, pues en esta fase la sensación de tensión o ansiedad se acrecienta, hasta llegar al punto que la persona se desespera y puede poner en marcha las denominadas “medidas drásticas de solución de problemas” (ingesta de alcohol, drogas, psicosis, suicidio). Estas medidas llevan a la cuarta fase, consiguiendo un estado de equilibrio deseado o no por la persona implicada. Teniendo como resultado final que unas personas salen más psicológicamente más fuertes de las crisis, mientras otras salen muy debilitadas. (Caplan 1964 en Viscarret. 2007).

2.8.1.- Mecanismos de Resolución de Crisis Familiares

La crisis puede ser definida como un estado de conmoción, parálisis de una persona, al sufrir shock. El estrés actúa sobre ella y requiere un cambio que se encuentra fuera de su repertorio conductual y experiencial. Las personas o familia se encuentran ante un obstáculo frente al cual le es difícil buscar por sí la o las soluciones. (H. Parad en Viscarret: 2007).

Cuando una familia se encuentra a la deriva y sin dirección clara, decimos que existe un conflicto. En palabras simples, una situación de tensión hace presión en la familia y se requieren ciertos cambios dinámicos que la estabilicen. Los roles, los valores y los objetivos se pierden y se hacen confusos en la medida que el conflicto siga permaneciendo en el sistema. Los problemas, crisis y conflictos en la familia hacen necesario un cambio, que a su vez llevarán a redefinir un nuevo sistema de relaciones. (Pizarro. M: 2009).

El cambio fundamental que se espera definirá nuevas formas de comportamiento de los miembros de la familia. Todo aquello que implica un cambio permite crecer y aprender de nosotros y de quienes nos rodean. Por lo tanto, los conflictos familiares son avances y crecimientos, que se experimentan en todo grupo humano. Siempre hay que mantenerse alerta a los problemas, y situaciones que estresen, para comenzar a trabajar en la superación y solución de los mismos. Hay situaciones que se mencionan a menudo como crisis: la separación de los padres, la pérdida de un miembro de la familia (duelo), la etapa de la adolescencia en los hijos, infidelidad conyugal, pérdida del trabajo (cesantía), etc. Hay que tener en cuenta que lo que puede ser motivo de conflicto en un hogar, en otro puede no serlo. Depende de la familia y de los recursos (hábitos, pautas de conducta, reglas, etc.). (Pizarro. M: 2009).

Intervención en situación de Crisis:

Entrar en la situación de vida de una persona, de una familia o grupo, para reducir el shock del estrés que ha provocado la crisis, a fin de ayudar a movilizar las capacidades y los recursos de las personas que sufren la crisis, así como de aquellas que forman parte de su red social (H. Parad en Viscarret : 2007).

Parad y Parad definen la intervención en crisis “como un proceso para influir activamente en el funcionamiento psicológico durante un período de desequilibrio con el fin de aliviar el impacto inmediato de los eventos estresantes trastornadores y con el propósito de ayudar a reactivar las

capacidades latentes y manifiestas, así como los recursos sociales, de las personas afectadas directamente por la crisis (y a menudo de las personas claves del ambiente social), para afrontar de manera adaptada los efectos del estrés". (Parad y Parad, 1990 en Viscarret: 2007).

Señala además que los objetivos principales de la intervención en crisis son:

- 1.- Amortiguar el acontecimiento estresante mediante una primera ayuda emocional y ambiental inmediata y de emergencia.
- 2.- Fortalecer a la persona en sus intentos de afrontamiento e integración a través de la clarificación terapéutica inmediata y de la orientación durante el período de afrontamiento.

Teoría de la Intervención en Crisis:

- Surge luego de estudios que se hicieron sobre personas, grupos y comunidades que afrontaron situaciones de catástrofe y extrema tensión.
- Conceptos centrales: crisis- estrés- shock
- Se apoya en la Psicología del yo
- Comprensión de las personas: Freud, Rank, Piaget, Erikson
- Noción de desarrollo por fases y crisis
- Se apoya en la importancia del TIEMPO y del MOMENTO en que se interviene.
- Importancia de Intervención precoz.
- Fundamento: hay momentos en la vida de las personas que se le presentan períodos difíciles que les implica reestructurar su vida.

Teorías Asociadas:

- Teoría del rol
- Teoría del estrés
- Teoría del aprendizaje

Todas éstas proporcionan elementos para intervenir.

Crisis y Estrés:

- Las crisis según factores de estrés:
 - 1.- Crisis Previsibles: crisis de desarrollo

2.-Crisis de maduración o transición: Cambio en roles sociales.

3.-Crisis imprevisibles o de situación: Amenazan la integridad de la persona, la familia.

La crisis tiene duración en el tiempo, cierto número de semanas que implica que el profesional debe aprovechar ya que se presume y desde investigaciones realizadas, que en este momento las personas se encuentran con fuerzas para salir adelante.

Las crisis tienen etapas: SEYLE Teoría del estrés,

- Fase de alarma
- Fase de resistencia
- Fase de inadaptación
- Kluber -Ross: Fases de enfrentamiento en la muerte: (Negación, Rebelión, Negociación Depresión y Aceptación)

Síntomas normales o reacciones ante duelos:

- malestar somático
- imagen del desaparecido
- culpabilidad
- hostilidad

Impacto de acontecimientos de riesgo:

- Acontecimientos familiares
- Acontecimientos personales
- Acontecimientos laborales y financieros

Respuestas a las Crisis:

- Respuesta individual a hechos ----- estado de vulnerabilidad
- Reacciones: . Huida-atacar-pedir ayuda-

Rappoport:

- Hecho accidental destruye equilibrio--aparece un temor---conflicto o vulnerabilidad--- incapacidad para responder
- Acontecimiento amenaza...pérdida...desafío

Cuando la persona se encuentra en crisis, se propone crear una relación de ayuda:

1. Crear relación de confianza
2. Comprensión de lo vivido por la persona o familia.
3. Escucha de emociones, sentimientos y pensamientos .Observación de conductas
4. Escucha empática
5. Se fijan objetivos
6. Se presentan actividades a realizar
7. Se estimula a la persona, calidad e intensidad de la relación

Algunas Técnicas:

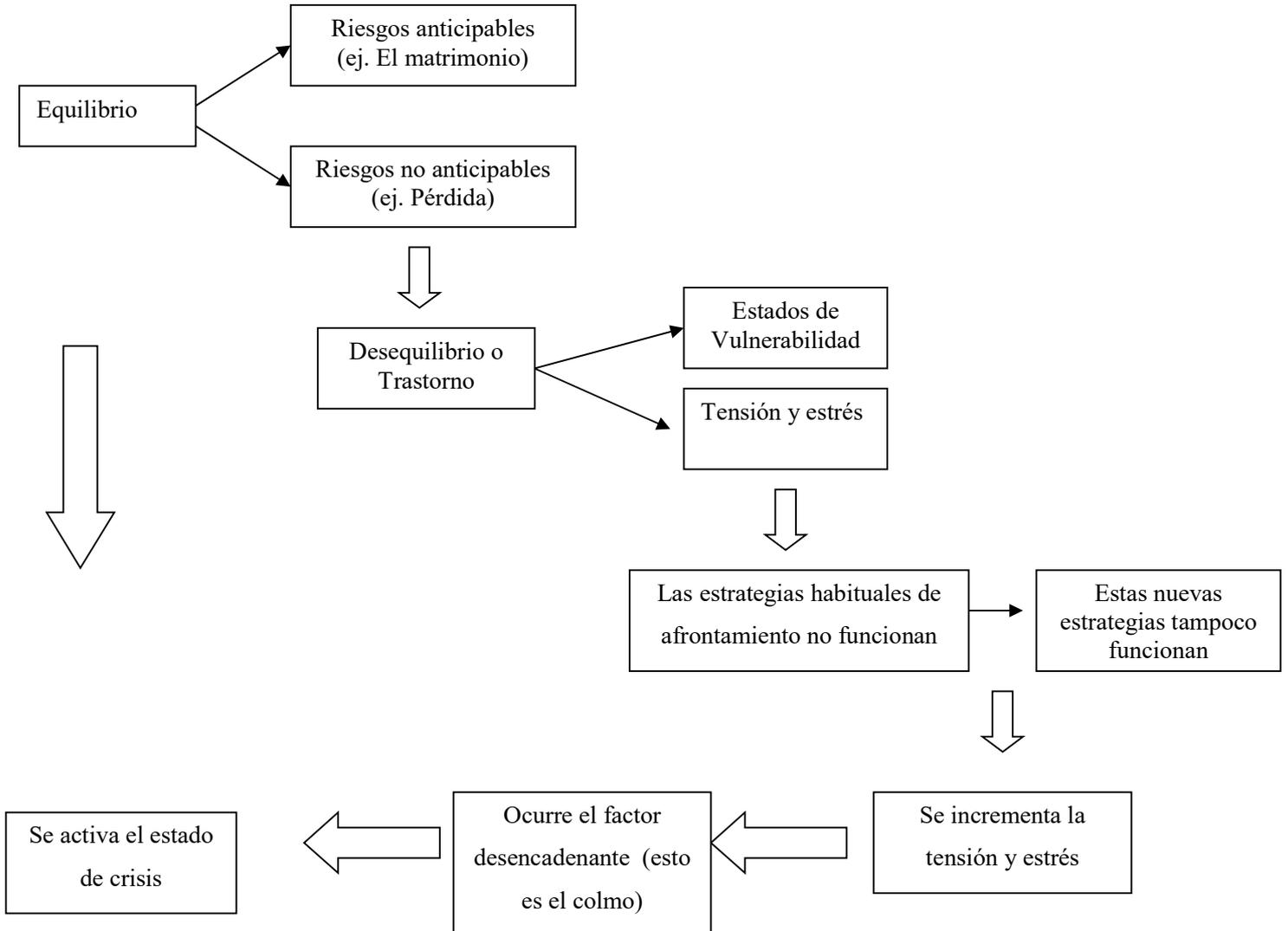
Dirección por anticipación

- Apoyo en capacidades de la persona: Nuevas relaciones, Juego de rol y Redefinir problema
- Colaborar en percepción realista de la situación: Análisis de hechos, Examen de factores y Evaluación de la situación
- Uso del entorno como apoyo: Redes sociales, Grupos informales y Asociaciones
- Fin de la Intervención: Poder de recuperación de las personas

Modelo de Intervención en la práctica profesional: (H. Parad en Viscarret: 2007)

- 1.-Fase Inicial
- 2.- Etapa de centrarse en la situación
- 3.- Percibir la realidad
- 4.- Organizar la acción
- 5.- Técnicas
- 6.- Fin de la intervención

Modelo de Naomi Golan la Dinámica de la Crisis (Golán. 1978 en Viscarret.: 2007)



La autora describe el esquema de la siguiente manera (Golán. 1978 en Viscarret: 2007):

- Un individuo (igualmente puede tratarse de una familia, grupo o comunidad) se encuentra sujeto a lo largo de su vida a periodos en los que la presión interna y externa aumenta rompiendo su estado de equilibrio habitual y afectando su entorno más próximo.

- El impacto de la causa determinante rompe el balance homeostático habitual del individuo y le sitúa en un estado de vulnerabilidad.

- El factor desencadenante conduce la situación a un punto decisivo en el que los mecanismos de defensa del individuo no se encuentran operativos y el individuo entra en un estado activo de crisis definido por el desequilibrio y la desorganización.

- Conforme se desarrolla la situación de crisis el individuo puede percibir el acontecimiento estresante inicial y los siguientes acontecimientos como una amenaza, como la pérdida de una persona o de una capacidad, o como un desafío para sobrevivir y crecer.

- Cada una de esas percepciones desencadena una reacción emocional que refleja el significado subjetivo que tiene ese acontecimiento para el individuo.

- Aunque una situación de crisis no es ni una enfermedad ni una experiencia patológica y refleja una lucha real en la situación vital en curso, la situación de crisis puede encontrarse unida a conflictos iniciales no resueltos o parcialmente resueltos.

- El estado de desequilibrio, a menudo, es limitado en el tiempo y dura de cuatro a seis semanas.
- Cada situación particular de crisis parece seguir una secuencia específica de pasos, que pueden ser previstos y planificados.

- Durante el desenmarañamiento de la situación de crisis el individuo muestra predisposición para ser ayudado.

- Durante la fase de recreación puede emerger un nuevo yo y desarrollarse nuevos estilos de adaptación que permitan a la persona arreglárselas de forma más eficaz en situaciones futuras. A menudo, si no se puede disponer de la ayuda apropiada durante el momento más crítico, pueden tomarse decisiones inadecuadas o inadaptadas que pueden desembocar en un debilitamiento de la capacidad de adaptación más tarde.

2.9.- Teorías de Referencia

Las teorías que orientan principalmente a este estudio, se basan en la fragmentación social, en la integralidad y en la gestión pública intersectorial, debido a que éstas fundan una atención integral, en este sentido se considera que las intervenciones sociales generalmente se entrampan debido a la parcialización de cada uno de los programas sociales, es así que se requiere de una integralidad de las atenciones a las familias y de una coordinación de los diferentes sectores, para otorgar soluciones de una manera integral a las problemáticas que se presentan.

La Fragmentación Social

En Chile la variación regional, contribuye al entendimiento de las diferencias espaciales en la desigualdad, entregando argumentos sólidos para su inclusión como variable explicativa para la formación de la estructura social en el país. Las diferencias regionales en los índices de desarrollo humano, los contrastes en las desigualdades a nivel comunal, regional y las diferencias existentes en las dinámicas de crecimiento entre las regiones, sugieren que detrás de estos fenómenos subyace una estructura social altamente diferenciada a través del espacio geográfico del país (Valdés: 2001).

El aumento de la desocupación y empobrecimiento de la población juntamente con la concentración de la riqueza en sectores que pudieron “acomodarse” a las nuevas reglas del sistema, dieron lugar a un proceso de fuerte polarización social y a una concentración territorial en bolsones de pobreza y bolsones de riqueza. En este contexto, son las ciudades el espacio en donde los efectos de fragmentación y segregación son más visibles y aunque estos fenómenos no son nuevos, se resignifican en el escenario actual. (Valdés: 2001).

La fragmentación es inherente al proceso histórico de conformación de la ciudad. La ciudad antigua, medieval, moderna, e incluso, la colonial muestran fragmentos claramente delimitados. Es decir que la fragmentación es un atributo de la ciudad y desde su origen la ha caracterizado el heterogéneo uso del suelo conforme a la división social y técnica del trabajo. (Valdés: 2001).

Simultáneamente a toda esta fragmentación del espacio público, se producen cambios en la sociedad, y que están afectando de manera especial a la institución familiar, está teniendo también lugar un debate sobre valores familiares y sobre políticas sociales a desarrollar para conseguir la igualdad real entre hombres y mujeres. Respecto a los valores familiares, de una parte están los que

piensan que todos estos cambios son negativos, pues están debilitando la integración familiar, la imagen de la familia como institución duradera y altruista que debería estar por encima de problemas y proyectos personales. Y, por otra, los que opinan que la posibilidad de elegir la forma de convivencia conyugal aumenta la igualdad y la libertad de las personas. Para estos últimos, el aumento del individualismo es un indicador de un cada vez mayor control de nuestras propias vidas, no siendo ya posible diseñar para todos un mismo tipo de familia, de matrimonio, de maternidad y paternidad, de sexualidad y de amor (Universidad de Granada: 2007).

Integralidad

El principal intento de una atención familiar integral en Chile, nace con el Sistema de Protección Social, las políticas sociales y los sistemas de protección social expresan el doble compromiso contenido en el concepto de solidaridad: conciliar la independencia individual con la responsabilidad colectiva. Los modernos sistemas de protección social fueron construidos en la base del compromiso con este nuevo derecho, lo cual pretende sobrepasar la noción de que es responsabilidad de los individuos superar todas sus dificultades. Los sistemas de protección social institucionalizan esa responsabilidad. El antiguo sistema movilizaba a la familia, a la comunidad, a las asociaciones filantrópicas y religiosas y estuvo en vigencia hasta el momento de la intervención de las categorías ocupacionales o profesionales del Estado en las funciones clásicas de la protección social, ya en la mitad del siglo XIX e inicio del siglo XX. Así, los sistemas de protección son formados con base en el riesgo compartido generado por las situaciones de dependencia por la Sociedad, Mercado e Estado, en distintos momentos (PNUD: 2002).

