

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

MÁSTER EN INTERVENCIÓN SOCIAL CON INDIVIDUOS, FAMILIAS Y GRUPOS
TRABAJO FINAL DE MÁSTER

INTERVENCIÓN SOCIAL CON
FAMILIAS DE MENORES EN
SITUACIÓN DE DIFICULTAD SOCIAL
Y DE CONFLICTO SOCIAL EN
PAMPLONA

Alumna: CRISTINA ROMERA ROMERO

Dirigido por: Dr. Juan Jesús Viscarret Garro y Dr. Alberto Ballesterro Izquierdo

PAMPLONA, SEPTIEMBRE 2014

INTERVENCIÓN SOCIAL CON FAMILIAS DE MENORES EN SITUACIÓN DE DIFICULTAD SOCIAL Y DE CONFLICTO SOCIAL EN PAMPLONA

Autora: Cristina Romera Romero

Tutores académicos: Dr. Juan Jesús Viscarret Garro y Alberto Ballesterero Izquierdo.

Resumen:

A día de hoy, la sociedad ha asumido como deber colectivo la protección de la infancia y adolescencia, considerando a la familia como entorno idóneo para el crecimiento y desarrollo integral de los y las menores. De este modo, la mejor forma de protegerlos es ayudando a sus padres a que asuman sus funciones de protección. El presente estudio recoge y analiza la valoración que los distintos profesionales del Sistema de Protección del Menor de Pamplona tienen acerca de la Intervención Social que se lleva a cabo con las familias de menores en situación de dificultad social y conflicto social.

Palabras Clave: Intervención Familiar, Sistema de Protección del Menor, Dificultad Social, Conflicto Social.

Abstract:

Nowadays, the society has taken as a collective duty, the protection of children and teenagers.

In this case the family is the perfect environment for the growth and the development of the children. The best way to protect the children is helping the parents to assume their protection functions. This study collects and analyzes the different valuation of professionals of protection child system in Pamplona about the social intervention in families with children in social difficult and conflict.

Key words: Family intervention, Protection Child System, Social Difficult, Social Conflict.

AGRADECIMIENTOS

La realización de este trabajo no habría sido posible sin el apoyo de una serie de personas que, de una manera u otra me han acompañado durante todo el proceso, y a quienes me gustaría dar las gracias.

A mis padres y a mi hermana por su confianza y apoyo incondicional durante todos mis años de formación, especialmente en la época de incertidumbre tras la finalización de mi Licenciatura en Psicología y en mi decisión por cursar el presente Máster.

A Alberto, por su comprensión y apoyo en los momentos de altibajos.

A mis compañeras y compañeros del Máster con quienes he compartido temores, inquietudes y han vivido de primera mano los momentos de estancamiento y avance del presente Trabajo Final de Máster.

A Alberto y Txetxu, quienes me ayudaron a orientar mi proyecto, permitiéndome encararlo con mayor seguridad mediante su supervisión y tutorías individualizadas.

Y finalmente agradecer a los profesionales entrevistados, su disposición y colaboración desinteresada, ya que sin su ayuda no habría sido posible la realización de este estudio.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	7
2.	JUSTIFICACIÓN.....	9
3.	OBJETIVOS.....	12
3.1.	Objetivo general.....	12
3.2.	Objetivos específicos.....	12
4.	HIPÓTESIS.....	13
5.	TEMPORALIZACIÓN- SECUENCIACIÓN DEL ESTUDIO.....	14
6.	MARCO TEÓRICO.....	15
6.1.	Estructura del Sistema de Protección a la infancia.....	15
6.1.1.	La protección de la infancia en la historia.....	15
6.1.2.	El Sistema de Protección Infantil.....	16
6.1.3.	El papel de la familia y de las instituciones públicas en el sistema de protección a la infancia.....	18
6.1.4.	El rol de la familia en el desarrollo del menor.....	19
6.1.5.	Niveles de desprotección.....	21
6.1.6.	Menores en situación de dificultad social y en situación de conflicto social.....	22
6.2.	La intervención familiar.....	25
6.2.1.	Breve historia de los programas de intervención familiar.....	25
6.2.2.	Fundamentación de la implantación de Programas de Intervención Familiar.....	26
6.2.3.	Diseño y necesidad de evaluación de los Programas de Intervención Familiar.....	28
6.2.4.	La eficacia de los Programas de Intervención Familiar.....	32
6.2.5.	El trabajo con las familias desde los recursos residenciales de acogida.....	33
6.2.6.	Los Programas de Intervención Familiar en Navarra.....	35
7.	MARCO JURÍDICO.....	37
8.	METODOLOGÍA.....	41
8.1.	Paradigma cualitativo de “Estudio de caso múltiple”.....	41
8.2.	Técnicas empleadas.....	42
8.3.	Muestra.....	43
8.4.	Atlas.ti.6.1.....	44
9.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	46
9.1.	Sistema y estructura del Sistema de Intervención Familiar en Pamplona.....	46
9.1.1.	El Sistema de Intervención Familiar en Pamplona.....	46

9.1.2. Evolución de la intervención social con familias en Pamplona.....	56
9.1.3. Dificultad social vs Conflicto social.....	57
9.2. Tipología y metodología de la intervención familiar.....	63
9.2.1. Aspectos característicos de las familias	63
9.2.2. Objetivos de la intervención familiar	64
9.2.3. Áreas de intervención con Familias de menores en situación de Dificultad Social vs Familias de menores en situación de Conflicto Social	66
9.2.4. Estrategias de intervención en intervención familiar	68
9.2.5. Modelos teóricos y metodológicos de la intervención familiar	72
9.2.6. Crisis e intervención social con familias.....	75
10. CONCLUSIONES	77
10.1. Puntos fuertes del proceso de intervención familiar	79
10.2. Puntos débiles o aspectos a mejorar de la intervención familiar	81
10.3. Propuestas de mejora en el trabajo en intervención social con familias	83
10.4. Comentarios finales.....	85
11. BIBLIOGRAFÍA	87
12. ANEXOS.	89
ANEXO 1. ASOCIACIONES Y ENTIDADES.....	90
ANEXO 2. DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD.	94
ANEXO 3. PLANTILLAS DE ENTREVISTAS.	95
ANEXO 4. LISTADO DE CÓDIGOS. ATLAS.TI.6.1.	98
ANEXO 5. TRANSCRIPCIONES Y SISTEMATIZACIÓN DE ENTREVISTAS.....	103

1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Final de Máster es fruto de la investigación realizada entre los meses de septiembre de 2013 a septiembre de 2014, persiguiendo analizar la concepción que tienen los profesionales del ámbito de la protección a la infancia, sobre la intervención familiar que se realiza en el sistema de protección a la infancia en la Comunidad Foral de Navarra.

El estudio contempla principalmente las percepciones de profesionales del ámbito de la protección a la infancia y adolescencia en situación de dificultad social y en situación de conflicto social, sobre la intervención social con familias, y de manera general la visión que tienen los expertos sobre la intervención con las familias desde que se identifican los primeros indicios de una situación de riesgo de desprotección. La investigación recoge la valoración que los profesionales hacen del sistema de protección de infancia, de las metodologías de intervención, de las potencialidades y aspectos de mejora del trabajo con familias y de los distintos recursos de intervención disponibles, con los que se trata de dotar a los padres de herramientas con el fin de preservar el núcleo familiar o hacer posible el retorno del menor con su familia de origen.

En definitiva, esta recopilación de información suministrada por los profesionales, junto con su correspondiente fundamentación teórica, tienen como fin aportar una visión global de la situación actual del sistema de intervención familiar dentro del entramado de protección de infancia en Pamplona, haciendo especial hincapié en las situaciones de dificultad social y de conflicto social.

Hubiese sido de interés incorporar la valoración de las propias familias y de los menores en la presente investigación con el objetivo de enriquecer el estudio, pero debido a dificultades de acceso a los mismos, se ha tenido que prescindir de estos colectivos. En ésta línea habría resultado enriquecedor la consulta de expedientes de familias con el fin de poder valorar el proceso de intervención desde el principio hasta el final, no obstante se tuvo que prescindir de esta fuente de información por el protocolo de protección de datos. Del mismo modo, habría resultado interesante crear grupos de discusión con los profesionales, y aunque no pudo llevarse a cabo, sería una herramienta útil en futuros estudios en este ámbito.