La protección social consiste en la acción colectiva de proteger de los riesgos o, dicho de otra manera, resulta de la imperiosa necesidad de neutralizar o reducir el impacto de determinados riesgos sobre el individuo y la sociedad. Por lo tanto, es posible afirmar que la formación de sistemas de protección resulta de la acción pública que visa a resguardar a la sociedad de los efectos de los riesgos: enfermedad, vejez, invalidez, desempleo, etc. (PNUD: 2002).

Gestión Pública Intersectorial

La intersectorialidad es una herramienta para trabajar sobre las materias en las que se involucran más de una institución u organización del sector público y/o privado. Es un área transversal, que genera ventajas, tanto en la organización del trabajo, como en los procesos y en sus resultados

finales. La coordinación intersectorial es especialmente facilitadora de las tareas en materias de alta complejidad. (Secretaría de Prevención del Delito de Chile).

La noción de la intersectorialidad remite, en principio, a la integración de diversos sectores con vistas a la solución de problemas sociales. Sin embargo, el término tiene diversas connotaciones según las premisas que se adopten e, incluso, según qué se entienda por “sector” (Cunill. N. 2005).

Dos premisas se han detectado hasta ahora:

1. Una premisa es que la integración entre sectores posibilita la búsqueda de soluciones integrales. Esta premisa le asigna un fundamento expresamente político a la intersectorialidad y se traduce en la asunción de que todas las políticas públicas que persigan estrategias globales de desarrollo, tales como la modificación de la calidad de vida de la población, deben ser planificadas y ejecutadas intersectorialmente.

2. Otra premisa integración entre sectores permite que las diferencias entre ellos puedan ser usadas productivamente para resolver problemas sociales. Esta premisa remite a un fundamento técnico de la intersectorialidad consistente con la idea de que crea mejores soluciones (que la sectorialidad) porque permite compartir los recursos que son propios de cada sector.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.- Paradigma:

El estudio se encuadra bajo el paradigma de investigación Interpretativo, ya que se pretende interpretar la percepción de los sujetos, captando el significado que ellos le atribuyen a los acontecimientos que surgen en su medio, a partir de ello es posible conocer la percepción de los profesionales que se desempeñan en programas sociales respecto a las atenciones familiares que se realizan en situaciones de crisis y/o conflictos familiares y finalmente bajo estas percepciones de los sujetos de estudio proponer un modelo de atención integral para las familias. (Briones. Guillermo; 2006:108).

3.2.- Enfoque:

El enfoque de este estudio es cualitativo, porque su objetivo es la captación y reconstrucción de significados, ya que se pretende investigar las percepciones, siendo éstas distintas dependiendo de cada discurso de los profesionales que trabajan en diferentes problemáticas sociales, en base a ello el modo de recoger la información no es estructurada sino flexible y desestructurada, siendo entonces el acercamiento a la realidad de manera inductiva, holística y concretizadora, no generalizadora, ya que el análisis de cada discurso va a formar parte de la construcción de una propuesta de un modelo de atención integral (Ruiz-Olabuénaga: 2003; 23)

3.3.- Tipo de Investigación:

Para este estudio el tipo de diseño que le corresponde es el cualitativo-flexible, Olabuénaga señala que la flexibilidad es una de las características fundamentales del diseño cualitativo, pues el diseño puede verse sometido a cambios durante la investigación. (Ruiz-Olabuénaga: 2003; 54)

3.4- Método:

El método que le corresponde al estudio, es el interpretativo, con enfoque cualitativo, considerando las aproximaciones que se llegará a la realidad de los sujetos de estudio, donde se recolecto la información necesaria, para ello se entrevistaron a los sujetos en un espacio cómodo dentro de su trabajo, ya que ello permite por un lado un ambiente más favorable en el sentido de una espacio en

condiciones óptimas para una entrevista y por otro lado permite explayarse en el contexto del programa social, acercándose a la subjetividad de cada profesional.

3.5.-Diseño Muestral

La muestra será de tipo intencional, en ésta “los sujetos de la muestra no son elegidos siguiendo las leyes del azar, sino de alguna forma intencional. En él no hay modo de estimar la probabilidad que cada elemento tiene de ser incluido en la muestra ni la seguridad de que cada elemento tiene alguna oportunidad de ser incluido” (Selltiz, C, 1976 en Ruiz, Olabuénaga, 2003: p. 64).

Esta selección de la muestra se basará en criterios simple como señala Goetz y LeCompte (1998), es así que se requiere de la elaboración de un listado con los atributos esenciales de los profesionales informantes para conformar la muestra. (Goetz y Lecompte: 1998; 98). En este sentido, se utilizará el muestreo no probabilístico por cuotas, donde el entrevistador es libre de elegir a los sujetos que va a entrevistar. (Corbetta: 2007).

Para la recolección de la información se escogerán a 10 profesionales de los diferentes programas sociales de la I. Municipalidad de Maipú, específicamente de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), debido que este municipio es representativo al concentrar en dicha dirección todos los programas sociales requeridos para las entrevistas, lo cuál posibilita el acceso de la investigadora a los entrevistados, puesto que en otros municipios los programas sociales corresponden a diferentes direcciones y además al ser más pequeños y con menor cantidad de habitantes en sus comunas, no cuentan con todos los programas gubernamentales como municipales.

3.5.1- Criterio de Selección de Informantes

1.- Profesionales que se desempeñen laboralmente en los Programas Sociales dirigidos a familias, que atienden a miembros del grupo familiar (Niños/as, Jóvenes, Mujeres, Adultos mayores, entre otros), en diferentes problemáticas.

2.- Profesionales de diferentes disciplinas de las Ciencias Sociales, tales como; Trabajadores Sociales, Psicólogos, Educadores Sociales, Sociólogos y Orientadores Familiares, que se desempeñan en programas sociales con conocimiento de la población objetivo y que realizan

intervención social independientemente de tiempo de trabajo en el municipio. Esto porque interesa saber su percepción del tipo de labor, más que del tiempo en que lo hacen o han hecho.

3.- Los profesionales se desempeñan en la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la Ilustre Municipalidad de Maipú., ya que esta es representativa en cuanto a la concentración de tales programas sociales.

3.6-Técnicas de Recolección de Datos:

La técnica que se aplicará para la recolección de datos serán Entrevistas Semiestructuradas, las cuales se aplicarán de manera Individual, a los profesionales de las Ciencias Sociales, que se desempeñen en los programas de atención a los integrantes del grupo familiar de la comuna de Maipú. Se realizará un esquema con las preguntas, sin que estas afecten el orden, libertad u modificación al momento de entrevistar; a través de una conversación flexible con los profesionales que se desempeñan en diferentes programas sociales.

3.7.- Análisis de los datos:

Para analizar la información recogida de las entrevistas semiestructuradas se utilizará la técnica de análisis Categorical Simple. Para realizar la categorización se hará una segmentación en elementos singulares, o unidades, que resulten relevantes y significativas desde el interés investigativo, por lo tanto los datos que se recolectarán serán traducidos en categorías, con el fin de poder realizar comparaciones y posibles contrastes, para organizar conceptualmente los datos y presentar la información siguiendo algún tipo de patrón o regularidad emergente. (Marín: 2008 en Quintanas. L: 2010).

Para poder desarrollar el análisis de la información se elaborará una matriz, con cada una de las categorías definida de acuerdo a los datos recopilados.

3.7.1.- Presentación de las Categorías y Sub - Categorías

Tabla N°2: Cuadro resumen de Categoría y Sub Categorías	
Ejes Temáticos	
Categorías	Sub Categorías
1.- Principales Problemáticas, Conflictos y/o Crisis que tienen las familias	1.1.- Motivos de consultas de las familias 1.2.- Conflicto y/ o crisis desde la percepción de los profesionales de las C. Sociales 1.3.- Intervención frente a situaciones de crisis y/o conflictos familiares 1.4.- Incorporación del grupo familiar a la intervención en situación de crisis y/o conflictos familiares
2.- Mecanismos de resolución de conflictos y/o crisis familiares	2.1.- Herramientas que cuentan las familias, para la superación de crisis y/o conflictos 2.2.- Herramientas que otorga la intervención para la superación de conflictos y/o crisis familiares
3.- Estrategias de Intervención Social	3.1.- Estrategias abordadas desde el ámbito gubernamental 3.2.- Estrategias abordadas desde el ámbito municipal 3.3.- Problemáticas que afectan a las familias y no son abordadas desde la intervención social
4.- Propuestas de un Modelo de Atención Integral Familiar	4.1.- Identificación de coordinaciones entre los programas sociales. 4.2.- Descripción del ideal de coordinaciones entre programas sociales 4.3.- Percepción que tienen los profesionales de las Ciencias Sociales sobre atención familiar integral

3.8.- Criterios de Validez:

Como técnica de validación para la recogida de información, es decir, entrevistas semiestructuradas, se utilizó la saturación, a través de la aplicación de las entrevistas a diferentes profesionales que se desempeñan laboralmente en programas sociales, la recogida de datos finalizó cuando los contenidos comenzaron a repetirse, es decir, a saturarse y para ello se aplicaron 10 entrevistas. (Pérez: 2007).

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS DATOS

La información recopilada a partir de las entrevistas individuales, serán presentadas siguiendo como guía de análisis la categorización de los hallazgos, que permitirán efectuar el análisis e interpretaciones, que se sucedan a partir de la categorización de los datos.

Tabla N°1 Caracterización de los/as Entrevistados				
Centro de Atención Familia (CAF) de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Maipú. <i>Profesionales de programas Sociales del CAF Total N° 33</i>				
Código de Entrevistas	Número	Profesión	Programa Social	Problemática Abordada
E1	N°1	Trabajadora Social	Oficina Adulto Mayor y Oficina de la Mujer	Las principales problemáticas abordadas desde la oficina del adulto mayor, tienen relación con pobreza, vulneración de derechos y ayudas sociales, también con respecto a la búsqueda de hogares y denuncias de situaciones de abandono. Por otro lado abordan la problemática del uso positivo del tiempo libre y de las actividades recreativas. En cuanto a la oficina de la mujer principalmente aborda problemáticas que tienen relación con la recreación y agrupación de las mujeres, donde se realizan talleres de manualidades
E2	N°2	Psicóloga	Programa Vínculos	Las principales problemáticas que aborda el programa vínculos están ligadas a problemas de salud, solicitudes de medicamentos, de horas médicas de especialidades y problemas de subsidios y habitabilidad
E3	N°3	Trabajadora Social	Chile Crece Contigo	Las principales problemáticas que aborda este programa es la promoción y atención de niños y niñas menores de 5

				años, que se les detecte condiciones de riesgo o rezago, necesitando así de estimulación temprana.
E4	Nº4	Trabajadora Social	Atención Familiar (AFI)	Las principales problemáticas abordadas por éste programa son pensiones de alimentos, violencia intrafamiliar, cuidados personales, problemas con hijos adolescentes y relaciones de pareja. También abordan en menor grado temáticas de adultos mayores y beneficios sociales los cuales son derivadas a las oficinas correspondientes.
E5	Nº5	Orientadora Familiar	Programa Puente	Las problemáticas que aborda el Programa Puente son problemas de drogas en adolescentes, requerimientos de psicólogo, vivienda, problemas de pareja, problemas económicos y temas de salud.
E6	Nº6	Psicóloga	Oficina Protección de Derechos de la Infancia (OPD)	Las principales problemáticas que aborda la OPD son inhabilidad parental, negligencia, maltrato psicológico, vulneración de derechos, y sospechas de abuso y abuso sexual.
E7	Nº7	Educadora Social	Centro de la Mujer (Centro VIF)	En el Centro de la Mujer las principales problemáticas que abordan tienen relación con la vulneración de derechos de las mujeres como el maltrato y la violencia de género y el desconocimiento de éstos.
E8	Nº8	Sociólogo	Senda Previene	Los principales problemáticas que aborda el programa de Senda Previene son la prevención y consumo de drogas y alcohol
E9	Nº9	Trabajadora Social	Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar (PMTJH)	Las principales problemáticas que aborda el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de hogar son inserción laboral en el área dependiente y apoyo al emprendimiento cuando las mujeres quieren generar un negocio independiente.
E10	Nº10	Trabajadora Social	Oficina de Infancia	Las principales problemáticas que aborda la oficina de infancia tienen relación con la deserción escolar, la sociabilización callejera de los niños y niñas, dificultades al interior de la familia, abandono y negligencia.

Presentación del Análisis de los Datos

En este punto se presenta el análisis de los datos recopilados a través de las entrevistas semiestructuradas, dicha técnica fue aplicada a 10 profesionales del área social, que se desempeñan en diferentes programas sociales del Centro de Atención Familiar de la Municipalidad de Maipú. El tipo de análisis utilizado es el categorial simple.

Par poder desarrollar el análisis, se realiza una estructuración de 4 categorías, que de éstos nacen sub categorías, éstas fueron definidas a partir del análisis de los discursos de los profesionales que se desempeñan en programas sociales del Centro de Atención Familiar de Maipú, los que participaron como informantes de las entrevistas semiestructuradas. Los principales temas son: Problemáticas, conflictos y/o crisis que tienen las familias, Mecanismos de resolución de conflictos y/o crisis familiares, Estrategias de intervención social y Propuestas de un modelo de atención integral familiar.

1.- PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS, CONFLICTOS Y/O CRISIS QUE TIENEN LAS FAMILIAS

Tabla N° 3: Cuadro de Tema N° 1	
Categoría	Sub Categoría
1.- Principales Problemáticas, Conflictos y/o Crisis que tienen las familias	1.1.- Motivos de consultas de las familias
	1.2.- Conflicto y/ o crisis desde la percepción de los profesionales de las C. Sociales
	1.3.- Intervención frente a situaciones de crisis y/o conflictos familiares
	1.4.- Incorporación del grupo familiar a la intervención en situación de crisis y/o conflictos familiares

En relación a la primera categoría; problemáticas, conflictos y/o crisis que tienen las familias, se crearon cuatro sub categorías, ligadas éstas a la importancia de la incorporación del grupo familiar a intervenciones en situaciones de crisis y/o conflictos que se presentan en el grupo familiar.

Respecto a la categoría 1 *Principales Problemáticas, Conflictos y/o Crisis que tienen las familias*. Los/as informantes plantean primeramente que existe una distinción entre conflicto y/o crisis, lo cual se expresa claramente en el punto 1.2, pero lo que se destaca son las principales problemáticas, conflictos y/o crisis que se atienden el Servicio Público, específicamente en los Programas Sociales del Centro de Atención Familiar.

De acuerdo a las problemáticas que se atienden, según el relato de los entrevistados, se trata de situaciones complejas que siempre implican crisis o conflictos en las familias, ya que éstas no saben donde solucionar sus problemas y muchas veces también no los asumen, definen al conflicto o crisis a partir de las problemáticas que atienden en los programas sociales y éstas se clasifican principalmente en vulneración de derechos, vulnerabilidad social y deserción escolar.

Como se logro apreciar en la parte referencial de esta obra, se puede interpretar que muchos de los conflictos y crisis que tienen las familias, se basan en las relaciones que se establecen al interior del grupo familiar, ya que estas relaciones se ven dañadas por el entorno y en el contexto del mundo globalizado que se vive, las relaciones son más bien individuales, pendiente de satisfacer muchas veces solo las necesidades propias, y más preocupados de lo material, que de reparar alguna situación problemática que se presente, así como también de reconocer los elementos que están gatillando tal conflicto.

“...Por conflicto o crisis ehh para mi conflicto o crisis son dos palabras o dos situaciones diferentes...” (E2)

“...Si trabajamos con personas que de acuerdo a su ficha de protección social tienen ehh vulnerabilidad en diversas temáticas como eh habitabilidad, trabajo, ingresos, educación, identificación...” (E5)

“...principalmente trabajamos con la familia ehh ya que el tema de vulneración de derechos no es un tema inherente a los niños, es un tema de adultos, ósea los adultos quienes están vulnerando los derechos a los niños...” (E6)

“...Mira, el trabajo que yo desarrollo es un trabajo de generación de vínculos ehh confianza y ehh acompañamiento a colegios con altos índices de

vulnerabilidad social ee vulnerabilidad escolar, ya donde yo me inserto en estos colegios y voy desarrollando una plataforma para generar una cultura preventiva...” (E8)

“...tenemos dificultad la mayores problemáticas podríamos decir de los chiquillos del 24 horas en términos de ellos como niños y niñas hay un tema de deserción escolar, ehh sociabilización callejera y dificultades al interior de la familia...” (E10)

De acuerdo a todas estas problemáticas atendidas, se logra visualizar que cada profesional tiene muy clara y delimitada su expertis, puesto que reconocen solo la problemática, crisis y/o conflicto que puede tener el sujeto que ellos/as atienden y no se da cuenta de un panorama de atención a la familia.

Cabe mencionar que estos profesionales sí se dan cuenta de que las familias presentan varias problemáticas, aún así no saben si tienen otras intervenciones realizadas por otros programas, ya que no existe una coordinación entre ellos por lo que las personas suelen transitar de un programa a otro en busca de solución a los problemas que las aquejan.

En este mismo punto (1), también se puede apreciar a través de los discursos de los/as entrevistados que las temáticas que atienden generan conflictos al interior de las familias ya que ello se genera en condiciones donde, las familias no cuentan con las herramientas necesarias para superar estas crisis o problemas que se presentan.

“...el chile crece contigo trabaja desde el desarrollo bio psico social es decir estos tres ámbitos incluyen el trabajo que nosotros podemos realizar con las familias en este minuto y muchas veces nos hemos dado cuenta que cuando hay problemas de lenguaje disfasia, dislalia que tienen que ver con un contexto de carencia de vulneración y ahí todo un tema que genera crisis dentro la familia...” (E3)

“...Con el niño claro si se ve hay niños que no han tenido una evaluación oportuna y tienen una inserción escolar difícil, problemas de adaptación, de hiperactividad y eso va generando crisis, ya que el niño constantemente va teniendo un comportamiento no adecuado que nosotros llamamos rezago no adecuado a la edad cronológica que el tiene...” (E3)

Dentro de la categoría anteriormente analizada, se encuentra la sub categoría 1.1 sobre *Motivos de consultas de las familias*, se relaciona bastante al punto anterior, ya que tiene que ver con las problemáticas que tienen las familias, pero enfocado a las consultas y solicitudes que éstas hacen a los profesionales de los diferentes programas sociales del Centro de Atención Familiar de la municipalidad de Maipú.

“...A ver en el caso de adulto mayor eh en el caso de adulto mayor emmm está el tema que se, que se refiere a satisfacer problemas de adultos mayores que están con problemas de pobreza o vulneración de derechos, hay ahí todo un tema de que se acercan a la oficina a buscar algún hogar o ayuda sociales o a denunciar situaciones de abandono en los adultos mayores...” (E1)

“...otro grupo de adultos mayores que se acercan a la oficina no porque tengan alguna vulneración de derechos, sino que buscan espacios de recreación, de capacitación, de uso positivo del tiempo libre...” (E1)

“...pero la mayoría de los adultos las problemáticas más fuertes están ligadas a problemas de salud más que que, a temas de medicamentos, de la calidad de atención especializada de adultos mayores, eh problemas de subsidios eh de alto costo de algunos insumos que ellos...” (E2)

En cuanto a las consultas se puede apreciar que en una de las áreas de atención (adulto mayor), se dan bastantes problemáticas, sin embargo no se señala que la problemática sea familiar, más bien se da cuenta de atenciones en situaciones específicas basadas en entrega de algo concreto y que afecta a una sola persona, solo se fija la mirada en la necesidad de tal cosa, como por ejemplo en ayuda económica hacia los adultos mayores, pero no se

trabaja el tema por ejemplo de ver como incide en esa familia donde hay un adulto mayor, la deficiencia económica, si ello trae consigo otras problemáticas que afecten al grupo en su conjunto y no solo a una persona. Es importante además tener en cuenta lo manifestado en el discurso de los profesionales, sobre la atención a otro grupo de personas adultas mayores que no solo buscan suplir una necesidad económica, sino que tienen otras necesidades como recreativas, de protección y sobrevivencia y ahí los programas también debiesen por un lado tener una mirada más integral de las necesidades de los adultos mayores, pero además incorporar a la familia, es decir realizar una intervención integral en atención e incorporación de más miembros.

Cabe mencionar que desde ésta perspectiva dirigir los programas sociales mayormente sólo a una ayuda económica, sin visualizar la complejidad de la vulneración económica y social en conjunto, impide realizar integralidad en la intervención, es decir es una solución del momento, donde la persona seguirá siendo vulnerable, como mencionamos en el marco de referencia el intervenir desde una teoría de integralidad nos debe permitir neutralizar o reducir el impacto de determinados riesgos sobre el individuo y la sociedad. (PNUD: 2002)

“...pensión de alimentos hartas consultas por pensión de alimentos, violencia intrafamiliar, cuidados personales, problemáticas con hijos adolescentes y relación de pareja ese ese es hoy día el fuerte baja un ehh aparecen problemáticas con adulto mayor a lo mejor temas beneficios sociales pero se derivan directamente en cuanto a problemática familiar...” (E4)

“...Motivos de consulta se da harto, por ejemplo ehh el tema de drogas con los chicos de de más adolescentes, requerimientos de psicólogos ehh temas relacionados con la vivienda, temas de pareja ehh también se puede ver temas económicos, un tema económico alto...” (E5)

“...La mayoría de ellas tiene que ver por vulneración de derechos y el desconocimiento de sus propios derechos ehh muchas de ellas no tienen acceso o no eh no han visto anteriormente todo lo que tiene que ver con lo legal...” (E7)

“...El mayor ehh la mayor tipo de consulta tienen que ver bueno con la prevención del consumo...” (E8)

Por otro lado en este mismo punto de consultas de las familias, también se visualizan las problemáticas detectadas por los propios profesionales y que no siempre son motivo de consultas, es decir que las familias no siempre llegan por el problema que el profesional detecta. Además se da cuenta que las atenciones o son por derivaciones que les hacen a los profesionales o que ellos derivan a los servicios correspondientes.

“...ehh y las consultas ehh no son por demanda espontánea, sino que como te explicaba anteriormente a través del control sano se detecta este riesgo o rezago y a través del municipio se genera la instancia de promoción y estimulación temprana...” (E3)

“...el AFI es para aquellas ehh para aquella persona ooo aquella familia que efectivamente no conoce la oferta municipal ehh que se tiene para los problemas para la problemática familiar y en ese ámbito ehh la entrada la entrada para esta persona es AFI, pero si yo tengo una problemática relacionada con drogas y efectivamente conozco donde está la oficina voy a ir directamente a la oficina...” (E4)

“...Pero en en forma personal en mi dupla lo que mas atendemos son sospechas de abuso y abuso sexual...” (E6)

La segunda sub categoría 1.2 es; *Conflicto y/ o crisis desde la percepción de los profesionales de las C. Sociales*. En este punto se puede apreciar del discurso de los/as profesionales, que en su mayoría no relacionan al conflicto con algo negativo, más bien lo ven como una posibilidad de cambio, donde dos personas o más tienen puntos en desacuerdo, pero que pueden lograr un acuerdo, incluso lo ven como una nueva posibilidad.

“...Ya el el concepto de conflicto lo entiendo como dos posiciones o más posiciones que ehh en el se encuentran en algún minuto, sin lograr acuerdo en

relación a ciertos elementos básicos que deberían poder hacer que estas posiciones fluyan sin contra posiciones unas de otras...” (E1)

“...yo le doy al conflicto una connotación eh de confrontación, pero no necesariamente de que es algo negativo, sino que para mi el conflicto es algo súper natural...” (E1)

“...Conflicto yo lo definiría como un espacio donde ehh donde ahí un encuentro de diferencia ya, que llevan a generar una tensión ya...” (E8)

De acuerdo al marco referencial, se puede dar cuenta que las crisis aparecen 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 periodo de desorganización durante el cual se hacen diversos intentos infructuosos de solución, que van acompañados de tensión, ansiedad y trastorno emocional. (Aylwin. N, Solar. M: 2003; 237). Si bien los profesionales coinciden de alguna manera con este discurso, ello lo asocian más a los conflictos que tienen las familias, ya que si bien se reconoce el estado que tienen las personas en situación de crisis, no lo ven como algo tan dramático.

“...yo veo el conflicto no tanto como algo negativo, ya que muchas veces se pueden sacar cosas positivas porque permite que la persona se de cuenta de cuales son los problemas y poder encontrar en este caso solución a ellos...” (E9)

“...Algún elemento puntual, alguna situación puntual que no permita que esta persona, bueno algo similar al conflicto en este caso, que no permite que la persona avance en su desarrollo como les decía personal, familiar, laboral...” (E9)

“...para mi el conflicto no es algo negativo, sino que tiene que ver con que dos partes que están en un desacuerdo y que necesitan llegar a algún acuerdo para poder resolver una situación que les afecta ya y que la idea es que ambos sientan que ganan frente a ese conflicto y lo vean como una oportunidad...” (E10)

“...Eh el conflicto puede tener una connotación negativa, como esta cosa del enfrentamiento, de la contraposición, del bloqueo, pero generalmente si uno lo va abordando bien el conflicto y la crisis puede transformarse como en la gran posibilidad de ir generando ehh crecimiento, mejoras en en los sistemas que sufren estas crisis po’...” (E1)

“...no saben para donde tienen que ir entonces está esta desorientación al entregarle la información y todo se va produciendo un conflicto denuncia, no denuncia, que será mejor me mantengo en esto callada agazapada en lo que él diga, y entonces por el otro lado nosotros le decimos bueno si usted denuncia nosotros la vamos a apoyar vamos a estar con usted pero como que le entregamos un conflicto...” (E7)

Se puede apreciar de acuerdo al discurso de los informantes que el conflicto o problemas que tengan las familias, pueden terminar de buena manera y que quizás no es tan complejo como lo ven las familias cuando están viviendo la crisis, la teoría nos dice los “acontecimientos peligrosos” son problemas serios o conjunto 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. (Aylwin. N, Solar. M: 2003; 239). Por tanto se puede interpretar que pueden existir un sin fin de problemas que conlleven a una crisis y que ésta puede provocar una transformación profunda en las familias y que deja a las familias en un estado de riesgo.

En general los profesionales hacen una distinción de la percepción que tienen por conflicto y por crisis, si bien la crisis también la ven en su mayoría como una oportunidad, la asocian más a una oportunidad pero de cambio, de transformaciones que hacen las familias debidos a episodios que han tenido en sus vidas y que necesitan modificar y el conflicto puede que no sufra modificaciones e incluso que nunca se resuelva.

Podemos decir que, desde la visión de los profesionales entrevistados la crisis es un episodio que genera transformación, la cual permite pasar por diferentes fases desde la detección de la crisis hasta llegar a la solución que no siempre se genera una solución positiva, sino que puede ser una

medida drástica, la cual es tomada en un momento de frustración y ansiedad. Según Caplan existen 4 fases en la crisis en la cual las dos primeras están relacionadas con el inicio de la crisis, en cuanto el individuo se encuentra en un estado de confusión y desorientación, comienza la angustia y la tensión por esa situación que le molesta, que le aqueja, donde aplica “habilidades de emergencia”, solucionando temporalmente la crisis hasta encontrar una mejor solución; la tercera fase tiene relación con ésta solución temporal, ya que al ser temporal en algún momento comienza a no ser eficiente y el alivio emocional que sentía desaparece, por lo que pasa a la cuarta fase donde está completamente angustiado y desesperado y puede acceder a éstas “medidas drásticas de solución de problemas” (ingesta de alcohol, drogas, psicosis, suicidio), etc., donde puede ser que el individuo al aplicar éstas medidas drásticas salga de la crisis psicológicamente y emocionalmente más fuerte o completamente debilitado. (Caplan 1964 en Viscarret: 2007).

Por lo anteriormente expuesto es que la crisis no debe intervenir a la ligera, teniendo en cuenta las definiciones expuestas, y de acuerdo al discurso de los profesionales, ésta se visualiza desde una perspectiva de bajo perfil, puesto que genera cambios y es natural en los procesos de la vida. Hay que ser previsores y tener cuidado con las intervenciones que se realizan, ya que no todos los individuos tienen la capacidad de visualizar la crisis como un proceso de maduración y transformación, siendo débiles emocional y socialmente, requiriendo mayor contención y observación en su dinámica, para enfrentar ésta situación de crisis, puesto que no todos tienen las herramientas para poder sobrellevar un episodio de angustia y desorientación.

“...Bueno para mi las crisis son procesos que son naturales de la vida en general, de la vida humana, de la vida, de la sociedades, de los sistemas en general y que permiten digamos un desarrollo ehh en general las crisis permiten un desarrollo y una evolución, sin embargo los conflictos eh más bien yo siento que son dos posturas opuestas en algún momento entran en contradicción, puede que de esa postura opuesta nazca un una... nueva alternativas pero puede haber que en algunos casos esos conflictos no se resuelven y queden como dos opuestos permanentes...” (E2)

“...La crisis, eh bueno la crisis puede ser una desestabilización en donde no se hacia donde tengo que ir siento, por ejemplo que en las mujeres y para

ejemplificarlo un poco en las mujeres ellas vienen con una crisis y nosotros provocamos el conflicto...” (E7)

“...Más que un contexto la crisis es un proceso que que puede llegar a ser un proceso dialéctico me entiendes hay praxis, pero hay teoría también hay pensamiento y hay acción hay en un constante cambio...” (E8)

“...Y la crisis en el caso de las familias lo que hemos visto y bueno el concepto que yo tengo de la crisis tiene que ver con que estas situaciones se generan básicamente por dificultades que pueden haber al interior de la familia o por cambios más que dificultades, cambios al interior de la familia desde que sale un integrante que llega otro...” (E10)

“...la familia tiene que reestructurarse frente a esa crisis establecer nuevos roles nuevos límites y también aprovecharlo como una oportunidad...” (E10)

También se señala que los conflictos producen diferencias entre las personas al interior de las familias y que el conflicto se debe más a situaciones específicas, no así las crisis, que éstas las asocian a muchos conflictos sumados en el tiempo y que luego “explotan”.

“...pero yo lo siento distinto pa’ mi el conflicto de la crisis, el conflicto puntual abc 1, 2, pero la crisis para mi es una sumatoria de conflictos, y cuando ya efectivamente no soy capaz de resolver estos conflictos que se van sumando sumando...” (E4)

“...ósea, yo encuentro que es distinto una crisis de un conflicto, el conflicto se produce porque hay dos personas que están opinando distinto por ejemplo y no se llegue a ninguna de las partes cede y por tanto al no ceder se produce se van produciendo roce...” (E7)

Otra sub categoría es la 1.3 que trata de *Intervención frente a situaciones de crisis y/o conflictos familiares*, los informantes plantean primeramente cuales deberían ser las técnicas o estrategias más pertinentes para intervención en situaciones de crisis y/o conflictos familiares, así como también señalan que existen estrategias que utilizan y son muy factibles al momento de intervenir, como por ejemplo mantener la objetividad profesional frente a este tipo de situaciones, así como también entregarles poder a las personas para que éstas puedan superar sus conflictos o crisis. Además se plantea que ciertas intervenciones necesitan ser potenciadas como en el caso de las Guarderías comunitarias y desarrollar más una intervención familiar, es decir que involucre a todos los integrantes del grupo familiar.

Se requiere mucha habilidad para generar estrategias de trabajo interdisciplinario que involucren a todos los integrantes del sistema familiar y social y así potenciar la estabilidad y el cambio de las familias (Reyes. B: 2009). Es por esto que los/as entrevistados hacen referencia a ciertas características que el profesional debe desarrollar en la intervención para hacer efectiva la integralidad en este proceso.