Así pues, en primer lugar, se presenta la Justificación del proyecto recogiendo los motivos que llevaron a la realización del mismo, en segundo lugar se recoge el Objetivo General, los Objetivos Específicos de la investigación y las Hipótesis

planteadas. En tercer lugar el Marco Teórico que permite ubicarnos conceptualmente en la temática que nos atañe, seguido del Marco Jurídico en el cual se enmarca el estudio legislativamente. A continuación se expone la Metodología empleada en el transcurso del proyecto, seguida del Análisis de los Resultados extraídos, donde se expone un análisis de la información recogida en las entrevistas a los profesionales de la protección a la infancia. Finalmente, se presentan las Conclusiones, la Bibliografía y los Anexos del estudio.

2. JUSTIFICACIÓN

A día de hoy, la sociedad en su conjunto ha asumido como deber colectivo la protección de la infancia y adolescencia, considerando a la familia como entorno idóneo para el crecimiento y desarrollo integral de los y las menores. No obstante, aún siendo lo deseable que la familia cubra las necesidades del menor, en ocasiones no lo hacen adecuadamente porque no pueden, no quieren, no saben o no tienen los medios adecuados para ello. En estas circunstancias, la sociedad tiene la obligación de cumplir con los mandatos constitucionales, protegiendo al menor cuando sus padres o tutores no realizan las funciones que la ley les impone.

La aprobación de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño el 20 de noviembre de 1989, recoge en su preámbulo que “Convencidos de que la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad” y “Reconociendo que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión...”. La Convención recoge así el derecho inalienable del niño a vivir con su propia familia, y la necesidad de que esto sea así para, precisamente, garantizar el desarrollo armónico e integral de los menores. Por ello los Estados están obligados no solo a respetar los derechos de los padres a educar a sus hijos, sino que además debe prestarles apoyo y medios para que puedan llevarlo a cabo haciendo realidad los Derechos de los niños y las niñas.

Los menores, tienen derecho a vivir con su familia, por ello, se han de poner en juego todos los recursos posibles para lograr que el menor resida con su familia de origen, o que retorne a la misma en los casos en los que se haya procedido a su separación. El trabajo con las familias de los menores es imprescindible para este fin, dado que la mejor forma de proteger a los menores es ayudando a sus padres a que asuman sus funciones de protección.

En este contexto en el cual se considera a la familia como centro idóneo para el desarrollo infantil, se están desarrollando distintos programas de intervención y tratamiento familiar cuyo objetivo último es garantizar el bienestar del menor evitando que se produzcan situaciones de desprotección infantil mediante programas de

prevención, y en los casos en los que esa situación de desprotección ya existe, tratar de rehabilitar a la familia, ofreciéndole recursos y apoyo para paliar estas situaciones.

Así, pretendiendo garantizar la seguridad de nuestra infancia y adolescencia, y situando a la familia como centro idóneo para su desarrollo, es nuestra obligación como profesionales apostar por la familia del niño, proporcionándoles ayuda y apoyo para que logren cubrir las necesidades de los y las menores de forma adecuada, promoviendo la mejora permanente de los programas de tratamiento familiar y persiguiendo una especialización cada vez mayor de los recursos existentes, adaptándolos a cada tipo de casos. Dificultad social y conflicto social son dos realidades diferentes y por tanto requieren de un abordaje diferenciado.

En una realidad marcada por la acusada situación de crisis actual, se ha de optimizar la utilización de los limitados recursos económicos con el fin de alcanzar los objetivos deseados. Es por ello, que resulta conveniente realizar un estudio que contemple las valoraciones de los profesionales sobre la intervención social con familias dentro del sistema de protección a la infancia, diferenciando entre familias de menores en situación de dificultad social y de conflicto social, con el fin de recopilar información sobre los mismos, para mejorar día a día, la eficacia y eficiencia de las intervenciones.

Los profesionales son las personas que estudian, elaboran, diseñan, ajustan, ejecutan y supervisan las intervenciones sociales encaminadas a mejorar el funcionamiento de las familias con menores en situación de dificultad social y conflicto social. Por tanto, son los profesionales quienes mejor pueden conocer estas realidades y facilitar información sobre las mismas. Son los expertos en esta temática y por tanto son los que mejor pueden aportar datos sobre las diferentes intervenciones que se llevan a cabo.

Uno de los fines que se persigue mediante la realización del presente estudio, es dar voz a los diferentes profesionales implicados en la intervención con familias de menores en situación de desprotección. Los profesionales mejor que nadie conocen los puntos fuertes y débiles de las intervenciones y tienen ideas que si se escuchasen podrían servir para promover su mejora permanente. A su vez es un modo de hacerles reflexionar sobre el papel que ellos mismos juegan en la intervención con las familias y cómo su trabajo posibilita que el menor pueda residir en su familia de origen con garantías, siendo este hecho en la mayoría de los casos lo más deseable.

Este estudio no tiene como objetivo realizar un cuestionamiento o crítica de los profesionales ni de las intervenciones que se llevan a cabo. Más bien al contrario, se realiza con un objetivo constructivo para los mismos.

Llegados a este punto me parece importante destacar el hecho de que durante las prácticas de la Licenciatura en Psicología tuve una experiencia muy gratificante en el ámbito del sistema de protección a la infancia, lo que ha sido una motivación extra para comenzar este estudio y llevarlo a cabo. Durante mis prácticas pude observar la existencia de menores con estancias prolongadas en recursos residenciales de protección. Estudiando sus planes de caso, pude comprobar con sorpresa que muchos de ellos estaban dirigidos al regreso con su familia de origen. Esto me hizo preguntarme qué tipo de recursos se destinaban a la intervención con familias con programas de preservación familiar y de reunificación familiar, si éstos eran suficientes y adecuados, y si podría mejorarse este trabajo, dado que en muchos casos se realizaba un intenso trabajo con los y las menores pero la intervención que se llevaba a cabo con sus padres y madres era mínimo y por lo tanto no se trabaja el origen de los problemas que se situaba en el ámbito familiar.

Por todo lo mencionado, considero de interés la realización del presente estudio, teniendo el empeño y la motivación necesaria para llevarlo a cabo.

3. OBJETIVOS

A continuación se exponen los objetivos tanto general como específicos del presente estudio. Del cumplimiento de los objetivos, se hará referencia en el apartado destinado a las conclusiones.

3.1. Objetivo general

- Recoger y analizar la valoración que los distintos profesionales del Sistema de Protección al Menor de la Comunidad Foral de Navarra, tienen acerca de la Intervención Social que se lleva a cabo con las familias de menores, especialmente en situación de dificultad social y conflicto social.

3.2. Objetivos específicos

- Conocer la valoración de los distintos profesionales sobre el trabajo que se lleva a cabo con las familias en el Sistema de Protección a la infancia, haciendo especial hincapié en la intervención con las familias de menores en situación de dificultad social y de conflicto social.
- Conocer los distintos programas existentes de intervención familiar en Pamplona.
- Aclarar los conceptos de dificultad social y conflicto social.
- Valorar las posibles similitudes y diferencias existentes entre las intervenciones destinadas a las familias de los menores en situación de dificultad social y conflicto social.
- Conocer los recursos que se destinan en Pamplona a la intervención social con familias de menores en situación de dificultad social y conflicto social.
- Elaborar una propuesta de mejora de las intervenciones que se llevan a cabo con las familias de menores en situación de dificultad social y de conflicto social en particular, y del Sistema de Protección a la infancia en general.

4. HIPÓTESIS

En este apartado quedan recogidas las hipótesis del presente proyecto. De la corroboración de las hipótesis se hablará en el apartado dedicado a las conclusiones.