“...la clave pa`l tema de de familia creo yo es trabajar y potenciar el tema del rol parental, ósea los papas continúan avalando su sus negligencia y su su ehhe errores desde el desde el la afirmación a mi no me enseñaron a ser papá y como yo me justifico y como me he justificado generación tras generación se ha justificado con eso se permite esto de cometer todos los errores y las aberraciones, ya. Pero hay que poner un stop, yo creo que hay que hacer una campaña y hay que enseñar y hay que educar si si este tema a nadie le enseñan este eeeste tema...” (E4)

“...mi acción personal como profesional es totalmente desde un perspectiva objetiva, ósea lo primero que yo tengo que resguardar es la objetividad en todo proceso de crisis o de como se llama de eh...” (E8)

“...utilizando en este caso como bien decías tú la técnica del o digamos el concepto de empoderamiento entregándole poder, entregándole conocimiento y que con esto se puedan desarrollar y que puedan eh puedan en este caso desarrollarse

de mejor forma en el mundo laboral que es fundamentalmente nuestra línea de trabajo...” (E9)

“...en guarderías comunitarias creo que hay que fortalecer y profundizar la intervención con familia no solo a nivel de la promoción y el ejercicio de sus habilidades como padres, sino que también hay que profundizar en algunas situaciones familiares con la finalidad de poder proteger a los niños y derivar en el caso en las situaciones de que estas protecciones no se estén dando...” (E10)

Se puede dar cuenta de acuerdo al discurso de los informantes que cada uno centra su intervención de acuerdo a la problemática que ya tienen definida y al público objetivo, independiente de que las intervenciones sean así de específicas, en el marco de referencia se plantea que las intervenciones tempranas en familias en condiciones desventajosas, tienen mejores estimaciones de costo-beneficio y tasas de retorno que las intervenciones reparatorias. Por ello se necesita que los profesionales tratantes, tengan un manejo sobre intervención en crisis, y así se evitarían resultados negativos e insatisfactorios. (Heckman: 2008 en Reyes. B: 2009). Ello puede ser fundamental, sobre todo para las atenciones que se realizan a los padres de los niños de temprana edad, como se menciono en el discurso de una de las entrevistadas.

Por otra parte en este punto los/as entrevistados, señalan cuales son los procedimientos de intervención que realizan, basados principalmente en la contención y derivación, en caso de extrema gravedad como abuso sexual, se articulan la mayor cantidad de redes y se trata de acelerar los procesos, sobre todo los legales. Así también los profesionales desarrollan un rol más de mediador frente a las atenciones en situaciones de crisis y/o conflictos. El profesional debe dar respuesta a uno de los principales objetivos de la intervención en crisis que es amortiguar el acontecimiento estresante mediante una primera ayuda emocional y ambiental inmediata y de emergencia (Parad y Parad, 1990 en Viscarret: 2007).

“...cuidado personales lo mismo que laa primera, ahora por ejemplo hijo adolescente, ahí uno incorpora porque no puedes derivar a la mamá a donde la vas a derivar, al consultorio si el hijo a lo mejor no esta ni ahí con visitar, va a ser un problema más y tal vez el hijo te va reportar que la mamá es muy paca o no sabe

decir las cosas o tiene preferencia por los hijos entonces, en el fondo uno media...”
(E4)

“...Bueno primero se hace una contención luego se ve cuales son las posibilidades que nosotros tenemos dentro de la gama de la red social que tiene el municipio y de acuerdo a eso se van haciendo derivaciones y nosotros siempre con una contención que va detrás, pero mas allá de una contención como te lo digo profunda no lo podemos llegar a realizar porque tenemos lineamientos...” (E5)

“...aquí se reciben casos por distintas vías, tribunales, colegios, demanda espontánea ya y nosotros debemos abordar el tema de interrumpir la vulneración de derechos, esa es nuestra función, si esta interrupción implica una derivación la hacemos, pero si esta interrupción implica sacar al niño del hogar también tenemos que hacerlo...” (E6)

“...tratamos lo más aceleradamente de hacer las gestiones de tomar contacto con la familia de ehhh de ver cuales son las principales factores de riesgo, factores detractores y luego tenemos que actuar dependiendo del caso ehh no se po si es que hay que hacer derivaciones u operar prontamente con algún tribunal...”
(E6)

“...Desde las familias la intervención social comienza desde la mujer esta mujer que ha sido agredida y que normalmente ha sufrido violencia de género es una mujer que le cuesta allegar a dar el paso de acercarse al centro por lo tanto lo primero que solicita es una orientación normalmente no llega con por noción y experiencia, no llega decidida a lo que va a realizar. Y desde allí se va enfocando respecto desde cual sea el caso hacia donde tiene que ser intervenida, desde el centro se articula tres áreas la psicológica, la social y la legal...” (E7)

“...Se interviene primero con una primera acogida, se trabaja desde ahí una contención mínima porque vamos hacer intervención desde el primer momento,

desde el momento en que incluso vienen a pedir la hora, esta mujer recibe contención por sobre todas las cosas...” (E7)

“...todos los niños que son detenidos por carabineros y viven en la comuna nos llegan a través de un listado, nosotros ahí realizamos el filtro vemos quienes son infractores de ley quienes llegan por vulneración hacemos el despeje por edad y cuando ya completamos el perfil de nuestros niños, se les realiza visitas domiciliarias entonces somos nosotros quienes llegan llegamos donde ellos...” (E10)

La crisis puede ser definida como un estado de conmoción, parálisis de una persona, al sufrir shock. El estrés actúa sobre ella y requiere un cambio que se encuentra fuera de su repertorio conductual y experiencial. Las personas o familia se encuentran ante un obstáculo frente al cual le es difícil buscar por sí la o las soluciones. (H. Parad en Viscarret: 2007). Se puede apreciar que las familias en crisis quedan casi anuladas, no actúan normalmente o conscientes de lo que hacen por tanto es fundamental la intervención que puedan recibir, para salir de tal estado, sobre todo considerando aquellas personas que han sufrido episodios muy impactantes en sus vidas, como por ejemplo el caso de niños/as que han sufrido abuso sexual o de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

Por último, los informantes señalan que primeramente una de las disciplinas de la Ciencias Sociales se desarrolla desde el conflicto, es decir que se relaciona desde su esencia con diferentes tipos de conflicto. Por otro lado también señalan la manera enfrentar el conflicto en una intervención social y cuales son las decisiones que se deben ir tomando en este proceso de intervención, tanto desde las personas o familias como desde los profesionales interventores.

“...Siempre o sea, yo creo que el trabajo social instala muchas veces su identidad como profesión desde el conflicto de distintos tipo po’, ya sea de grandes conflictos sociales, como también familiares, como laborales, como medio ambientales...” (E1)

“...hoy día ehh si no le entregamos a la gente el concepto de que la crisis es una oportunidad efectivamente no tenemos razón de ser, ya y porque una oportunidad una oportunidad para rearmarse pa hacer una una oportunidad pa’ efectivamente decir bueno aquí paro, aquí me hago tratamiento, que hago de una u otra manera siempre va a ha ser una oportunidad...” (E4)

“...trato de visualizar cuales son los elementos que están o las personas en el sistema familiar cierto que son parte de este conflicto, son protagonistas quienes están a lo mejor en una segunda línea, quienes se transforman ver los distintos estilos que están presente en la familia a la hora de enfrentar el conflicto, desde mi percepción de distintos estilos ver cuales son los estilos que me podrían ayudar a superar el conflicto, cuales están siendo a lo mejor los más gatillante, de otros conflictos que surgen a partir de eso entonces lo primero hacer una observación ehh lo más completa e integral posible respecto a la situación y como se van comportando los distintos actores en este conflicto...” (E1)

La última categoría de este punto es el 1.4 sobre, *Incorporación del grupo familiar a la intervención en situación de crisis y/o conflictos familiares*, la percepción que tienen los profesionales sobre la incorporación del grupo familiar al proceso de intervención, es coincidente, todos están de acuerdo que debe incorporarse a la familia en las intervenciones sociales que realizan, pero hacen una distinción, ya que pese a tener esta percepción no siempre se puede hacer dicha incorporación, debido a que los lineamientos de los programas no los establecen y no tienen las condiciones para poder hacerlo, ya que incluso algunos programas se contraponen entre sí. Sin embargo cuando es necesario tratan de lograr incorporar a la familia en su conjunto al proceso, pero solo en algunos casos o situaciones.

Cabe mencionar que desde la gestión pública intersectorial en relación al Sistema de Protección Social existente, es difícil acceder a la atención integral de las familias, puesto que la oferta programática de los programas está delimitada para ciertos casos, problemáticas y situaciones específicas imposibilitando la realización de éste tipo de intervenciones, teniendo en cuenta que cada programa tiene los lineamientos establecidos y

que al momento de realizar una derivación los lineamientos del otro programa no lo permite, ya que no se encuentra dentro de su cobertura.

“...Ehh lo ideal en lo que nosotros en lo que trabajamos principalmente en el vinculo no es tanto el acercamiento de la familia hacia el adulto, sino que el adulto genere sus propias redes de participación, pero si hay casos en que nos hemos encontrado con que existe este problema sobre todo cuando hay adulto mayores que ingresan sanos y de repente están postrados y nadie se hace muy responsable de ellos y en esos casos puede suceder en algunos casos se presenta una crisis que podamos resolverlo y podamos conversar con los familiares, y los familiares asumen...” (E2)

“...Si las características del adulto mayor en general no, pero si a periodos cuando los adultos se quedan, cuando se enferman, cuando entran en un estado de dependencia ahí nosotros si necesitamos de algún familiar...” (E2)

“...Ehh como dentro de los requisitos también nosotros tenemos que ingresar adultos sanos no postrados ni digamos ehh autovalentes en alguna medida pero como en el camino la persona puede sufrir, yo si siento que si hay que tener algún mecanismo o algún protocolo que permita ehh integrar algún familiar...” (E2)

“...si tengo vijf como esta la instancia que se aborde vijf estoy hablando de las problemáticas más recurrentes no ahondamos en traer al marido paa’ saber si hay violencia porque eso lo va a dilucidar la oficina...” (E4)

“...hay que entender que la lógica de ehh de las familias ante el colegio es, que el colegio les cuida el niño, les protege al niño, enseña al niño entonces de alguna manera también hay como una visión de que el niño (Se interrumpen mutuamente), y que ellos no tienen que participar...” (E8)

“...yo creo que todos en la familia hacen un aporte unos más otros menos, pero hay que atenderlos a todos cuando hay un un problema...” (E4)

“...Una de las cosas precarias que nosotros tenemos tiene que ver con los hijos, porque lamentablemente los hijos están insertos en el asunto de violencia son testigos ehh constantes de violencia, aun cuando quisiéramos estar trabajar aunados con la OPD no es posible porque los lineamientos técnicos son totalmente distintos...” (E7)

“...las mujeres en este caso es nuestro público objetivo por tanto no podríamos incorporar al grupo familiar, pero en algunas ocasiones ellas llegan a nuestra oficinas nos comentan cuales son sus problemáticas y tratamos de derivarlas a las oficinas y a los programas correspondientes, para que así poder trabajar y hacer poder hacer una intervención mucho más integral...” (E9)

Siguiendo este punto, se puede visualizar a través del discurso de los informantes que en su proceso de intervención tratan de incorporar a los familiares de la persona atendida a la intervención, y que éstos no necesariamente son parientes sanguíneos, sino que a veces son personas significativas en las vida de estos sujetos, además no siempre la persona aquejada es la que acude en primera instancia, por tanto muchas veces desde un inicio se incorpora a más de un integrante del grupo familiar. Por otro lado se plantea que si bien la intervención va dirigida a una persona en específico de acuerdo a su problemática, se trata de igual manera considerara el contexto familiar, para tener mejores resultados, ya que muchas veces existen contextos de mayor vulneración, por ende consideran que es preciso incorporar a la familia, pero además considerando su entorno.

“...no siempre es la mamá o el papá quien está al cuidado de ese niño, sino que es el adulto significativo que muchas veces puede ser la abuelita, la tía, generalmente el hermano mayor, porque son niños en situación de vulneración te fijas entonces el trabajo se hace con ese adulto significativo o el adulto responsable con el cual vive el niño pero eso se hace a través de talleres a través de atenciones...” (E3)

“...Si a ver normalmente trabajamos con la mamá ósea, con la jefa de familia y desde ahí nosotros vamos localizando las problemáticas que hay con cada uno de los integrantes básicamente con ella se trabaja porque por que normalmente los chicos en este caso están en el colegio en los horarios que nosotros vamos...” (E5)

“...Donde los grados de vulnerabilidad de los apoderados, de los padres están alta que ya de alguna manera es un factor de riesgo, entonces si el colegio quiere implementar factores protectores ya la gracia es que el colegio perme con este factor protector a las familias y no que las familias perme al colegio con el factor de riesgo...” (E8)

“...nosotros podemos entregarles cierta formación ciertos valores no se po’ desde el espacio de la guardería que están desde lunes a viernes en la tarde o poder trabajar el historias de vida o más que historias de vida trabajar con los chiquillos del 24 horas sus proyecciones de vida cachai, pero si no lo hacemos o si lo hacemos solo con ellos y no consideramos ni el contexto de la familia, ni los valores que están presente en la familia ni la percepción que ellos tienen es súper difícil po’ entonces necesitamos trabajar con todo ellos...” (E10)

De acuerdo a la teoría señala que es importante permitir que cada familia participe activamente y asuma el control de su proceso, logrando que se vea a sí misma mas allá de sus problemas y no circunscrita por ellos, lo contrario puede hacerlas cada vez más dependientes y requerir ayuda permanente.

2.- MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y/O CRISIS FAMILIARES

Tabla N° 4: Cuadro de Tema N° 2	
Categoría	Sub Categoría
2.- Mecanismos de resolución de conflictos y/o crisis familiares	2.1.- Herramientas que cuentan las familias, para la superación de crisis y/o conflictos

	2.2.- Herramientas que otorga la intervención para la superación de conflictos y/o crisis familiares
--	--

La segunda categoría de análisis es *Mecanismos de resolución de conflictos y/o crisis familiares*, para ésta, los profesionales manifestaron que las intervenciones en su mayoría se centran en la “persona problema”, cuando el problema no solo involucra a un individuo, sino que plantean que es necesario fijarse en la totalidad, para que así las familias comiencen a desarrollar sus propias herramientas, para superar las situaciones de crisis que atraviesan. Así también señalan que el profesional tiene la capacidad de hacer que esas herramientas se desarrollen y hacer que cada persona del grupo familiar visualice su posición frente a los conflictos que se presentan para asumirlos y así evitar además volver al estado inicial.

“...muchas veces las mamás cuando se acercan en estas situaciones van a pasarte como la pelota o a van a culpar a alguien que en este caso sería el niño entonces muchas veces las intervenciones se centran en eso en el niño, que el niño es el problema que el niño y frente a eso como programa siempre tuvimos la posición de decirle a la mamá que el niño era solo parte del problema y que el niño estaba somatizando la situación y que para enfrentar lo que estaba pasando era necesario generar ehh el involucramiento de toda la familia en ver que estaba pasando y entonces ahí y que que para ir ahondando en el conflicto...” (E1)

“...O uno como mediador o trabajador social es el que tiene la varita mágica uno en el fondo tiene la capacidad de activar cierto movimiento interno, pero el movimiento es de ellos y ahí yo creo que la emoción, el cariño y el afecto que dentro de la familia es lo que debería mantener viva como esta esperanza de solucionar las cosas...” (E1)

“...creo que la clave es buscar las herramientas internas que están activas y que siempre hay como yo te decía delante ir visualizando los estilos de manejo de conflicto siempre va a ver uno que tiene un estilo más asertivo como a esa persona se le potencia pero yo estoy convencida de que siempre las herramientas están al interior de la familia y es de responsabilidad a lo mejor del mediador, de ir potenciando y hacer conciente esas herramientas porque la única forma de que van a quedar a largo plazo...” (E1)

De acuerdo al discurso que han planteado hasta este punto los entrevistados, se puede destacar de análisis más teórico que la familia es la principal generadora de capital social, es decir, genera personas y relaciones que dan un valor añadido a la estructura social, pues contribuyen a la existencia de redes de compromiso y participación cívica, mejora del capital humano, etc.

Por tanto la familia no debe reducirse a la suma de sus componentes, sino que debe ser considerada como un organismo con derechos y deberes propios y una soberanía propia, aunque relativa. Si se visualiza a la familia desde esta perspectiva de derechos los mecanismos de resolución de conflictos se pueden ir activando en la medida que se considere como sujeto de derechos y también con deberes, pero teniendo en cuenta el núcleo o grupo en su conjunto, desde esta perspectiva se considera una atención integral hacia los integrantes del grupo familiar.

La familia es el lugar donde se encuentran diferentes generaciones, ayudándose mutuamente a crecer en solidaridad, compromiso, confianza y comprensión mutua. Es el ámbito idóneo de educación en el sentido de pertenencia, y donde se transmiten los comportamientos, valores y virtudes, de modo que es la mejor escuela para aprender a armonizar los derechos individuales con las demás exigencias de la vida social.