- A pesar de ser las situaciones de dificultad social y de conflicto social dos realidades distintas, la intervención que se lleve a cabo con estas familias contemplará aunque con alguna particularidad, las mismas áreas y aspectos.
- Si se realizase una verdadera apuesta por la rehabilitación familiar se destinarían más recursos profesionales a la intervención con las familias y se dirigirían más esfuerzos para realizar evaluaciones de los programas de intervención familiar persiguiendo ser éstos más eficaces y eficientes.
- Si existiesen más recursos profesionales, podrían realizarse intervenciones más intensas con las familias, acortando en el tiempo las necesidades de intervención y que ésta no se alargara.
- Si se realizasen más actividades de prevención primaria, los casos que llegarían a ser declarados de desamparo disminuirían significativamente.
- En los casos de preservación familiar, la intervención con las familias es más intensa y se ponen en juego más recursos que en los casos en los que se ha producido una separación del menor del hogar aunque las expectativas sean de reunificación familiar.

5. TEMPORALIZACIÓN- SECUENCIACIÓN DEL ESTUDIO

Tiempo Acciones	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
Delimitación tema de estudio	X											
Documentación	X	X	X									
Redacción Marco Teórico y Marco Jurídico		X	X	X								
Diseño Método de Trabajo			X	X								
Realización de Entrevistas					X	X	X	X	X	X	X	
Sistematización de entrevistas y Análisis de datos									X	X	X	
Resultados									X	X	X	X
Redacción del TFM	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Exposición												X

6. MARCO TEÓRICO

6.1. Estructura del Sistema de Protección a la infancia

6.1.1. La protección de la infancia en la historia

La concepción de la protección a la infancia ha experimentado a lo largo de los años grandes variaciones. Actualmente los individuos, la sociedad y los sistemas de organización social de los países más desarrollados han asumido como deber colectivo proteger a la infancia. Esta intervención protectora implica en muchos casos una intromisión en la vida privada de las familias, justificada por buscar ante todo el bienestar de los y las menores.

Sin embargo, a lo largo de la mayor parte de nuestra historia, la preocupación básica ha sido la supervivencia. En este contexto difícilmente tenía cabida la protección social de los más débiles y hasta que no se consiguió una mejora en las condiciones generales de vida de la mayor parte de la población, no fue posible desarrollar una preocupación ante el trato a la infancia. Como han referido autores tales como Arruabarrena (2009:4 y ss.), el niño ha carecido históricamente de reconocimiento y protección jurídica. Durante la mayor parte de la historia, la sociedad mantuvo hacia los niños y niñas una actitud contradictoria: no tenían ningún derecho o reconocimiento, pero al mismo tiempo eran legalmente tan responsables como los adultos de sus actos.

No obstante, la idea de que el menor es un ser vulnerable que deber ser protegido, es muy antigua. A lo largo de la historia, la evolución de las sociedades y las culturas ha obrado importantes cambios en la forma en la que se ha plasmado la idea de protección, pasando desde el concepto caritativo de la Edad Media, al carácter reivindicativo y clasista de la lucha contra la explotación infantil de los sindicatos obreros durante el siglo XIX.

No es hasta la última mitad del siglo XIX cuando empezaron a experimentarse cambios en las actitudes sociales ante la infancia, y aparecieron las primeras aproximaciones del concepto de situación de desprotección infantil. El conjunto de la sociedad comenzó a tomar conciencia de la importancia de que los y las menores recibiesen cuidados que garantizasen su bienestar, viviendo en un contexto físico, familiar, educativo y social que permitiese su desarrollo pleno.

Un momento importante en el que quedó patente la preocupación por algunos sectores profesionales y sociales por la atención a la infancia, se produjo durante la década de 1960 en Denver, cuando Kempe y cols., en 1962 publicaron su famoso trabajo sobre el *Síndrome del niño apaleado*. Esta publicación supuso un antes y un después en la concepción de la atención a la infancia, poniéndose sobre la mesa la importancia de proteger a la infancia más allá de las situaciones de orfandad y abandono. En Europa se produjo un proceso paralelo en los países más desarrollados como Gran Bretaña, Francia y los países nórdicos, mientras que en España el aislamiento sociopolítico junto con el escaso desarrollo de los sistemas de protección social produjeron un vacío en el estudio de éste ámbito, encontrándose muy pocos testimonios acerca de los malos tratos a la infancia anteriores a 1980.

En el último cuarto del siglo XX, se produjo un gran avance en este ámbito ya que las sociedades de los países desarrollados, comenzaron a dotarse de mecanismos legales y administrativos que les permitían intervenir en las propias vidas de las familias si se consideraba que se estaba vulnerando los derechos de los niños, que no se estaban satisfaciendo sus necesidades o que se estaba poniendo en riesgo su integridad física y psicológica.

6.1.2. El Sistema de Protección Infantil

El Sistema de Protección Infantil es uno de los contextos que gira en torno al menor en situación de dificultad social o en situación de conflicto social. Arruabarrena (2009: 13 y ss.) plantea cuáles deben ser las funciones principales del Sistema de Protección del menor. Primero ante una sospecha de desprotección, verificar la existencia de dicha situación, así como el riesgo en el que se encuentra dicho menor de volver a ser víctima de la misma. En segundo lugar evaluar a la familia y al menor para elaborar hipótesis sobre los factores de riesgo. En tercer lugar, elaborar planes de actuación en lo que se incluyan los objetivos, recursos, temporalización y pronóstico. En cuarto lugar diseñar una intervención familiar de apoyo en los casos en los que no exista separación familiar. En quinto lugar, en los casos en los que sea necesario, realizar un acogimiento familiar o residencial, y por último, llevar a cabo un tratamiento ante posibles secuelas de la situación de desprotección.

De este modo, el objetivo de los Servicios de Protección Infantil es asegurar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes y la satisfacción de sus necesidades básicas. Estos servicios basan su intervención en la premisa básica de la importancia que la familia y los vínculos afectivos que en ella se forman tienen para el adecuado desarrollo infantil.

Cuando la familia no es capaz de cubrir las necesidades básicas de sus hijos e hijas, la sociedad en su conjunto se responsabiliza de ello desplegando una serie de actuaciones individualizadas dependiendo de cada caso. El ejercicio de la protección infantil debe dar respuesta a diferentes derechos, responsabilidades y necesidades que muchas veces entran en contradicción. Así, aún cuando los intereses del menor están por encima de los intereses de la familia, la protección del menor debe tener como base, el posibilitar el derecho del niño a tener una familia, que siempre que sea posible debe ser la propia de origen. Generalmente, son los distintos servicios sociales con competencia en materia de protección infantil, las instituciones en las que la comunidad deposita la responsabilidad de intervenir. La sociedad tiene la obligación de cumplir con los mandatos constitucionales, protegiendo al menor cuando sus padres o tutores no realizan las funciones que la ley les impone por cualquiera de los siguientes motivos: porque no existen, no pueden, no se localizan, no saben y/o no quieren. Toda acción protectora que se lleve a cabo debe de suponer una mejora a la situación en la que el menor se hayan inmerso. Los menores a los que se les separa de sus padres tienen derecho a una calidad de vida y a una educación mejor que las que tenían en su propio hogar. Podemos hablar de dos tipos de separación: la separación provisional, y la separación definitiva.

En casos de separación provisional, los niños y adolescentes, tienen derecho a que se ofrezca apoyo y orientación a sus padres. Los padres han de recibir ayuda para afrontar los sentimientos que pueda producirles la separación de sus hijos, y los menores tienen el derecho a ser visitados por los padres, teniendo éstos a su vez el deber de visitar a sus hijos, siempre y cuando no se vean perjudicados los intereses del menor.

6.1.3. El papel de la familia y de las instituciones públicas en el sistema de protección a la infancia

La familia juega un papel fundamental en España, ya que constituye la primera red de protección social de todos sus miembros y es la base de nuestra cohesión social (Barranco2007: 25 y ss).

La Convención sobre los Derechos del Niño aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, señala en su preámbulo que “convencidos de que la familia, como grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños, debe recibir la protección y asistencia necesarias para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad” y “reconociendo que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión...” y citando el artículo 6 de la Declaración de los Derechos del Niño “todo menor tiene derecho, siempre que sea posible a crecer al amparo y bajo la responsabilidad de sus padres, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad”. Bajo estos términos, la Convención recoge así el derecho inalienable del niño a vivir con su propia familia con el fin de potenciar el desarrollo armónico e integral de los menores. Por ello, los Estados están obligados no solo a respetar los derechos de los padres a educar a sus hijos, sino que además debe prestarles apoyo y medios para que puedan llevarlo a cabo haciendo de este modo realidad los Derechos de los niños y las niñas.

La profesora de Derecho Administrativo Ángeles de Palma (2011:185 y ss.), expone que en el sistema jurídico español, la familia se constituye como el núcleo básico para la protección de los niños y adolescentes. No obstante, las Administraciones públicas no son ajenas a estas áreas privadas, debiendo colaborar con las familias en el cumplimiento de los deberes legales que tienen encomendados respecto a sus hijos menores, asimismo, han de velar porque las familias cumplan debidamente sus funciones de protección y, en última instancia, deberán intervenir cuando sea detectada alguna situación de desprotección de los menores. El alcance de la intervención de la Administraciones públicas en la vida familiar vendrá determinado por la intensidad de la desprotección, teniendo la intervención un carácter gradual y flexible.

La aprobación de la Constitución de 1978, determinó un nuevo marco jurídico de protección de la infancia recogiendo en su artículo 39, la obligación de los poderes públicos para asegurar la protección de la familia y, en particular, la protección integral de los hijos. El texto constitucional acoge un sistema de protección de menores que se podría calificar de mixto, en la medida que se basa en la colaboración entre el ámbito público y privado, compartiéndose las responsabilidades entre la familia y las Administraciones públicas. De este modo, la familia es considerada la primera y directamente responsable de la guarda del menor, de su crianza y formación, actuando las Administraciones públicas, de forma subsidiaria siempre que los padres no cumplan adecuadamente sus obligaciones y los menores no tengan garantizadas su protección y el disfrute de sus derechos.

En el sistema jurídico español, la familia constituye el núcleo básico para la protección de los niños y adolescentes. No obstante, la intervención de las Administraciones Públicas en la vida familiar con el fin último de proteger a los menores, puede perjudicar el derecho al respecto de la vida familiar. Por ello Isabel E. Lázaro González (2011: 256), subraya que la obligación del Estado de intervenir para proteger a los menores, es también una obligación de proteger y facilitar apoyo y asistencia a la familia, para hacer posible la vida familiar. De esto se desprende que “el interés del niño obliga a que los lazos familiares sólo puedan romperse en circunstancias muy excepcionales y que hay que hacer todo lo posible para preservar las relaciones personales y, si procediera reconstruir la familia” (Lázaro González, 2011: 261).

6.1.4. El rol de la familia en el desarrollo del menor

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, realiza una primera aproximación a la institución familiar definiéndola como “Unidad básica de la sociedad y el medio natural para el desarrollo y bienestar de todos sus miembros, especialmente de los niños y niñas y de las personas jóvenes, que ha de ser ayudada y protegida a fin de que pueda asumir plenamente sus responsabilidades en la comunidad”

La familia supone, sin duda, una de las referencias fundamentales del individuo en su proceso de socialización y un elemento clave en la estructuración de la sociedad. Es en este entorno donde los niños y niñas comienzan el aprendizaje de las primeras pautas del comportamiento social.

En las dos últimas décadas, se han experimentado grandes cambios en la protección a la infancia y adolescencia en España. Actualmente, los principios de intervención de los Servicios de Protección Infantil, parten de la consideración de la familia como el entorno idóneo para la crianza de los menores, dada su capacidad para satisfacer de manera adecuada las necesidades básicas de la infancia y la adolescencia. Con necesidades básicas nos referimos a los cuidados físicos, la seguridad, cuidados emocionales, estimulación, ofrecerles una guía y establecimiento de límites, y la disposición de una relación de apego segura y estable con al menos una figura adulta (López 2008: 85 y ss.). Hoy en día, los menores se consideran seres sociales con plenos derechos, existiendo un reconocimiento generalizado de que satisfacer estas necesidades es una condición imprescindible para garantizar que cualquier niño, niña o adolescente tenga un adecuado desarrollo, pueda convertirse en un sujeto autónomo capaz de integrarse de forma adecuada y satisfactoria en la sociedad.

Los niños, niñas y adolescentes necesitan protección, ya que dependen de otras personas para satisfacer sus necesidades y para su supervivencia y bienestar. Los padres y las madres, son la fuente de protección fundamental y el recurso normal para cubrir las necesidades básicas. No obstante es imposible que padres y madres puedan atender directamente todas las necesidades de sus hijos e hijas y para ello cuentan con sistemas de apoyo informales tales como los familiares y las amistades, y recursos formales tales como los servicios educativos, sanitarios y sociales, que les ayudan y complementan en su función de tener cubiertas las necesidades de los y las menores.

Si bien la mayoría de los padres y madres son capaces de responder a las exigencias del rol parental con sus propios recursos personales y con los apoyos externos con los que cuentan, existen casos en los cuales aparecen serias dificultades que impiden a los padres y madres satisfacer las necesidades de sus hijos e hijas. Cuando se dan estas circunstancias se considera que ese niño, niña o adolescente se encuentra en una situación de desprotección infantil necesitando de una protección especial.

La familia, es una institución dinámica que ha ido transformándose en función de los contextos sociales de cada momento, y a día de hoy continúa siendo una de las instituciones más valoradas por la sociedad.

La sensibilidad ante la necesidades de los más pequeños, el afecto, la comunicación con ellos, el establecimiento adecuado de normas, la supervisión de las actividades infantiles y adolescentes, junto con la correcta aplicación de la disciplina,

son algunas características de las prácticas parentales competentes para garantizar el adecuado desarrollo de los menores .

El hecho de ser padres, resulta ser una tarea evolutiva de gran complejidad. Supone poner en marcha una gran variedad de registros con los que en muchas ocasiones no se cuenta, dada la diversidad tanto de situaciones a las que se enfrentan como de las particularidades personales.

Los graves problemas que actualmente se manifiestan en muchas familias de nuestra sociedad occidental no son más que un reflejo de las grandes transformaciones en las que se halla inmersa nuestra sociedad (Pauma 2001: 32 y ss). Es a partir de las diversas problemáticas que se manifiestan en el seno familiar, donde surgen los Programas de Intervención Familiar, cada vez más necesarios.

6.1.5. Niveles de desprotección

El maltrato infantil y adolescente tiene su origen en un contexto multidimensional y complejo, manifestándose de muy diversas maneras, de acuerdo a lo establecido por el Manual de Intervención en Situaciones de Desprotección Infantil en la Comunidad Foral de Navarra (Gobierno de Navarra, 2000) y por extensión en la gran mayoría de planes, programas y manuales de intervención con la infancia en situación de desprotección. Es por ello que con objeto de situarnos en la terminología acuñada actualmente, se presenta la siguiente clasificación en cuanto a los niveles de desprotección:

- **Riesgo de desprotección:** Se produce cuando hay problemas en el entorno familiar y social del niño/a (por ejemplo, marginación social, alto nivel de estrés, dificultades económicas, consumo de drogas o alcohol, maternidad/paternidad adolescente, aislamiento social) que se prevé pueden afectar negativamente o limitar de forma significativa la capacidad de los padres para proporcionar un cuidado y atención adecuada a sus hijos, y provocar en un futuro próximo la aparición de situaciones desprotección infantil. También cuando es el adolescente el que por su comportamiento o situación personal (a nivel físico, psicológico, cognitivo y/o social) genera situaciones que pueden afectar a su desarrollo.

- **Desprotección leve:** La situación no ha provocado ni se prevé que va a provocar un daño en el niño/a (a nivel físico, psicológico, cognitivo y/o social) o, si ha producido un daño, éste no es significativo (es decir, no afecta de manera relevante a su desarrollo) ni se prevé que lo vaya a ser en el futuro. Es baja, produciéndose sólo de forma esporádica.
- **Desprotección moderada:** La situación ha provocado un daño mayor en cualquiera de esos niveles o se prevé que lo va a producir, pero:
 - El desarrollo del niño no se encuentra comprometido, ni éste requiere tratamiento especializado intensivo para la resolución de sus problemas.
 - El daño actual o potencial en el desarrollo del niño/a es mayor, pero el pronóstico para la rehabilitación familiar parece positivo porque los padres/madres muestran conciencia del problema y disposición para el cambio.
- **Desprotección grave:** Entendida como situaciones de trato gravemente inadecuado (sea por acción u omisión) de los padres hacia el niño/a. Las situaciones de desprotección infantil de gravedad elevada son situaciones que ya han provocado o se prevé que van a provocar un daño significativo en el /la menor, sea este a nivel físico, psíquico, cognitivo o social, a consecuencia de lo cual el desarrollo del niño se encuentra o se va a encontrar seriamente comprometido, y requiere o va a requerir tratamiento especializado.
 - Imposibilidad temporal o definitiva de los padres para ejercer los deberes de protección (fallecimiento, encarcelamiento, enfermedad física, mental o toxicomanía incapacitante)
 - Incumplimiento de los padres de los deberes de protección (renuncia o n reconocimiento de maternidad o paternidad, abandono total del niño/a, o causa de naturaleza similar.