En la segunda subcategoría de este punto la 2.1 *Herramientas que cuentan las familias, para la superación de crisis y/o conflictos*. Los informantes en su mayoría resaltan como principal herramienta de las familias, el amor y unión que tienen, ya que consideran que ellos les permite salir adelante y superar las situaciones que enfrentan por muy complejas que éstas sean, además destacan la voluntad y motivación que tienen las personas, ya que ello es fundamental en el proceso de intervención para poder resolver las crisis y/o conflictos presentes.

“...Yo creo que lo primero como gran herramienta para superar conflicto son como las emociones que hay, que hay puestas en la familia, ósea las familias a pesar de estar en una situación conflictiva eh sigue habiendo cariño, sigue habiendo amor...” (E1)

“...ehh las emociones que te generan solidaridad, que te generan las ganas de conversar, que te generan las ganas de levantarte ese día y ir a donde la trabajadora social a plantear lo que esta pasando ahí, porque hay ganas de querer solucionarlo es decir la señora que llega y te dice esto esta pasando, es porque le importa y si le importa porque hay cariño, hay afecto detrás...” (E1)

“...Yo creo que tiene 2 cosas la con la que cuenta la familia, primero es la toma de conciencia y la voluntad sin esas dos cosas o sea, tengo que decir me di cuenta o efectivamente aquí hay algo ó sea el hecho de venir para acá y decir si estoy de acuerdo con o si voy a hacer caso ooo contar ya hay una voluntad de algo...” (E4)

“...Lo que ellos tienen, yo creo que tienen una unión estas familias que no la tienen otro tipo de personas, tienen unión, tienen, se sienten protegidos unos con otros, ehh tienen confianza en ehh en la persona a las cuales ellos pueden ehh acudir, proteger, ehh salir adelante como familia...” (E5)

“...de repente las mamás sacamos no se de donde pa’ poder ir más allá de lograr que nosotros nos proponemos metas con nuestros hijos, se proponen cosas que quieren cumplir, las cuales ellas pueden llegar a lograrlo ya, con el esfuerzo, con la dedicación, con el amor que se tienen ellas mismas y hacia su familia pueden llegar a lograr cosas que a veces uno nunca se lo espera...” (E5)

En nuestro país la familia parece ser el área de mayor satisfacción en la vida de las personas. Las personas se refieren a la familia como el pilar de su vida, es lo que da sentido a su vida. Chile es un país “familístico”, los discursos destacan que las personas proyectan su vida en torno a una familia, este es el lugar donde todos se deben sentir queridos y protegidos, por tanto al existir estos sentimientos, los informantes plantean que puede solucionarse los problemas, ya que ello es un mecanismo o herramienta que las solo las familias tienen para salir adelante y los profesionales deben potenciar en su intervenciones.

La última sub categoría de este punto trata sobre *Herramientas que otorga la intervención para la superación de conflictos y/o crisis familiares* los informantes plantean, es que a partir de la intervención social que realizan entregan herramientas a las familias para que puedan superar sus crisis y/o conflictos, en cuanto a desarrollar las fortalezas y potencialidades que tienen las personas, se plantea que una buena herramienta es la socio educación, ya que está puede contribuir a generar transformaciones en las familias cuando se encuentren en situaciones de crisis.

A lo largo de las entrevistas no se visualizaron que los profesionales reconocieran mayores herramientas que brinden sus intervenciones, más bien señalaban, trabajar a partir de las herramientas que cada familia cuente y ellas potenciarlas, por tanto serían herramientas

compartidas, por un lado la familia entrega lo que tiene y el profesional las potencia. En el caso de algunas herramientas o proceso que revisamos en esta obra, se pudo dar cuenta por ejemplo en que uno de procesos claves que implican mayor entrega de herramientas a las familias es el Sistema de Protección Social, ya que aquí se genera toda una plataforma de la política pública tendiente a entregar un buen servicio a las familias, por tanto para que ello ocurra debe existir coordinación e integralidad, conceptos que serían fundamentales al momento de trabajar con familias y querer otorgarles más y mejores atenciones.

“...el principal aporte que nosotros hacemos es poder guiarlas que ellas encuentren en lo que pueden desarrollarse, cuales son sus habilidades y potenciar en este caso su inserción o su desarrollo económico...” (E9)

“...nosotros utilizamos mucho eso de mostrarle a la gente de que si usted trajo a su hijo pa’ acá es porque a usted le interesa eso entonces vamos haciendo tratamos de problematizar con la familia y que generen algún tipo de conciencia para mejorar las habilidades que ellos tienen y algunos que no tienen...” (E10)

“...la participación y la ciudadanía la educación popular o la socioeducación debiera tender hacia eso, tiene la transformación como su objetivo en cualquier cosita en la medida que tu eres autónomo y eres participante de tu propio proceso, de tu proceso familiar, a mi juicio se genera transformación que te puede durar en el tiempo...” (E1)

“...esas fortalezas y esas debilidades muchas veces ellas no las reconocen así solas, entonces es bueno también recalcar eso tanto en ellas como el núcleo familiar...” (E5)

Así también plantean que una buena herramienta tiene que ver con lo formativo, como es el caso de la capacitación, para que así las personas principalmente las mujeres puedan salir adelante cuando han vivido situaciones complejas, por tanto proponen que esta herramienta puede permitir un cambio en la persona. Así como también se manifiesta que vincular a las personas con otros servicios contribuye al avance del proceso de intervención y además señalan que para lograr ello, no se debe discriminar a la persona cualquiera sea su condición o problema.

“...una de las prioridades en que mi experiencia me muestra es la capacitación en trabajar con ellas desde entregar herramientas de trabajo, porque mucha de esas mujeres no han trabajado jamás y si lo han hecho hoy día están fuera del mercado o porque no saben computación o porque no saben como se maneja hoy día el mercado, entonces ellas se encuentran que son extremadamente dependientes económicamente...” (E7)

“...Desde el la plataforma del sistema lo que se entrega es una generación de redes y el fortalecimiento de una cultura preventiva, ósea donde tu tienes llegar a la posibilidad de hablar con otro y el otro tenga la disposición de hablar contigo y no prejuzgue en lo que tu estás realizando, sino que trate de apoyarte...” (E8)

3.- ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL

Tabla N° 5: Cuadro de Tema N° 3	
Categoría	Sub Categoría
3.- Estrategias de Intervención Social	3.1.- Estrategias abordadas desde el ámbito gubernamental
	3.2.- Estrategias abordadas desde el ámbito municipal
	3.3.- Problemáticas que afectan a las familias y no son abordadas desde la intervención social

En relación a la tercera categoría; *Estrategias de Intervención Social* se crearon tres sub categorías, enfocadas las dos primeras a la diferenciación entre las estrategias de intervención desde el ámbito gubernamental (3.1) y desde el ámbito municipal (3.2), concibiendo que algunas problemáticas no son abordadas por ninguno de estos ámbitos, ya que muchas veces las intervenciones son focalizadas y dirigidas a una temática y grupo específico, es por esto que en la última sub categoría se aborda las problemáticas que afectan a las familias y no son abordadas desde la intervención social (3.3).

Las estrategias que se vayan desarrollando en intervenciones con familias, van a depender de cada contexto y tipo de familia y lineamientos de cada programa, pero es importante señalar que se deben tener claros los objetivos de la intervención en crisis, para desarrollar estrategias pertinentes. Para ello la teoría propone, amortiguar el acontecimiento estresante mediante una primera ayuda

emocional y ambiental inmediata y de emergencia y fortalecer a la persona en sus intentos de afrontamiento e integración a través de la clarificación terapéutica inmediata y de la orientación durante el período de afrontamiento. Y visualizar bien que estrategia utilizo con cada una de las familias o sujetos de atención, ya que una no siempre sirve para todas las familias, ya que las familias son únicas.

“...donde la gente pueda hacerse parte de elegir conscientemente que es lo que más necesitan es vital, ósea ahora estamos años luz a llegar a lograr algo así por lo tanto yo creo que eso siempre es posible seguir incorporando algo más más elemento a a la intervención y eso debiera ser como el el uno como profesional también debería dedicarle mucho más tiempo, a como vay...” (E1)

“...Nosotros aplicamos como digamos, una como pauta de evaluación a los monitores para saber digamos, la relación que entablan con el usuario, si es cercana, si es técnica, si es resolutive...” (E2)

“...Mira desarrollar algún taller, alguna capacitación, algo aparte de los que se esta haciendo, o a su vez sumar estos temas a los talleres e habilitación laboral que es uno de las herramientas digamos fuertes del programa, ya que desde ahí las mujeres cambian mucho desde el primer día del taller...” (E9)

En base a esta diferencia acerca de la dependencia del programa, es que cada uno dependiendo de los lineamientos de intervención que tienen o el grupo objetivo al que está dirigido, es que adaptan sus estrategias, las cuales se encuentran dirigidas específicamente a su público objetivo y a las problemáticas que los aquejan, enfocando sus técnicas principalmente en la afectividad.

“...sin embargo ahora vemos a través del chile crece contigo que muchos padres son parte de la crianza bueno desde la gestación se hacen parte de este vinculo, de este apego que para nosotros como chile crece contigo, el apego es la base de un un bienestar...” (E3)

“...en términos de de que varia tanto en la forma de intervenir, de acuerdo a la problemática y eso hay que ponerse de acuerdo, ósea como decir si llega esto siempre nuestro protocolo de atención va ha ser este y si llega esta otra cosa nuestro protocolo de

atención va a ser otra cosa nuestro pero si hablo de los lineamientos que nuestro deseo nuestra misión nuestra visión es la atención integral ahí no hay discusión, todos estamos todos remando pal mismo lado...” (E4)

“...en los talleres se trabaja el tema de la afectividad entonces a eso apuntamos a este año con biodanza y es una intervención bien rica la que se esta haciendo, bien integral y creo que esa intervención apunta a generar cambios principalmente entorno a la en la relación afectiva en la familia...” (E6)

Por otro lado, independiente del sector al que pertenezcan estos programas, adaptan sus lineamientos de intervención adecuándolos a cada realidad, realizando vinculación o redes con otros programas, los cuales pueden ser gubernamentales o municipales, entendiendo que esto no es una dificultad para relacionarse con otras instituciones sociales y dar solución a las problemáticas que tiene el grupo familiar.

“...nos relacionamos con los consultorios, con los colegios, emm con fiscalía, con carabineros trabajamos con mucha con muchas ehh redes para que, para lograr la interrupción de la vulneración o restituir el derecho si nosotros una de las formas de restituirlo es enviándolo a una a un tratamiento...” (E6)

“...Pero como estrategia de acción de planificación no creo que tenga mucha diferencia porque es un programa técnico entonces más allá de que sea municipal o a nivel de gobierno no hay mucha, pero si el tema de la burocracia es un tema problemático en la relación...” (E8)

“...Si bien es un programa gubernamental se ejecuta en las municipalidades a través de un convenio, por tanto los lineamientos son gubernamentales ehh alguno de los dineros también son parte del gobierno particularmente del Servicio Nacional de la Mujer, pero también trabajamos en conjunto con la municipalidad y ellos también aportan presupuesto digamos para la ejecución del programa...” (E9)

“...Yo mira yo creo que dentro de la intervención nosotros ehh trabajamos mucho a nivel grupal y comunitario y yo creo que esa ha sido una buena estrategia...” (E10)

En el punto 3.1 *Estrategias desde el ámbito gubernamental* también se puede apreciar a través de los discursos de los/as entrevistados, existe diferencia entre un programa gubernamental y uno municipal, desde los lineamientos, la estructuración y los perfiles de los sujetos de intervención, ya que los programas gubernamentales tienen lineamientos muy rígidos, los cuales al venir desde el gobierno central en su mayoría estos no pueden ser modificados y son diseñados a nivel macro y no específicos a cada comuna, por lo que muchas veces esto dificulta las intervenciones, puesto que cada realidad es distinta en cuanto a los casos de intervención, a las coberturas y al contexto donde se están implementando los programas. Por lo que las/las entrevistados acotan ciertas características tanto como favorables y desfavorables desde el ámbito gubernamental.

“... Lo de los fondos externos son programas que vienen súper estructurados desde el gobierno central, vienen con los marcos lógicos listos y los equipos nos vienen solamente o no solamente tienen que aplicarlos...” (E1)

“...Eee gubernamental, me parece bien, que este así administrado por los entes locales, porque así se puede tener una visión global de donde están las necesidades mayores de la población adulto mayor...” (E2)

“...Al ser gubernamental permite a los municipios entregar ehh la cobertura o la puerta de entrada para poder administrar estos fondos, que es mas favorable, al ser una política pública se generan y se obtienen mucho más recursos y que no es menor y lo que permite en definitiva generar intervenciones equipar salas de estimulación comprar ehh equipamiento adecuado entonces desde mi punto de vista al ser una política pública y al ser en realidad a nivel nacional nos favorece a nosotros como municipio contar con estos fondos externos...” (E3)

“...Porque si es gubernamental tiene lineamientos muy rígidos y no me puedo salir de ellos, a lo mejor puede que tenga más dinero, más presupuesto que no se sabe, pero es muy rígido y al ser rígido no me permite la creatividad, la apertura, el cambio, hay que esperar un año pa’ cambiar, y si es que, si es que, prefiero que sea municipal...” (E4)

“...a ver un poco difícil generar nuevas instancias, ya que la forma de trabajo viene establecida del nivel central del Servicio Nacional de la Mujer...” (E9)

A través de las ofertas que establece el nivel central da cuenta que en el nivel local, es que existe una coordinación insuficiente entre los distintos programas sociales que conforman la oferta general, coordinación que es necesaria para brindar una atención familiar integral.

Uno de los factores que pueden ser causales de esta descoordinación entre los programas, es que siguen siendo fragmentados hacia los sujetos beneficiarios,

Desde la lógica gubernamental a partir de la experiencia del Sistema de Protección Social, se plantea que una estrategia debería ser *“un conjunto de acciones dirigidas a trabajar con cada familia, mediante operadores encargados de acompañar y apoyar a las familias a su cargo, en las tareas y metas que van configurando su proceso de nivelación y posterior integración”* (Soms García Esteban. 2010).

En relación a lo anterior también los/las entrevistados dan a conocer su percepción sobre *estrategias abordadas desde el ámbito municipal* (3.2), los cuales están enfocados a una mayor flexibilidad donde se puede contribuir en los procesos de intervención, desarrollando marcos lógicos y estrategias de intervención, las cuales son modificadas y adaptadas por los equipos profesionales, implementando modelos en base a la experiencia y al conocimiento de los sujetos y del contexto.

“...a través de las metas e indicadores que vienen del gobierno central, por lo tanto ahí no hay mucho que hacer más que nada apoyar las vinculaciones que se establecen entre las distintas oficinas y el trabajar como sistema CAF pa’ q’ no sea la intervención tan des fragmentadas entre un programa y otro...” (E1)

“...ahora yo si creo que los programas deben articularse desde lo local emm yo creo que la cosas tienen ventajas y desventajas no te diría que porque uno es gubernamental es mejor que otro, creo que debería darse el equilibrio entre ciertas cosas que bajan desde el gobierno central pero que lo local tiene capacidad o debería tener la capacidad de de...” (E1)

“...Ahora dentro de esta patita comunitaria tenemos una línea que es una apuesta distinta desde el gobierno local tiene que ver con abordar a los hombres ya trabajar con hombres, y entendiendo de que hoy día nuestros tiempos nuestro sistema económico, nuestro control del tiempo y nuestro manejo del tiempo libre, y la falta de herra de

habilidades blandas con las que cuentan los hombres hacen que efectivamente las problemáticas de pareja y problemáticas con los hijos se profundice...” (E4)

“...nosotros teníamos posibilidades de realizar instancias de recreación o de distensión de las mujeres las cuales les hacía salir de su rutina diaria, y se notaba era un buen ejercicio digamos, era algo que los hacíamos con dineros de Sernam, pero se lograba en este caso desarrollar o dar un espacio distinto a las mujeres...” (E9)

“...la diferencia de que hay entre la OPD y nosotros es que la OPD trabaja solo con el niño y ciertas situaciones con la familia cuando hay que interrumpir el episodio de vulneración y cuando tú quieres fortalecer estas responsabilidades parentales prevenir otras situaciones el Sename te dice no yo a usted le pago por atención por niño, no le pago por atender a las familias en cambio nosotros tenemos esa libertad que podemos crear estos modelos de intervención de una manera mucho más técnica entendiendo la integralidad de poder intervenir con el niño, con la familia a nivel de individual familiar, también a nivel grupal e insertarlos en la comunidad...” (E10)

“...Mira yo he trabajado en programas gubernamentales y municipales y el beneficio que tiene de trabajar en un un que sea un programa municipal es que a nosotros los profesionales nos da la libertad para generar modelos de intervención...” (E10)

Finalmente en relación los/las entrevistados exponen algunas *problemáticas que afectan a las familias y no son abordadas desde la intervención social (3.3)*, las cuales están ligadas a esta diferenciación entre los programas gubernamentales y municipales que anteriormente se expuso. Teniendo en cuenta que en ambos se observan vacíos en los lineamientos y marcos lógicos que cada uno presenta, ya que en la práctica surgen necesidades que no son cubiertas por instituciones o programas públicos, los cuales se enfocan en su mayoría en los adolescentes en el área de educación sexual y en el ámbito psicológico desde todos los grupos etéreos, observando una falta de atención en salud mental.

Se vuelve relevante cubrir estos vacíos para los profesionales, puesto que como se indicó en el marco de referencia según Mauras “No basta, por ejemplo, con querer cambiar las relaciones entre hombre y la mujer si la legislación, los medios de comunicación, la escuela, entre otros, no da posibilidades para ello” (Mauras. Marta: 2005). Siendo que el ámbito emocional y mental son

aristas importantes para dilucidar si la persona está en condiciones de tomar decisiones, de empoderarse, o de aportar a la resolución de su problemática, ya que en ciertas condiciones psicológicas la familia puede desfragmentarse en conjunto con la intervención, desintegrando la motivación de salir del conflicto, las relaciones y/o generando instancias que impidan la conciliación, dificultando los procesos de atención integral.

“...yo creo que ahí hay otro problema que no está siendo abordado y que sin duda tiene que ver con un componente familiar también la deserción los temas de adolescentes y también la desfragmentación atención social que se da en este caso a nivel público...” (E1)

“...no aborda, aborda género pero no sexualidad ni sexo, ehh cierto, programa Jefas de Hogar tampoco lo aborda, ehh hoy día tenemos una oficina de juventud que por diversas razones no están abordando el género y la sexualidad como temática dentro de los jóvenes ya, adulto mayor tampoco, pero ser sexualidad es transversal a la especie, pero quien de todas las oficinas se hace cargo y en el fondo es como yo me paro frente al mundo...” (E4)

“...No tenemos donde derivar a un tratamiento por ejemplo, en la comuna el PPM el programa de reparación esta saturado tiene una lista de espera enorme el PIB lo mismo también...” (E6)

“...Yo creo que hay un un problema hay una carencia en en como se llama en intervención en dos puntos no solo en el programa Previene o en Sistema Chile Previene en la Escuela, sino en que todos los programas sociales y ehh oficinas municipales y que tiene que ver con el tema de sexualidad y embarazo adolescente ya es un tema que ninguna oficina ni programa que lo este tomando...” (E8)

“...los niños que no tienen intervención o se tienen que ir a la OPD y no tienen intervención porque no hay salud mental en la comuna y no solo tampoco en la comuna de acá de Maipú, sino que hay una escasez de salud mental...” (E10)

4.- PROPUESTAS DE UN MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL FAMILIAR

Categoría	Sub Categoría
4.- Propuestas de un Modelo de Atención Integral Familiar	4.1.- Identificación de coordinaciones entre los programas sociales.
	4.2.- Descripción del ideal de coordinaciones entre programas sociales
	4.3.- Percepción que tienen los profesionales de las Ciencias Sociales sobre atención familiar integral

En este punto (4) se desarrolla el análisis de lo expuesto de los/las entrevistados en relación a las *propuestas de modelos de Atención Integral Familiar*, a partir de ésta categoría se relacionan tres subcategorías donde en la primera se identifica las coordinaciones entre los programas sociales (4.1), lo que nos permite describir el ideal en el ámbito de las coordinaciones que debería existir entre estos (4.2), y finalmente en la última subcategoría se observa la percepción que los profesionales de las Ciencias Sociales tienen sobre la Atención Familiar Integral.

Basándonos en la cuarta categoría los/las entrevistados desarrollan sus propuestas bajo componentes y/o características que debe tener un modelo de Atención Integral Familiar, el cual desde el discurso se señala que éste debe ser integral en un primer momento porque se considera al sujeto, como sujeto de cambios y transformación, ya que éste tiene la capacidad de decidir y de saber que es lo que necesita, percibe como puede solucionar su problemática, sólo necesita a alguien que lo haga visualizar estas alternativas y empodere ésta capacidad que posee.

Se generan alternativas de estrategias de intervención como lo socioeducativo para poder canalizar esta integralidad en una intervención, con la finalidad de incluir modelos desde el ámbito social que les permita visualizar la familia como un todo, por ejemplo el modelo ecológico que señala una de las entrevistadas.

Por otro lado, también uno de los componentes que debe tener este Modelo de Atención Integral Familiar, tiene que ver con el trabajo de los profesionales, ya que se considera a partir de los discursos expuestos, que para hacer efectivo este modelo, los profesionales deben tener mayor

criterio, compromiso y vocación para realizar las intervenciones, puesto que cada caso es distinto por el contexto y las relaciones familiares que poseen, teniendo así el profesional mayor flexibilidad ante los lineamientos establecidos por el programa, lo que permite realizar una mesa de trabajo para discutir cada problemática de carácter complejo que necesita mayor integralidad para que desde estas distintas miradas y opiniones se pueda desarrollar un plan de intervención compleja para ésta familia que tiene una problemática, crisis y/o conflicto.

La teoría coincide con éstas propuestas de atenciones que tienen los profesionales de los programas sociales, por ejemplo la Coordinadora Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), propone que frente a familias diversas y complejas, las propuestas para crear un mejor entorno deben corresponder a esas características. En el trasfondo, existe la visión de un Estado que promueve oportunidades mediante programas flexibles, relevantes para ciertas familias y para otras no, en situaciones diferentes, de acuerdo con el momento y con cada proceso. En lugar de tener que adecuar su situación a la oferta de apoyos, las familias deben ver ampliada su libertad y autonomía.

Así también las políticas sociales tendrían que brindarles opciones y recursos para su autodeterminación. Las sugerencias que se consignan a continuación deben entenderse en ese espíritu: implementar su aplicación donde sea apropiado, considerar las diferencias culturales, ser flexibles y entablar un estrecho diálogo con las familias afectadas. (Arriagada. I. 2007).

“...Ósea, la oferta programática que day a una familia a nivel estatal es una familia que se corta en pedazos y la familia tiene que multiplicarse en distintos servicios, ir para acá, ir para allá sin que estos servicio haya una vinculación que parta a lo mejor desde una atención integral o siendo alternativas coordinadas unas con otras, esa fragmentación es real impacta a las personas impacta desde las planificaciones a las evaluaciones hasta los resultados...” (E1)

“...siento que en el tema familiar es necesario abrirse a las posibilidades más que a la estandarización por lo tanto yo no me atrevería a decir que este es mejor que otro, yo en mi caso siento que en lo socioeducativo hay una gran herramienta...” (E1)

“...Yo creo que la forma de intervenir que nosotros estamos siendo, es una forma un poco impositiva, porque deberíamos partir desde las necesidades de los sistemas desde las necesidades de la gente a intervenir, excepto los casos de ciertos sistemas que nos

llegan a la fuerza como por ejemplo programa de 24 horas que tienen que venir si o si por un tema de ley, pero en general la atención integral tiene que ver también con la satisfacción del usuario me entiende...” (E2)

“...la parte mas compleja de todas, es trabajar por mantener la vocación de los profesionales, si yo no trabajo esa parte, cada familia, cada problema es un número de folio más...” (E4)

“...A las necesidades de acuerdo a las problemáticas que ellos tengan de acuerdo a sus fortalezas sus debilidades a su querer hacer las cosas o también a no quererlo hacer porque ellos están en todo su derecho de decir sabes que a mi no interesa no tengo ganas...” (E5)

“...debe haber una flexibilidad en los profesionales frente a ciertos temas y a ciertas familias en las cuales uno realmente tiene que tener disposición, saber escuchar y la atención que ellos requieren que a lo mejor no va ser la misma que va necesitar otra...” (E5)

En el marco referencial se puede apreciar que el principal intento de una atención familiar integral en Chile, nace con el Sistema de Protección Social, las políticas sociales y los sistemas de protección social expresan el doble compromiso contenido en el concepto de solidaridad: conciliar la independencia individual con la responsabilidad colectiva. Los modernos sistemas de protección social fueron construidos en la base del compromiso con este nuevo derecho, lo cual pretende sobrepasar la noción de que es responsabilidad de los individuos superar todas sus dificultades. Los sistemas de protección social institucionalizan esa responsabilidad. Desde esta mirada podría plantearse que la integralidad en las atenciones es primordial, pero también señala esta individualidad en la atención, desde ahí podría pensarse que la especialización de cada programa no es algo negativo, pero que debe siempre estar acompañado de una mirada integral y no solo desde la especialidad de en tal problema o persona, más bien realizar una intervención que considere el contexto de cada grupo familiar, en base a las diferentes problemáticas que surgen en una misma familia, desde ahí se hace la diferencia entre una atención integral y una atención familiar, que no siempre se relacionan, ya que por ejemplo se pueden activar variadas redes pero en beneficio de un solo sujeto y no en pro de la familia.

“...creo que en la integralidad tiene que ser individual y posteriormente trabajar en grupo viendo las debilidades del sujeto en si y las debilidades también en ehh el grupo formal de alguna manera ahí tiene que ver un equilibrio cachai un proceso...” (E8)

“...en el municipio en el año 2007, y se trabajaba con el grupo familiar en conjunto, se hacían entrevistas y se coordinaba y de repente si había conflicto entre un padre y un hijo, se trabajaba a lo mejor la problemática que tenía el hijo o que tenía el padre, pero siempre tratando de integrar al grupo familiares, ya que así era mucho más fácil que se entendiera y que se integrara a la familia de manera completa y se desarrollara de mucho, ósea se lograba solucionar la situación de una manera mucho más fácil, ya que el individuo necesita apoyo...” (E9)

“...es necesario siempre estar trabajando en su conjunto, siempre evaluar cual es su contexto, porque no se saca nada por ejemplo trabajar o tratar en el caso de nosotros potenciar o empoderar a una mujer, si ella esta inserta en un por ejemplo en un en su grupo familiar con una situación de violencia, ósea esas son problemáticas que siempre se tiene que estar evaluando, ósea el individuo pero en su contexto...” (E9)

Para poder desarrollar un Modelo de Atención Familiar Integral, el cual observamos en la categoría anterior (4), se vuelve relevante poder detectar y analizar la manera en que los programas se relacionan, por lo tanto en ésta subcategoría (4.1) sobre *identificación de coordinaciones entre los programas sociales*, en base a como actualmente se desarrollan.

Se expresa en el discurso que en su mayoría los programas sociales según su público objetivo y su problemática a intervenir, se relacionan con otros programas donde se atienden a otros integrantes del grupo familiar, integrante que se ve afectado o le repercute la crisis o conflicto que tiene la primera persona que solicitó la atención del grupo familiar. En sí se manifiesta que existe una red, como una “telaraña” donde se conectan varios programas sociales, pero sin tener un punto de encuentro entre todos estos programas existentes, atendiendo cada uno de los miembros del grupo familiar de acuerdo a su especialización, identificando fragmentación en la forma de intervenir las problemáticas que manifiestan cada persona.

“...Se coordinan con otras por un tema natural de que están compartiendo un espacio en el centro de atención familiar ahí, no hay mucha coordinación profunda no hay

mucha coordinación a la hora de planificar no hay mucha coordinación a la hora de generar cuestionamientos autocrítica a las oficinas internas no hay una coordinación en términos de saber que hay beneficiarios comunes usuarios comunes tampoco, ósea yo siento que hay el tema de las descoordinaciones es un temón y que hablan un poco de la desfragmentación, ósea la desfragmentación pasa por la ausencia de las coordinación...” (E1)

“...al estar insertos en el municipio ehh nos permite generar vínculos con el centro de atención familiar que además es la unidad de protección social a nivel comuna por lo tanto estamos agrupados con muchos programas de protección yy nos permite ehh derivar específicamente al centro de atención familiar a un programa que también nos ayuda y nos vincula con otras redes que es el AFI de esa manera podemos...” (E3)

“...Es la atención familiar integral es un programa nuevito que pertenece al CAF que sin embargo nos a ayudado enormemente a nosotros a trabajar a intervenir con la familia de estos niños que son parte o beneficiarios del chile crece contigo...” (E3)

“...No po’, tiene que ser con otras porque ehh cuando hay necesidades de problemáticas con familia también hay necesidades económicas asociadas, y si efectivamente se hace se puede hacer alianzas con el departamento de asistencia social con vivienda, básicamente DIDECO...” (E4)

“...es fundamental que los programas trabajen de manera coordinada no o sino seriamos castillos feudales po, cada uno salvando su pega, sus temáticas, y sus metas...” (E4)

“...cuando nos encontramos situaciones de vulneración de derechos y que requieran una atención más especializada los derivamos a la red contamos con toda la red Sename, contamos con la misma red municipal que también es un plus y nos vamos vinculando con ellos, para poder ir aportando al bienestar de la familia y desde cada una de sus especificidad...” (E10)

La teoría nos dice que la mayoría de los Programas Sociales, Municipales y de Financiamiento externo, se agruparon en Áreas: Infancia, Juventud, Mujer y Adulto Mayor, lo que ha permitido lograr avances en términos de compartir ofertas programáticas y mejorar la necesaria coordinación

entre ellos, pero se continúa trabajando de manera diferenciada con la familia, toda vez que cada Programa, tienen que cumplir sus propios lineamientos y objetivos, situación que obstaculiza ejecutar intervenciones integrales.

En la subcategoría 4.2 el discurso se refiere a la *descripción del ideal de coordinaciones entre programas sociales*, lo que los/las entrevistados se refieren principalmente a que las coordinaciones deben hacerse desde la visibilización o diagnóstico de la problemática hasta la forma o estrategia que se utiliza en la intervención, desarrollando puntos en común, concordando o estableciéndose objetivos, modelos, estrategias, entre otras, ya que se concibe que las atenciones a cada integrante del grupo familiar son transversales. El ideal es conocer la problemática y las repercusiones que ésta tiene en cada integrante del grupo familiar realizando las derivaciones sin perder el contacto o la pista de dicha derivación contribuyendo en las debilidades y falencias que puede tener cada programa social, complementándose desde el análisis hasta el desarrollo de la intervención.

Entonces los profesionales conciben que en éstas coordinaciones entre programas sociales debe haber una articulación que se base en una *Política Familiar la cual entenderemos como el conjunto de medidas o instrumentos de la política pública que, de una manera articulada, global, transversal e integral, están encaminadas a reconocer, apoyar, proteger y promocionar a la familia – como institución y a sus componentes- y a las funciones sociales que cumple* (Hertfelder. E. 2010).

Desde esta perspectiva es que en el Centro de Atención Familiar se desarrolla un programa piloto el cual es el programa Atención Familiar Integral (AFI), el cual recibe las primeras atenciones derivando a los otros programas, desde una mirada integral donde se atiende e interviene al grupo familiar en su mayoría buscando las alternativas de resolución de conflicto.