6.1.6. Menores en situación de dificultad social y en situación de conflicto social

En este punto conviene intentar aclarar dos conceptos que aparecerán durante el presente estudio: menores en situación de dificultad social, y menores en situación de conflicto social. La literatura a cerca de los menores en situación de riesgo o desamparo es muy rica, en contraste con la literatura correspondiente a conflicto social, resultando éste un concepto complicado de esclarecer.

Tradicionalmente, tal y como apunta Eugenio González (1996: 27 y ss) para designar a este tipo de menores se ha utilizado un vocabulario abundante e impreciso. Así, se les ha denominado, difíciles, marginados, caracteriales, marginados, automarginados, inadaptados sociales, predelinquentes, delincuentes juveniles...

En el sistema de protección se encuadrarán los menores que se encuentren en situación de desprotección o dificultad social y conflicto social. Cuando los menores se encuentran tanto en situación de riesgo como en desamparo se habla en general de menores en dificultad social.

El concepto marco de lo que es un menor en situación de dificultad social se recoge en el reglamento de la Ley Foral 15/ 2005 quedando definido como “aquellos menores que se encuentran en una situación de Desprotección (Riesgo o Desamparo) como consecuencia del ejercicio inadecuado de las responsabilidades inherentes al ejercicio de la Patria Potestad de sus progenitores o responsables legales”.

La Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor, define el riesgo como cualquier situación que perjudique el desarrollo personal o social del niño y que no requiera la asunción de tutela. A su vez, este concepto queda recogido en el artículo 34 de la Ley Foral 15/2005 considerando las situaciones de riesgo como aquellas “a consecuencia de circunstancias de carácter personal, familiar o de su entorno, perjudican el desarrollo personal o social del menor y en las que los padres, tutores o guardadores de los menores no asuman o no puedan asumir completamente sus responsabilidades para mitigarlas, sin que dichas situaciones requieran la declaración de desamparo ni la asunción de la tutela por ministerio de la Ley, y sea precisa la intervención de las Administraciones Públicas competentes para eliminar, reducir o compensar las dificultades y evitar el desamparo”. Constituyen situaciones de riesgo:

- La falta de atención física o psíquica del menor por parte de sus padres, tutores o guardadores que suponga perjuicio leve para su salud física o emocional, descuido no grave de sus necesidades principales u obstaculización para el ejercicio de sus derechos, cuando se estime, por la naturaleza o por la repetición de los episodios, la posibilidad de su persistencia o el agravamiento de sus efectos.
- La incapacidad de las personas referidas en el apartado anterior para dispensar adecuadamente al menor la referida atención física y psíquica, no obstante su voluntad de hacerlo.

- La utilización del castigo físico o emocional sobre el menor que, sin constituir episodio severo o patrón crónico de violencia, perjudique su desarrollo.
- Las carencias de todo orden que, no pudiendo ser adecuadamente compensadas en el ámbito familiar, ni impulsadas desde éste para su tratamiento a través de los servicios y recursos normalizados, puedan propiciar la exclusión social, inadaptación o desamparo del menor.
- El conflicto abierto y permanente de los progenitores, separados o no, cuando anteponen sus necesidades a las del niño o la niña.

El artículo 172.1., del Código Civil considera como situación de desamparo “la que se produce a causa del incumplimiento, o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando éstos queden privados de la necesaria asistencia moral o material” (Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica de Menores). A su vez, el Decreto 58/2002, de 30 de mayo, por el que se desarrollan los Procedimientos Relativos a la Protección de Menores y a la Adopción y se regula el Registro de Protección de la Infancia y Adolescencia considera que existe situación de desamparo cuando en relación a un menor concorra o se presente alguno de los supuestos siguientes:

- Abandono por parte de las personas a quienes corresponde por ley ejercer las funciones de guarda.
- Negligencia en el cumplimiento de las obligaciones alimentarias, higiénicas, de salud o educativas.
- Enfermedad mental de los padres, tutores o guardadores que repercuta negativamente sobre el menor.
- Trastornos adictivos de los padres, tutores o guardadores que afecten al menor de manera negativa.
- Suministro de sustancias psicotrópicas o tóxicas al menor.
- Maltrato físico o psíquico, abuso sexual, explotación u otros maltratos de análoga naturaleza, incumplimiento de los deberes de protección o carencia de vínculos afectivos por parte de los padres, tutores o guardadores.
- Inducción a la mendicidad, delincuencia o prostitución, desatención o imprudencia, atentando contra la integridad física o psíquica del menor.
- Desescolarización reiterada o continuada, y cualquier otro factor que dificulte el desarrollo integral del menor.

Por otro lado, la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia, recoge en el artículo 83 el concepto de menor en situación de conflicto social. Se consideran menores en situación de conflicto social, encuadrados en el sistema de protección, aquéllos que por su situación de grave inadaptación al medio social o familiar en el que viven, pudiesen encontrarse en riesgo de causar perjuicios a sí mismos o a otras personas. El órgano competente de la Administración de la Comunidad Foral desarrollará en favor de los menores en conflicto social, medidas de apoyo tales como la orientación y el seguimiento consistentes en realizar un programa educativo especializado, la formación ocupacional de carácter prelaboral consistente en participar activamente en talleres ocupacionales y de inserción prelaboral, y la atención especializada socioeducativa o terapéutica, consistente en someterse a las intervenciones de profesionales, una vez detectadas carencias relevantes.

Las situaciones de dificultad y conflicto son abordadas desde el Sistema de Protección a la Infancia desde tres ámbitos diferenciados de actuación: 1) desde el ámbito atención primaria, con programas de información, sensibilización y desarrollo comunitario, dirigidos fundamentalmente a paliar las condiciones de carácter estructural y cultural que hacen posible el desarrollo de contextos de riesgo; 2) desde el ámbito de la atención primaria y desde programas de prevención secundaria, todo lo relativo a las situaciones de desprotección moderada. Esto es, mediante programas, recursos y servicios dirigidos a la preservación (mientras sea posible) del ámbito familiar con estrategias de reforzamiento y /o complemento de la capacidad parental; y 3) desde el ámbito especializado y dirigido a las situaciones de desprotección grave con los programas de Observación y Acogida así como con los de acogimiento familiar y/o residencial.

6.2. La intervención familiar

6.2.1. Breve historia de los programas de intervención familiar

Hoy en día, existe un consenso generalizado en que el contexto idóneo para el desarrollo y la crianza infantil es la familia, y en la necesidad de contar con servicios para apoyar a los padres y madres en la crianza de los menores (Pauma 2001, 13 y ss). Para la mayoría de los padres y madres, recursos de apoyo formales tales como los

servicios sanitarios y guarderías, y los recursos de apoyo informal como familiares y amigos, son suficientes para proporcionar un cuidado adecuado a sus hijos. No obstante algunos padres y madres tienen serias dificultades para la crianza de sus hijos y los recursos de apoyo existentes a su alrededor no son suficientes para contrarrestar tales dificultades.

En este contexto, surgen los programas de intervención familiar para familias maltratantes y negligentes. Estos programas comenzaron a desarrollarse como complemento a la red de servicios comunitarios y a la red de servicios especializados (acogimiento residencial, adopción...) existentes hasta el momento, que se evidenciaron insuficientes para atender las necesidades de apoyo de muchas de estas familias y niños.

Como queda recogido en De Paúl (2001: 303) En el contexto internacional, especialmente en el entorno anglosajón, en la década de los ochenta, se apreció un importante desarrollo de los programas de rehabilitación familiar. En la misma dirección, a finales de esta década, comenzaron a ser frecuentes en Estados Unidos los programas de “preservación familiar” que tenían como objetivo evitar la separación de los niños de sus familias mediante la mejora de las condiciones de las familias, garantizando así la seguridad e integridad del menor.

En España, los primeros programas de rehabilitación de familias, se pusieron en marcha en la segunda mitad de los años ochenta. Entorno a 1990, el Ministerio de Asuntos Sociales a través de la Dirección General del Menor y la Familia, impulsó la puesta en marcha de una serie de programas experimentales de tratamiento familiar, estableciendo como objetivo evaluar su eficacia e intentar crear un contexto en el que se promovieran los recursos alternativos a la institucionalización de los menores.

En los últimos años los recursos de tratamiento familiar han sido objeto de amplio desarrollo, no obstante no puede ser todavía considerado como algo generalizado. A día de hoy, la intervención familiar, es considerada no sólo imprescindible, sino que actualmente es un pilar básico sobre el que se sustenta gran parte de la política de intervención con menores.

6.2.2. Fundamentación de la implantación de Programas de Intervención Familiar

A día de hoy, existe suficiente evidencia empírica de que el contexto más adecuado para la atención de las necesidades de un niño, especialmente las de carácter

afectivo – psicológico, en la familia, contexto natural de la convivencia, socialización y desarrollo de un menor en nuestra cultura.

Los estudios realizados hasta el momento, consideran que una gran mayoría de los menores que son separados de sus familias, regresan al cabo del tiempo con ellas, por lo que si las condiciones que llevaron a la separación no han cambiado, el niño regresará bajo las mismas circunstancias que motivaron su salida. En esta línea, la no intervención con las familias de niños previamente separados de ellas, prolonga indefinidamente la situación de separación con los consiguientes costes psicológicos tanto para el menor como para la familia. En esta línea, las investigaciones indican que un porcentaje nada desdeñable de los menores separados de sus familias podrían permanecer en las mismas si se les brindase un adecuado apoyo técnico (De Paúl, 2001:316-317).

Siguiendo a Arruabarrena y De Paúl (2001: 307 y ss.) a día de hoy no existe duda alguna de la necesidad de desarrollar programas de tratamiento dirigidos a familias donde se han producido situaciones de desprotección infantil. Estos programas tienen dos objetivos básicos: por un lado finalizar la situación de desprotección y por otro capacitar al núcleo familiar como contexto adecuado para la crianza y cuidado del niño. Lograr el primero de los objetivos resulta sencillo dado que suficiente alejar al menor del sujeto que ha cometido el abuso. No obstante esta medida, la separación del menor de su núcleo familiar, adoptada sin otras medidas adicionales, no responde ni a las necesidades ni a los derechos de los niños ni de los padres, acciones que se han llevado a cabo durante muchos años. A partir del extenso cuerpo de conocimiento sobre la importancia que para el desarrollo infantil supone la familia y los vínculos afectivos que en ella se establecen, toda intervención llevada a cabo desde los Servicios de Protección infantil deben dirigirse a garantizar al menor una familia adecuada, siendo deseable que sea la suya propia.

En esta línea, cada vez con mayor insistencia se reclama que el tratamiento familiar ha de formar parte de la intervención de los Servicios de Protección Infantil en los casos de desprotección. La intervención familiar se plantea no como una alternativa selectiva, aplicable sólo a un determinado tipo de casos, sino como un servicio que ha de proveerse de manera generalizada.

6.2.3. Diseño y necesidad de evaluación de los Programas de Intervención Familiar

En esta línea, se puede definir el diseño de estos programas como diverso en cuanto a población atendida, recursos utilizados, intensidad de los mismos... no existiendo a día de hoy una definición homogénea de cuáles son los recursos mínimos con los que han de contar programas de este tipo. Del mismo modo, la mayoría de estos programas carecen de evaluación de resultados, lo cual impide conocer su eficacia. (Pauma: Arruabarena, 2001).

La mayoría de los programas de intervención familiar que se han desarrollado en los últimos años en los países occidentales comparten unos objetivos generales que se centran en:

- Mantener la unidad familiar, evitando la separación del menor de su familia, o promoviendo su retorno cuando ha sido separado temporalmente como medida de protección.
- Finalizar la situación de maltrato y/o abandono y evitar su reaparición.
- Asegurar el bienestar y la satisfacción de las necesidades básicas del niño en su entorno familiar y social natural.
- Evitar y/o reparar las secuelas negativas de la desprotección sufrida por el niño.
- Reforzar la capacidad de la familia para hacer frente de manera satisfactoria a las fases de su ciclo vital.
- Mejorar la calidad de las relaciones familiares.
- Mejorar la calidad de las relaciones de la familia con su entorno y reforzar sus sistemas de apoyo.
- Mejorar la capacidad del niño y los padres para establecer las relaciones interpersonales positivas.
- Asegurar que el niño dispone en su entorno de al menos una figura adulta de apego estable.

En esta línea, muchos de estos programas de intervención familiar comparten también una serie de características o presupuestos generales en su diseño:

- Se dirigen a la familia y su entorno.
- Se focalizan en el sistema familiar en su conjunto, no en uno solo de sus miembros.

- Requieren que, previamente a su intervención, las familias sean sometidas a una evaluación individualizada, actualizada y completa, con especial atención a las necesidades del niño y a las causas del problema existente.
- Tienen en cuenta no sólo los déficits o problemas de la familia, sino también sus aspectos positivos y la importancia de reforzarlos.
- Desarrollan su intervención en el domicilio familiar.
- Mantienen una intervención intensiva, en general con un mínimo de dos contactos semanales con cada familia
- Buscan la máxima implicación de las familias en el diseño del plan de intervención.
- Destacan la importancia de la vinculación y relación entre los profesionales y la familia en los resultados del tratamiento.
- Utilizan la autoridad cuando resulta necesario.
- Cuentan con equipos multidisciplinares.
- Destacan la necesidad de contar con profesionales con formación especializada.
- Designan un profesional que asuma la coordinación general de la intervención con cada familia.
- Incluyen un periodo de seguimiento o desvinculación al finalizar la intervención.
- Asumen que, aunque los resultados del tratamiento sean positivos muchas de estas familias han de ser consideradas vulnerables a la reaparición de problemas en el futuro.

Frente a estos aspectos comunes, existen diferencias en el diseño de estos programas, especialmente en cuatro aspectos:

- La población a la que se dirigen: cada programa define la población a la que se dirige siendo la diversidad a este nivel amplia. Mientras algunos programas tratan todas las tipologías de desprotección infantil (maltrato físico, negligencia, abuso sexual, abandono emocional...) otros se centran en determinadas tipologías.
- Duración:
 - *Programas de intervención en crisis: son programas de corta duración, (4-12 semanas) muy intensivos, y con una presencia de los profesionales en la familia que puede llegar a las 24 horas del día. Se dirigen a familias en situación de crisis en las que existe un riesgo grave e inminente de separación del niño, siendo su objetivo contener la crisis y evitar la salida del menor del domicilio

familiar. Una vez logrado este objetivo, estos programas han de ser continuado con programas de intervención menos intensivos y de mayor duración.

*Intervención a medio plazo: son programas denominados de “capacitación parental”, dirigidos a capacitar a los padres en el ejercicio de sus funciones parentales. Su duración es variable, entre seis meses y cuatro años, dependiendo de los problemas y necesidades de la familia.

*Intervención a largo plazo: estos programas se dirigen a familias en que los padres son capaces de ejercer adecuadamente determinadas responsabilidades en el cuidado y atención de sus hijos existiendo una fuerte vinculación afectiva, pero los padres sufren una serie de limitaciones crónicas e irresolubles como retraso mental ligero, crónico... que les impide responder mínimamente a algunas necesidades básicas de sus hijos. Estos programas suponen una ayuda y apoyo a los padres en las funciones parentales que no pueden ejercer. Se trata de intervenciones a largo plazo, necesarias en muchos casos para la autonomía de los niños.

- Contexto en el que se desarrolla:

*En el domicilio familiar.

*Fuera del domicilio familiar (en un centro residencial, en un despacho profesional...).

*Combinación de ambos contextos.

- Modalidades de tratamiento: hay programas que utilizan exclusivamente modalidades de tratamiento individual, modalidades de tratamiento familiar, o modalidades de tratamiento grupal. Otros programas, por el contrario, combinan recursos de varias de estas modalidades.