“...Deberían ser desde el inicio de las planificaciones debería ser desde la visibilización ehh común de un diagnóstico respecto de ciertas problemáticas, ehh estableciendo por ejemplo estilos de trabajo parecidos, ehh estableciendo temas centrales donde todos nos vamos a ser parte ehhm...” (E1)

“...yo te podría decir que eso acá se, da pero cuando tenemos que hablar de coordinaciones más de planificación, de estilos, de modelos, de concordar objetivos comunes, metas, evaluaciones, sentidos del trabajo, hacia donde vamos ahí no cada uno

rema pa' su propio lado y es mas el el abrirse hacia otro implica exponer a lo mejor las propias crisis internas que tiene cada una..." (E1)

"...Siento que la coordinación pasa por lo bueno que estamos haciendo, pero también pasa por lo malo y como en el otro en el de al lado puedo cachar en que puedo encontrar soluciones desde la experiencia el tema de las coordinaciones territoriales, porque priorizo este y no el otro ehhs también..." (E1)

"...considero que los profesionales además necesitamos mantenernos en redes y poder apoyarnos unos con otros porque también cada programa hoy día tiene una falencia y si la falencia de un programa es una fortaleza de otro podemos entonces contribuir hacer mejor nuestra pega..." (E7)

"...a lo mejor van a ver algunos casos que lo más probable tengan que venir 2 ó 3 veces para que la psicóloga haga una contención, ahora puede que hasta este protocolo no funcione y tengamos que variar nuestra forma porque a lo mejor nos vamos a llenar de casos y no va a ser lo que lolo el objetivo que queremos tener, ehhs la idea es no tener listas de espera..." (E4)

"...Yo creo que la intervención se debería realizar desde lo que la familia espera llegar a lograr yo creo que de ahí parte el trabajo profesional el cual uno puede pude emprender con la familia o la puede estabilizar o dejar un poco más tranquila porque, porque yo siento que la familia ehhs va evolucionando a medida que la sabe escuchar, entender sus necesidades y de ahí partir de la base de poder ehhs surgir con ella..." (E5)

Finalmente, en ésta última sub categoría 4.3 la *percepción que tienen los profesionales de las Ciencias Sociales sobre la Atención Familiar Integral*, donde ellos señalan en su discurso que ésta es la mejor forma de realizar las intervenciones, considerándola eficiente y pertinente, ya que manifiestan que la Atención Familiar Integral permite al grupo familiar visualizar su problemática en su conjunto, reconociendo los factores que originan la crisis o conflicto, haciendo cargo de esto y contribuyendo a la solución de éste, ya que se concibe que resolviendo una parte de la problemática se van resolviendo otros temas que derivan de éste actuando como una cadena.

Los/las entrevistados conciben la Atención Familiar Integral como la solución de las problemáticas del grupo familiar en todos los ámbitos, visualizar el contexto y los sujetos involucrados, haciéndolos parte de su intervención como un todo, aun así se cree que debe existir la fragmentación en la medida que cada programa es especialista en su temática de intervención, por lo que puede realizar una intervención más específica con el integrante del grupo familiar que le corresponde, por tanto las atenciones integrales y parcializadas deben complementarse, transmitiéndose y coordinando la intervención entre todos los programas que se encuentran vinculados por la problemática.

“...una familia es un núcleo un núcleo tiene que ver con una matriz tiene que ver con muchas partes que forman un todo y si yo ese todo lo desestructuro en parte pensando en que cada parte funciona por si solo y si yo soluciono una parte automáticamente se va a solucionar la otra así como una cadena así no se po’ es lo mismo que un auto si yo a un auto lo desarmo en partes no va a andar el auto funciona en la medida que las partes se complementan y cierto aceite que lo hace andar cierta gasolina que lo hace andar, lo mismo pasa si a la familia tu la desfragmentai...” (E1)

“...Una atención integral la entiendo comooo ehh la posibilidad de que una familia ehh reconozca una crisis en conjunto y que sea capaz de hacerse parte de ciertos procedimientos estrategias intenciones por solucionar esa crisis como un todo y no por partes separadas...” (E1)

“...Renovando el concepto de familia ehh y no el concepto de programa, ya que primero que se hable de familia y después de programa incorporando un modelo común desde donde se entiende el funcionamiento familiar, por ejemplo eso podría ser otra cosa y y estando consiente también de la diversidad que tiene cada familia...” (E1)

“...yo lo que creo que cuesta hacer la distinción entre ehh hacer una atención integral para distin y especializada, por eso que nacen los distintos programas para especializarse con ciertos temas que uno debiera conocer más en profundidad o debiera dar respuesta, pero a la vez si tienes razón tú que va fraccionando un poquito la atención, la va parcializando, y la va desgastando porque va desgastando al sistema familiar tantas intervenciones...” (E2)

“...ósea, de verdad que el trabajar esta distintas temáticas desde una mirada mucho mas panorámica ehh atendiendo no también no solamente al miembro al consultante trabajar de una manera integral teniendo en cuenta también que hay distintas teorías distintas formas de intervención ehh nos permite llegar al grupo familiar en su contexto...” (E3)

“...por una parte encuentro que es necesario que se realicen intervenciones como especificas el ser humanos no es una persona que viva sola, y cuando esta en familia ehh digamos asociándolo un poco a la teoría de sistemas, cuando ahí un sistema que falla o hay algún elemento que está fallando dentro de un equipo, es necesario trabajar de manera conjunta para que se solucione ese conflicto, esa crisis, esa problemática, entonces cuando algo esta fallando hay que trabajar la familia en conjunto si estamos hablando de un grupo familiar, pero así también es necesario que se trabaje temáticas especificas, ya que a lo mejor la oficina del adulto mayor por darte un ejemplo súper burdo no va a saber como tratar una problemática que se este presentando con un adolescente...” (E9)

La teoría nos dice que establecer un tipo de modelo de atención integral, que disminuya las atenciones fragmentadas, implica intervenir bajo una línea más bien participativa individual y del conjunto familiar, en tanto se busca que ellos mismos sean los promotores de los cambios que les permitan superar las dificultades que los llevaron a consultar, con un acompañamiento responsable y pertinente del equipo profesional y redes de apoyo, es decir, reconociendo y fortaleciendo los recursos existentes en el grupo familiar y desarrollando capacidades y herramientas de resolución de conflictos.

A partir de la revisión teórica y el análisis realizado, se presenta una **propuesta de un modelo de atención integral familiar**. Una de las teoría que fundamenta a las atenciones integrales puede ser la teoría sistémica o llamado enfoque sistémico, para que el sistema familiar funcione sanamente, cada uno de sus componentes en su individualidad (que son sistemas en sí mismos) y en la interacción entre ellos, deben ver satisfecha sus necesidades específicas afectivas, materiales, de acompañamiento, de socialización, de desarrollo de la identidad, etc., todo lo que la familia como núcleo fundamental de la sociedad provee a las personas.

En este sentido entonces es que en el CAF el funcionamiento de las áreas temáticas es coherente con el trabajo que debe realizarse con cada grupo objetivo (o componente del sistema), pues

resguarda la pertinencia de las acciones y/o intervenciones dirigidas a los componentes del grupo familiar acorde a las necesidades específicas de cada grupo objetivo en coherencia además con los lineamientos provenientes de las políticas relacionadas a dichas materias. Si bien cada programa social esta dirigido a una persona de la familia, ello no debería contraponerse en el quehacer de una intervención integral si se tiene conocimiento de las temáticas de intervención en su conjunto.

Otro enfoque que podría sostener una atención integral es la resiliencia, este es un concepto, que supone la capacidad de algunas personas de resistir de mejor manera, las situaciones adversas. Kreisler (1996) la define como *“la capacidad de una persona o de un grupo para desarrollarse bien, para seguir proyectándose en el futuro a pesar de los acontecimientos desestabilizadores, de condiciones de vida difíciles y de traumas a veces grave”*. (Ruth y Elizabeth. 2010). Desde este enfoque, los profesionales, que son interventores en situaciones de crisis, debiesen aprovechar este capital que cuentan las personas y reforzarlo, para que así el grupo familiar en su conjunto desarrollen dicha herramienta y puedan superar las situaciones, a partir de los recursos que ellos mismos poseen.

Otro de los enfoques que complementa el anterior, es el enfoque de derechos, concibiendo que cada integrante del grupo familiar, es un sujeto de derechos, por tanto los servicios públicos a través de sus programas sociales, deberían garantizar ciertas condiciones que les permitan a las familias ser protagonistas de sus procesos, ya que la familia constituye un recurso para elaborar el plan de intervención, tiene un rol protagónico y de co- responsabilidad.

De acuerdo a estos enfoques propuestos para terminar con las atenciones familiares fragmentadas, uno de los mecanismos de resolución de conflictos o estrategia de intervención, esta relacionado al empoderamiento de las familias, una familia empoderada puede escoger alternativas que le den mayor control sobre sus situaciones problemáticas y por ende sobre su propia vida. Bajo esta óptica subyace el concepto de equidad y justicia social, vinculada con que el empoderamiento y la autodeterminación, pues no solo depende de que las personas escojan alternativas, sino también de que tengan acceso a alternativas que escoger.

A partir de lo anterior se estima pertinente complementar la intervención con la perspectiva del poder y las fuerzas en función de empoderar a las familias en crisis, interviniendo desde los recursos con que ellas cuentan, para que así los cambios logrados adquieran mayor significancia para todos los integrantes, fortaleciendo de esta forma los procesos de resignificación.

La importancia de implementar un modelo de atención familiar se debe a que se termine con la fragmentación de las políticas públicas, para garantizar los derechos de las familias y porque falta una coordinación entre el nivel central y local, en la verificación e implementación de garantías de protección y de desarrollo para las familias, pues entonces un modelo de atención integral debería por lo menos contener estos enfoques y mecanismos de intervención señalados en el párrafos anteriores, ahora la propuesta debe contener una metodología acorde a las necesidades de cada familia o personas intervenidas. Por tanto deberían desarrollarse un conjunto de procedimientos, estrategias y recursos, que busquen la articulación e integración de la oferta programática, pública y privada en el ámbito local y regional, con el fin de promover y potenciar el desarrollo pleno de las familias.

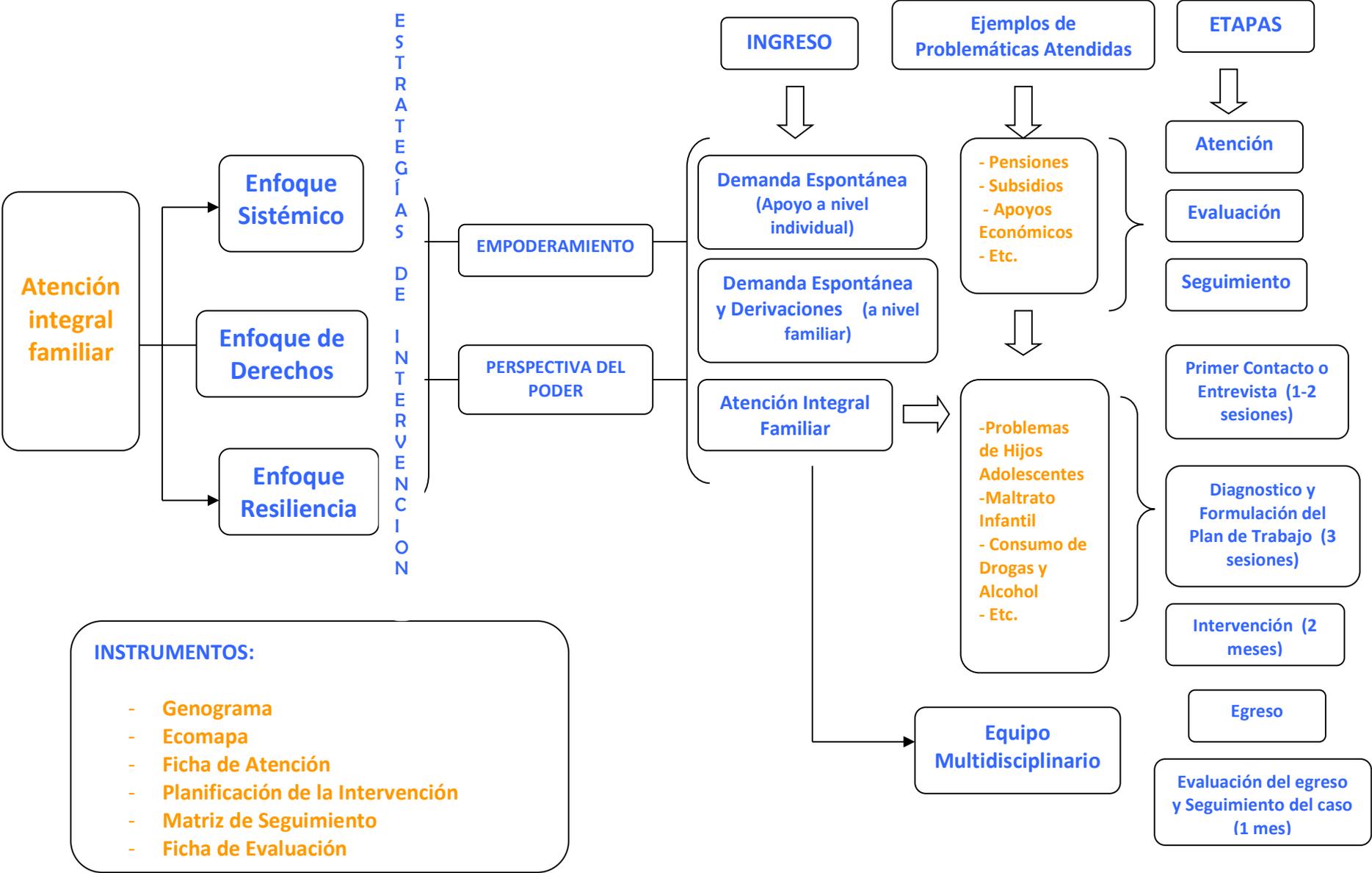
De acuerdo a lo anterior es que lo primero que debería realizarse es verificar si el caso amerita una atención a la familia; si se pesquisa sólo una demanda o apoyo a nivel individual, la persona será derivada a las redes pertinentes, con el respectivo seguimiento y evaluación del proceso de atención. Si no se considera el seguimiento a los casos, este puede volver a requerir nuevamente atención. Para ello la intervención deberá articular las redes pertinentes y realizando un acompañamiento a las familias concretizado en sesiones de trabajo, donde se oriente y asesore el accionar del grupo familiar en coordinación con las redes a las que fueron derivados.

Ahora bien, se requiere una metodología que permita que el trabajo parcelado con cada grupo concluya finalmente en una atención integral de la familia consultante, en consideración a los aportes técnicos que cada área realiza desde su campo de acción específico y en un trabajo complementado con las redes comunales, instituciones públicas y privadas pertinentes para dar respuesta a las necesidades de las familias consultantes. Precisamente esto último mencionado concluye la importancia de implementar la metodología de atención familiar integral, propuesta en el documento, pues en la correcta articulación con las diferentes redes (locales, institucionales, públicas, privadas, etc.) y en el “mirar” y accionar estas articulaciones desde un enfoque sistémico y resiliente es que es posible implementar una atención que de respuestas concretas, efectivas e integrales a las familias consultantes.

Una vez cumplido el plan de intervención definido, se procede a “egresar” el caso, cerrando el proceso de acuerdo a la evaluación realizada por las profesionales y la familia

Es fundamental contar con un equipo multidisciplinario, Trabajadores Sociales, Psicólogos, Abogados, profesores; para las intervenciones en crisis, debería haber una dupla que atiendan los casos urgentes que sean derivados; y el equipo de profesionales que se hagan cargo de los casos diarios de consulta, de manera coordinada y directa con las redes de apoyo, participará de reuniones de supervisión de casos, y estarán actualizando sus conocimientos en torno al trabajo con familias de manera permanente a través de capacitaciones y seminarios.

FLUJO DE ATENCIÓN DE UN MODELO INTEGRAL



CONCLUSIONES

Para poder conocer la percepción que tienen profesionales del área social, frente a las atenciones familiares integrales, se tuvo una aproximación primero a su lugar de trabajo, donde se pudo apreciar en la práctica el contexto donde se desarrollan las atenciones a la familia y así poder acercarse a cada profesional para tener su apreciación referente al tema.

De acuerdo al análisis desarrollado y en respuesta a los objetivos y supuestos de investigación, se puede concluir que la unidad del Centro de Atención Familiar (CAF) de la Municipalidad de Maipú, enfoca su atención más en un integrante del grupo familiar, por tanto debería enfocar su mirada a las familias consultantes que presenten alguna dificultad en el normal desarrollo de la dinámica familiar, en su conjunto, es decir las intervenciones se focalizan en el individuo y no siempre consideran a la familia, así también las intervenciones se realizan sobre una problemática y no se consideran las múltiples variables que inciden en ésta, existiendo una desarticulación de la oferta local, que conlleva a intervenciones aisladas y paralelas con una misma familia.

Los principales motivos de consulta de las familias que se observan en los programas tienen relación con temas de carácter legal, ayuda psicológica y primordialmente con apoyo económico, en relación a la ayuda social a la cual pueden acceder.