A la vista de lo mencionado, podemos observar que los programas de intervención familiar para familias con problemas de desprotección infantil, comparten una serie de características y objetivos generales, pero no un diseño común, siendo tanto su duración como los recursos empleados muy variados. De esta manera, el reto actual, se centra en conocer qué modelos de intervención (con sus recursos y técnicas correspondientes) son más eficaces para qué tipos de familias o problemas. Es decir, se busca especificidad, desechando la idea de que una única técnica o modelo, es válido para la multiplicidad de necesidades y problemas de este tipo de familias. En este sentido, los programas más útiles serían los denominados programas “integrados” que

incluyen en su diseño múltiples recursos de diferentes modalidades, y flexibles en el momento e intensidad de aplicación.

La evaluación de la eficacia de cualquier tipo de programas dentro del ámbito de los servicios públicos no ha sido, ni es actualmente, algo que pueda considerarse generalizado (De Paúl, 2001: 304) . En el ámbito de los Servicios Sociales, la evaluación de los programas es muy reciente.

En el ámbito de la protección infantil, se empezó a detectar en USA un interés por la evaluación de los programas a partir de la segunda mitad de la década de los años ochenta. En el contexto europeo hoy en día, aún a pesar de haber mejorado en este aspecto, todavía es infrecuente encontrar programas de protección infantil que estén siendo evaluados minuciosamente. De igual modo ocurre en el ámbito español, en donde la evaluación es también reciente y no se puede considerar que se encuentre generalizada.

En estos últimos años, se está detectando un gran interés por parte de algunos programas de protección infantil por conocer su eficacia y de conocer con cierta certeza la medida en que se están alcanzando o no los resultados esperados con la implantación del programa. En esta línea la metodología, los indicadores de evaluación y los procedimientos de recogida de información, están siendo también objeto de desarrollo actualmente.

De Paul (Pauma 2001, 25 y ss), destaca el hecho de que en el ámbito de la intervención familiar, es importante reconocer que no se tiene ninguna garantía de que lo que se hace en los programas de intervención sirve para alcanzar los objetivos pretendidos, es decir, resalta la importancia de realizar evaluaciones minuciosas de los programas, incorporando de este modo, el sentido de la curiosidad que rige la actividad científica. A su vez, subraya que a la hora de decidir sobre la viabilidad de una evaluación externa o interna conviene tener en cuenta que si bien es cierto que la evaluación interna aumenta la potencial utilización de los resultados para la mejora del programa, también es cierto que puede reducir la credibilidad con la que se interpretan los resultados obtenidos, dado que la evaluación llevada a cabo por los propios profesionales puede estar cargada de subjetividad. En la evaluación de los programas de intervención familiar en protección infantil, resulta conveniente registrar las tipologías de la desprotección, su severidad, los problemas familiares asociados, el pronóstico de cada caso, y la conciencia del problema entre otros datos. Del mismo modo, resulta preciso realizar una evaluación de los recursos, es decir, el número de profesionales,

experiencia, titulación, funciones asignadas, distribución de las horas de trabajo, asignación de cada profesional a cada familia, recursos invertidos en la coordinación y gestión del caso... Los máximos esfuerzos metodológicos en la evaluación de impacto del programa, estarán dirigidos a discernir si el programa ha alcanzado los objetivos previstos y conseguir discriminar qué parte de los cambios experimentados por una familia se deben a los efectos derivados de la utilización de los recursos del programa.

6.2.4. La eficacia de los Programas de Intervención Familiar

Se expone que los programas de intervención con familias son eficaces para mantener a los niños con sus familias. El grado de eficacia de las intervenciones, varía en función de los criterios de selección y la gravedad de los casos atendidos, pero se estima que tienen un éxito entre el 40% y el 90% de casos de menores que pueden permanecer con sus familias (De Paúl, 2001: 317-318).

Se argumenta que estos programas resultan más económicos y arrojan mejores resultados que la atención en recursos alternativos. Se considera que las familias obtienen grandes beneficios de servicios educativos y apoyo, y que deben continuar recibiendo ayuda tras un periodo inicial intensivo y tras la reunificación.

Los programas parecen más eficaces al evitar el ingreso de un niño en un recurso residencial, que el facilitar el regreso de un menor que ha sido previamente separado. La eficacia de los programas de intervención familiar depende de varios factores entre los que destacan:

- El momento de inicio del tratamiento. A medida que la intervención es más precoz, las posibilidades de éxito aumentan.
- La provisión del tipo de intervención adecuada a las necesidades de la familia, es decir, especificidad.
- El tipo, características y gravedad de los problemas de la familia.
- La amplitud y funcionamiento del resto de recursos y servicios que intervienen con la familia y el niño.

En líneas generales, la eficacia de los programas de intervención familiar desarrollados ahora con familias con problemas de maltrato físico y abuso sexual es superior a la eficacia de los programas con familias negligentes.

6.2.5. El trabajo con las familias desde los recursos residenciales de acogida

Como menciona Jorge F. del Valle (2009: 11y ss), en el actual Sistema de Protección a la Infancia, han dejado de estar justificadas las largas estancias de niños y niñas en los recursos residenciales, al no considerarse su acogida en un centro una solución óptima hasta la mayoría de edad. Toda intervención debe estar orientada a la consecución de un objetivo, recogido en un Plan de Caso revisable, en función de cómo evolucione el niño o niña, su familia y sus necesidades. Uno de los principios en los que se fundamentan nuestras leyes de protección a la infancia es el mantenimiento de la unidad familiar, por considerar que este es el entorno de crianza más óptimo para cualquier niño o niña. Sólo cuando el mantenimiento de esta unidad pone en peligro el bienestar del niño, queda justificada una intervención protectora que implique la separación. En el caso de que las dificultades familiares pudiesen ser superadas y los programas de intervención y apoyo a la familia lograsen dotarla de las competencias parentales necesarias, el proceso de reunificación se configuraría como la meta a alcanzar por todas las intervenciones. De este modo, los recursos de acogida cumplen una labor muy importante al convertirse en el nuevo contexto de convivencia del niño hasta que pueda regresar a su hogar en condiciones de seguridad, y es por ello que la intervención individualizada debe potenciar tanto el desarrollo del niño y la cobertura de sus necesidades, como el propio proceso de reunificación, implicando a las familias y potenciando el vínculo entre ambos, ayudándoles a superar sus dificultades.

Los hogares y centros de protección juegan un papel fundamental como estancia provisional hasta el regreso junto a la familia, en aquellos casos en que se establece el objetivo de reunificación familiar. Desde los propios hogares podría promoverse un trabajo con las familias que podría suponer un avance en el retorno del niño al hogar familiar. Para empezar es importante que el personal de atención directa a los menores, se muestre respetuoso y comprensivo con los padres de tal manera que puedan ser vistos como profesionales que les ayudan a comprender las necesidades de sus hijos, potenciando así una relación de colaboración que es indispensable en el trabajo por la reunificación. Así mismo, resulta conveniente que los padres se conviertan en miembros cada vez más presentes y activos en la vida del centro, normalizándose de esta manera las visitas; en esta línea resulta ventajoso promover que los padres adquieran

responsabilidades en la atención de su hijo en la vida del centro resultando adecuado que los padres permanezcan en los centros interactuando con sus hijos. En este contexto, estando los padres inmersos en la dinámica de los recursos de acogida, podrían verse expuestos a modelos adecuados de atención e interacción con sus hijos al observar a los responsables de la atención directa al menor. Resulta a su vez muy conveniente incluir a los padres en la planificación de las decisiones relativas a sus hijos e hijas para que sientan que siguen formando parte de la vida de sus hijos y no se sientan excluidos. Una herramienta que podría resultar muy eficaz en ese proceso de elaboración de sentimientos y preocupaciones es la creación de grupos de autoayuda entre los propios padres que tienen hijos en centros, resultando muy beneficiosos aquellos que se conforman para proporcionarse apoyo emocional mutuo, a su vez, estos grupos pueden ser también un espacio para desarrollar habilidades que les capaciten para entender y educar de manera más adecuada a sus hijos. Aclarar que el tipo y grado de implicación de las familias debe estar determinado en base a un plan individual para el niño y su familia, teniendo en cuenta la necesidad de contar con personal profesional preparado técnicamente y con una actitud positiva hacia este tipo de intervención.