A través de los discursos y en relación a los motivos de consulta de las familias nos damos cuenta que las personas se dirigen a los programas que trabajan una problemática específica, teniendo desconocimiento en cuanto a las redes de apoyo y a los lineamientos de trabajo donde se dirigen, puesto que algunos programas trabajan la temática, pero no en el rango de edad por ejemplo. Lo que implica que las personas tengan que deambular por los servicios y programas públicos por falta de información, que muchas veces son los propios programas los que no generan las instancias de retroalimentación con la población.

Además de tener el tipo de atenciones parceladas en problemáticas y sujeto, existe una deficiencia en la calidad de la atención, donde no se presentan protocolos de atención y se entrega una información insuficiente para satisfacer las necesidades y consultas de las familias, teniendo en cuenta que además hay una escasa articulación entre los servicios y programas sociales para la atención a las familias, conllevando ello derivaciones erróneas y pasando de programa en programa, tratando de encontrar solución a las problemáticas presente.

En relación a las problemáticas que afectan a las familias consultantes, se lograron identificar algunos mecanismos de resolución de conflicto, éstos tienen relación con el poder de decisión y de participación que los sujetos tienen, ya que son ellos quienes deben ser los que propongan alternativas de resolver la crisis y/o conflicto, siendo conscientes de que el conflicto y/o crisis que les aqueja es fruto de una interacción entre el grupo familiar y que si no se incluye en ésta toma de decisiones puede generar mayor discusión, angustia o falta de motivación por llegar a consensos y liberar la tensión.

Cabe mencionar que los profesionales apelan al afecto como mecanismo de resolución de crisis y/o conflictos existente entre los integrantes del grupo familiar, a las ganas de salir adelante y a las herramientas que cada integrante del grupo familiar posee, puesto que cada uno es un aporte para la resolución del conflicto y/o crisis, donde se debe lograr una contención y maduración emocional entre los miembros de la familia, ya que para resolver la crisis se debe también sanar heridas anteriores que generaron y gatillaron el problema central, teniendo en cuenta que cada fase de la crisis lleva consigo mayor carga emocional.

Por otro lado, en entrevistas realizadas se puede apreciar que el interés del Centro donde trabajan los profesionales de programas sociales de la Municipalidad de Maipú, es responder a las necesidades y apoyos específicos en las diferentes áreas temáticas, pero que una de las necesidades o problemáticas que no han sido cubiertas por el centro de atención familiar integral, es la población del género masculino, que también es un componente del sistema familiar, deriva en esta “especialización” de la atención y si bien es un tema que no ha sido trabajado integralmente desde la ejecución municipal (hasta ahora las actividades dirigidas a hombres están relacionadas sólo con eventos masivos deportivos y de autos, y sólo para el día del padre), sin duda que se torna más importante aún el hacerse cargo de esta temática y definir certeramente la visión de familia que va a sustentar las acciones de la gestión pública en la comuna.

Así como también educación sexual y prevención del embarazo adolescente, ya que ésta es una temática que ningún programa cubre, siendo transversal a todos los integrantes del sistema familiar.

De acuerdo a las problemáticas no atendidas, se considera relevante que un modelo de atención familiar integral, acoja las necesidades y problemas del conjunto familiar, fortaleciendo integralmente a la familia, que articule la oferta programática especializada en los diversos ámbitos y ciclos de vida de sus integrantes

En relación a lo anterior y para dar respuesta a uno de los objetivos de esta investigación se describió en el punto anterior una propuesta de intervención social, abordada desde una teoría social que la funda, dando a conocer los mecanismos de resolución de conflictos y/o crisis pertinentes para una atención integral, así como también la metodología o estrategias de intervención que se estiman acorde a superar las atenciones fragmentadas.

A partir de la propuesta realizada permite atender las familias, desde una lógica familiar donde los sujetos no sean tratados como “problemas” y donde no se responsabilice a esta persona por la situación que vive, ello es primordial, ya que comprender que cuando algún integrante del grupo familiar que se encuentra en problemas, éste afecta a toda la familia y para diagnosticar ello es necesario tener una mirada amplia de la situación, así como también cuando el caso lo amerite, debe realizarse una atención individual, de todas maneras es importante considerar el contexto de cada familia y conocer el quehacer de los programas en su conjunto para realizar derivaciones pertinentes. También se considera fundamental que en casos graves como por ejemplo de violencia intrafamiliar y abuso sexual, la atención no solo se centre en la mujer o el niño/a, sino que sea dirigida a toda la familia, puesto que este tipo de problemáticas siempre van a afectar a más de un integrante.

Es fundamental que la propuesta de Atención Integral familiar se inspire bajo una política de intervención, la cual tenga una panorámica integral de nuestra sociedad actual, teniendo en cuenta ciertos indicios tales como los que se mencionaron en el marco de referencia, por ejemplo el reconocimiento de nuevos tipos de familia, visibilizar las funciones que cumple y lo que aporta, priorizándola en las políticas públicas, ya que es la base de la sociedad.

Dependiendo de las temáticas por las cuáles las familias consulten y se acerquen el Centro, se deberían coordinar talleres psicosocio - educativos, espacio en el que se privilegiará fortalecer los recursos y el desarrollo de herramientas familiares y reuniones de equipos permanentes para el seguimiento de casos y resolución de conflictos familiares, entre los equipos profesionales, los cuales deberían estar conformados por profesionales de diferentes disciplinas, no solo social, sino que también legal y del área de la educación. Además es necesario que los profesionales cuenten con un sistema de registro de la información y atención, el cual permita una orientación pertinente a cada familia, así como también exista un protocolo de atención. Con la integración de los programas sociales se pueden desarrollar modelos comunes, mesas de trabajo que tengan como eje central apoyar a las familias, para así mejorar su calidad de vida y aumentar su bienestar.

Encontrándonos con estos vacíos en la atención de los diferentes programas sociales del Centro de Atención Familiar, nos damos cuenta que se enfoca en un solo individuo, lo que genera un solucionar el principal motivo de consulta por el cual el individuo se acercó en una primera instancia, sin indagar en la generalidad del problema, puesto que los lineamientos y coberturas de la oferta que tienen los programas no sugieren ni permiten desarrollar una intervención integral al grupo familiar. Podemos decir, retomando lo escrito en el marco de referencia que la intervención llegaría hasta la segunda fase que caracteriza la resolución del conflicto, es decir sólo se genera la “solución temporal” de éste, generando la probabilidad de que el sujeto volverá en una segunda oportunidad con la misma situación.

Un modelo de atención integral, permite romper de alguna manera la fragmentación de la atención, por ello se considera que desde las políticas públicas debiese tenerse esta mirada lo cual facilitaría mucho más los proceso de intervención y permitiría a las instituciones garantizar una atención de calidad, brindando además mayor protección a las familias, y así éstas sentirían más seguridad en los servicios públicos, ya que los procesos serían más eficaces, es así que intervenir bajo un modelo de atención integral permite fortalecer en las familias sus capacidades, competencias y recursos que cuentan, ello contribuye para un pleno desarrollo de las familias en sus potencialidades. Además permite ejecutar estrategias integrales de carácter interdisciplinario e intersectorial, para desarrollar un trabajo coordinado e integrado.

En relación a lo señalado se puede concluir que la percepción de los profesionales frente a una intervención integral, se basa en incorporar a más de un integrante del grupo familiar, para que la atención sea familiar, y activar las redes necesarias y ofertas al servicio de las familias en su intervención, para que ésta sea integral, por tanto la integralidad trata de la familia y de las coordinaciones que se articulen para atender a una persona o a la familia en su conjunto.

En relación a la percepción que tienen los profesionales sobre una atención integral, es preciso señalar lo relacionado a una política integral familiar, que implica tener en cuenta el tipo de atención dirigida a las familias, una atención no solo asistencial como mayormente se realiza, sino que proporcione una mejor calidad de vida a todas las familias, permitiendo el pleno desarrollo de éstas, a través del buen funcionamiento de los servicios, en todos los ámbitos que le competen.

Para desarrollar una política orientada a la familia, es fundamental reconocer todas las conformaciones que la constituyen hoy en día, ello implica tener en cuenta los nuevos tipos de

familia y visualizar las funciones que tiene, para ello la familia debe ser prioritaria en las políticas públicas, principalmente para que cuenten con la seguridad y protección del estado.

Además para lograr el desarrollo de una política integral familiar, es fundamental tener como se señaló en el marco de referencia una “visión de familia”, para ello las instituciones deben fijar su mirada en el individuo y en la familia en su conjunto y no de manera separada. Ya que muchos de los problemas o crisis que pueden sufrir las personas pueden deberse a la exclusión que pueden sentir del sistema.

En relación a las análisis desarrollado en base al discurso de los profesionales, éstos señalan que las crisis que pueden tener las familias se deben a diferentes episodios dolorosos que causan sufrimiento en éstas, de acuerdo a ello es que se puede concluir que los profesionales del área social deben tener la capacidad de actuar frente a estas situaciones y para ello es necesario tener en cuenta lo contemplado bajo una lógica de intervención en crisis, para así aliviar el impacto de tal sufrimiento y activar todas las capacidades que las personas o familias cuenten para salir adelante.

Por lo mencionado anteriormente se considera que romper con la fragmentación de las atenciones a las familias chilenas, es complejo ya que ello implica un cambio cultural en el quehacer de la política pública, pero ello no están lejano, debido a que existe consciencia que se deben desarrollar acciones en favor de disminuir la parcialización de las atenciones para mejorar la atención y los servicios, si bien se reconoce que la especialización en ciertas temáticas es necesaria, ya que cada profesional tiene una expertis, es preciso tener por lo menos un conocimiento de la red existente para que las familias no deambulen de programa en programa y tener manejo de realizar intervenciones en crisis, así también es necesario tener en cuenta coordinaciones intersectoriales que permitan otorgar atenciones familiares integrales, a través de la articulación de todos los servicios y entes que contribuyan a la superación de las crisis o problemas que sufren las familias.

Los profesionales al tener la expertis dentro de su programa no visualizan el quehacer de los demás, y sin darse cuenta se pierde el conocimiento de otras temáticas y la generación de vínculos entre profesionales y programas, no se logra concebir una política de familia, ya que muchas veces las problemáticas que atiende un programa se contraponen con otro, como por ejemplo dentro de un programa el sujeto vulnerable es la mujer que sufre de violencia intrafamiliar, pero en otro es el niño que ve ésta violencia y/o sufre violencia por parte de su madre, entonces las políticas de acción habla de intervenir y proteger al sujeto vulnerable.

Es complejo la situación de compatibilizar la política a nivel central con la territorial, ya que las realidades son distintas, las visiones y el trabajo en la práctica es multidimensional, es por ello que en este estudio se considera la necesidad de crear un ente regulador entre todos los programas, que regule y supervise el quehacer de los servicios públicos y concentre una coordinación eficiente, para ello el ideal sería la creación de un Ministerio de la Familia, quien podría generar una política universal para todos estos programas, que muchas veces se basan y generan bajo pilares y políticas públicas obsoletas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros y Documentos:

- Aronne, E. Año 2007. Psicóloga. Miembro del Consejo de Psicólogos de España. Buenos Aires.
- Aylwin, N. Solar, M. Año 2003. “Trabajo Social Familiar”. Universidad Católica de Chile. 2da Edición.
- Briones, G. Año 2006. Teorías de las Ciencias Sociales y de la Educación. 2da Edición. México.
- Berroeta Andreoli, J. Año 2000. Unidad de Estudios y Atención a las Familias. Santiago de Chile.
- Cerda Carvajal. Julia. Año 2006. “Los Nuevos Tipos de Familias En Chile”. Doctorado, Análisis de los Problemas Sociales en las Sociedades Avanzadas. Universidad de Granada.
- Cunill Grau, N. Julio 2005. “La Intersectorialidad en el Gobierno y Gestión de la Política Social”.
- Dra. Fonseca, Ana. 18 – 21 de Octubre 2005. “Los sistemas de Protección Social en América Latina: Un análisis de las transferencias monetarias condicionadas”. X congreso del CLAD sobre la reforma del Estado y de la Administración Pública, Consultora del Regional Bureau of Latin America (RBLAC) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Santiago, Chile.
- Edwards, V. Año 2010. Principales resultados del Estudio de la Familia del Bicentenario, desarrollado por Adimark GFK y Té Club. Chile.
- MIDEPLAN (Ex Ministerio de Planificación). Año 2008. Estudio “Ciclo Vital de la Familia y Género”, Documento N° 4. Departamento de Estudios División Social.
- Goetz, J. LeCompte, M. Año 1998. “Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa”. Madrid. España. Morata, S.A.
- Giddens, A. Año 2000. Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas. Capítulo 4. Madrid.
- Hardy, C. Año 26 y 27 de Junio del 2006. “Foro Iberoamericano de Desarrollo Social”. Hacia un sistema de protección social fundado en derechos. Madrid.
- Hertfelder, E. Año 2010. “Familia y Políticas Públicas por la Familia, Construyendo una Perspectiva de Familia”. Instituto de Política Familiar. España.

- Instituto Chileno de Estudios Humanísticos ICHEH Y Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea CERC, Octubre 1993. 2da Edición.
- Mauras, M. 28 y 29 de Junio 2005. Secretaria de la Comisión. Reunión de Expertos. La Familia y Las Políticas Públicas: Hacia una “Sociedad de Redes”. CEPAL. Santiago de Chile.
- Palma Julieta. Curso: Familia, Género y Sociedad Profesora: Julieta Palma Departamento de Sociología, Universidad Diego Portales
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Año. 2002.
- Quintana, L. Año 2010. “Hijos de Familias Reconstituidas en el proceso de construcción de Identidad Familiar”. Universidad Católica Raúl Silva Henríquez. Santiago de Chile.
- Reyes Meza, B. Año 2009. Brechas Para una Modalidad de Atención Familiar Integral en el Nivel Local. Trabajo Práctico. Diplomado Gestión de Redes Para la Protección Social. Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez Aguirre K. Año 2010. “Programa de Atención Familiar Integral”. Ilustre Municipalidad de Maipú.
- Ruiz Olabuénaga, J. Año 2003. “Metodología de la Investigación Cualitativa” Universidad de Deusto.
- Solar, M. Puschel, K. Guerra, L. Aguirre, B. Soto, M. Año 2009. Sistema de Atención a la Familia a Nivel Local. Universidad Católica de Chile.
- Soms García, E. Año 2010. ODEPLAN – MIDEPLAN “Una Escuela Para el Cambio Social”. Gobierno de Chile. Ministerio de Planificación.
- Stake, R. Año 2007. “Investigación Con Estudio de Casos”. Cuarta Edición. Madrid.
- Tironi. E. Año 2010 Clases de Perspectivas Teóricas para el Trabajo con Familias. Universidad Católica Raúl Silva Henríquez, Docente Julia Cerda Carvajal.
- Universidad Tecnológica Metropolitana del Estado de Chile. Agosto 2007. “La Familia en Chile a comienzos del siglo XXI”. Santiago de Chile.
- Viscarret Garro, Juan. Año 2007. “Modelos y Métodos de Intervención en Crisis”. Alianza Editorial S. A. Madrid.

Recursos Electrónicos:

Irma Arriagada Coordinadora Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
 “Familias y políticas públicas en América Latina: Una historia de desencuentros”. Disponible en

http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/9/31999/LP96_Familia_lcg2345.pdf. Consultado en Julio 2011.

Ministerio de Desarrollo Social. Disponible en <http://www.mideplan.gob.cl/sistema-proteccion-social/chile-solidario/>. Consultado en Octubre 2011.

Ministerio de Desarrollo Social. <http://www.mideplan.gob.cl/sistema-proteccion-social/chile-solidario/>. Consultado en Noviembre 2011.

En Google, “Funciones de de las Municipalidades Chilenas” <http://www.webs.cl/info/215/funciones-de-las-municipalidades-chilenas/>. Consultado en Mayo 2012.

Ministerio del Interior y Seguridad Pública en Subsecretaría de Prevención del Delito. Disponible en http://www.seguridadpublica.gov.cl/coordinacion_intersectorial.html: Consultado en Mayo 2012.

<http://www.chileclic.gob.cl/portal/w3-article-115524.html>.

Mariela Pizarro P. Psicóloga. Año 2009. “Los Conflictos Familiares”. http://www.mundomujer.cl/pags/sicologia/conflictos_familiares.html. Consultado en Agosto 2012.