La implicación de la familia en la dinámica de los centros, tiene una serie de ventajas dado que permite a los profesionales que trabajan con el menor una observación directa del tipo de interacción y vínculo existente entre padres e hijos, permitiendo reforzar conductas o cambiar las que no sean adecuadas, aumentando así la probabilidad y rapidez con la que un niño puede regresar con su familia. No obstante esta implicación por parte de los padres en la vida de los centros presenta una serie de dificultades tales como que las estructuras organizativas de los centros sean excesivamente rígidas y la intervención en los hogares esté exclusivamente dirigida a los menores y otras dificultades provenientes de los propios padres, tales como los sentimientos de culpabilidad y vergüenza en función de las circunstancias que obligaron al internamiento del menor pueden entorpecer su implicación, no obstante el trabajo paralelo exclusivo con la familia, podría paliar estas dificultades, y si en un primer momento no está preparado para esa implicación puede llegar a estarlo más tarde. Indicar que para que todo este trabajo con los padres dentro de los propios recursos residenciales resulte beneficioso, es preciso haber establecido previamente una serie de normas y haber llegado a acuerdos con las figuras parentales.

6.2.6. Los Programas de Intervención Familiar en Navarra

Los Programas de Intervención Familiar tienen como objetivo no sólo finalizar la conducta de maltrato/abandono infantil, sino que van más allá pretendiendo conseguir la rehabilitación de entorno familiar. La mayoría de estos Programas coinciden en que su unidad de atención es la familia en su conjunto, compartiendo objetivos generales tales como el refuerzo de la capacidad de la familia para hacer frente de manera satisfactoria a las diferentes fases de su ciclo vital, la mejora de la calidad de las relaciones familiares, incluyendo la relación conyugal paterno – filial y fraternal, la mejora de la calidad de las relaciones de la familia con su entorno reforzando los sistemas de apoyo social, y la minimización de los factores de estrés que pudieran influir negativamente en la familia, reforzando su capacidad para enfrentarse de manera eficaz a los problemas.

A continuación se exponen los diversos tipos de Programas de Intervención Familiar existentes. Cada uno de los y las menores protegidos debe de estar adscrito a uno de estos programas:

- **Programa de Prevención secundaria:** cuyo objetivo último, es evitar la aparición de situaciones de desprotección. Es un programa dirigido a familias en alto riesgo para las situaciones de maltrato y/o abandono infantil. Los recursos destinados a este tipo de programas son figuras normalizadas como podrían ser educadores familiares y supervisores o coordinadores de caso.
- **Programa de Preservación Familiar:** Cuyo objetivo es evitar la separación del menor de su entorno familiar, preservando así la integridad familiar. Se dirige a familias donde se presentan situaciones de maltrato/abandono infantil en sus diferentes niveles de gravedad (leve, moderada, elevada). Sus objetivos finales son eliminar el riesgo de separación del menor de su familia, y promover que los menores tengan un proceso de desarrollo sano y normalizado a nivel físico, afectivo, cognitivo y social. Los recursos del programa son educadores familias, atención psicoterapéutica y/o psiquiátrica y supervisores o coordinadores de caso.
- **Programa de Separación Provisional y Reunificación Familiar:** Consiste en separar al menor de forma provisional de su familia y establecer las condiciones para posibilitar su retorno. Se dirige a familias y niños donde se ha producido o

se va a producir una separación del niño de su familia de origen, con previsión de retorno. Los objetivos de este programa se centrarán en el logro del retorno del menor a la familia en el plazo más breve posible garantizando siempre la satisfacción de sus necesidades básicas, capacitar a los padres para el ejercicio adecuado del rol parental, eliminar o reducir el riesgo de que la desprotección reaparezca en un futuro, y reparar las posibles secuelas que la desprotección haya podido provocar en el niño, niña o adolescente.

- **Programa de Tratamiento del Abuso Sexual Intrafamiliar:** las finalidades de este programas son promover la reunificación familiar en los casos de abuso sexual en los que se haya decidido la salida temporal del menor del domicilio familiar y evitar el riesgo de aparición de los abusos en los casos donde el abusador ha salido del domicilio familiar y el menor permanece en su casa. Los objetivos de este programa se centran en conseguir que el retorno familiar y social natural del niño o la niña sea capaz de garantizar su integridad y seguridades básicas y la satisfacción de sus necesidades básicas, así como eliminar el riesgo de repetición de los abusos tratando las secuelas negativas que el abuso ha provocado o haya podido provocar en el menor.

7. MARCO JURÍDICO

Ha quedado patente lo implicada que está la sociedad en la actualidad, en la tarea de asegurar la protección de la infancia y la adolescencia; y para ello, la comunidad en su conjunto, ha puesto a su servicio una serie de normas de derecho internacional, de derecho estatal y de derecho autonómico que pretenden asegurar una atención adecuada a la infancia en dificultad social. Cabe destacar, que las leyes promulgadas en materia de protección de infancia, refieren como objeto de su atención a los menores en situación de dificultad social, no apareciendo el concepto de menores en situación de conflicto social hasta la Ley Foral 15/2005, de 5 de Diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia. La sociedad ha ido configurando paulatinamente leyes que han ido recogiendo derechos de los menores, y la responsabilidad de los poderes públicos en la salvaguarda de estos derechos.

Así, procederemos a hacer una distinción entre el marco normativo internacional, el constitucional, el estatal y el propio de la Comunidad Foral de Navarra, con el fin de situar jurídicamente el presente proyecto.

En primer lugar, en el Marco Normativo Internacional, situamos acontecimientos tales como la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de la Infancia, de 20 de Noviembre de 1989, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas donde se recogen y desarrollan los principios enunciados en la Declaración de los Derechos del Niño de 1959.

En segundo lugar, la Constitución española de 1978, proclama que la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre respeto de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social. A su vez, recoge una serie de garantías para proporcionar una especial protección tanto a la infancia como a la familia (art.39), a nivel social, económico y jurídico.

En tercer lugar, existen una serie de leyes a nivel estatal que afectan directamente a la atención a la infancia en dificultad social como son:

- La Ley 13/1983, de 24 de Octubre, de modificación del Código Civil en materia de tutela.
- La Ley 21/1987, de 11 de Noviembre, por la que se modifican determinados artículos del Código Civil (BOE nº 275, de 17 de noviembre), que instaura

un nuevo sistema de protección de menores en nuestro país configurando Entidades Públicas como elementos esenciales del nuevo sistema. La definición de desamparo viene determinada en la propia ley, indicando que se produce por el incumplimiento, imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando éstos queden privados de la necesaria asistencia moral o material. De lo mencionado, se derivan las siguientes consecuencias: se pasa de una responsabilidad subjetiva en el ámbito de las relaciones paternofiliales a una responsabilidad objetiva, se origina la tutela por los hechos en sí, independientemente de la voluntariedad o involuntariedad de los padres; se produce la entrada de la Administración pública en el ámbito de las relaciones paternofiliales, al ser los organismos del Estado, de las Comunidades Autónomas o entidades locales, que tengan competencia en materia de protección de menores, los que por el ministerio de la ley asumen la tutela de los referidos menores.

- La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de Enero, de Protección Jurídica del Menor, y de la Ley de Enjuiciamiento de modificación parcial del Código Civil (BOE nº 15, de 17 de enero de 1996) construye un amplio marco jurídico de protección que vincula a todos los poderes públicos, a las instituciones directamente relacionadas con los menores, a los padres y familiares y a los ciudadanos en general. Esta nueva norma consagra la nueva concepción del menor como sujeto activo, participativo y creativo, promoviendo su autonomía. Con esta nueva ley, no solo se regularon las acciones encaminadas a proteger al menor desamparado o cómo prevenir estas situaciones , sino también un repertorio de derechos que pertenecen a los menores de edad “como sujetos activos, participativos y creativos, con capacidad de modificar su propio medio personal y social, de participar en la búsqueda y satisfacción de sus necesidades y en la satisfacción de las necesidades de la sociedad”
- La Ley Orgánica 5/2000, de 12 de Enero, regula la responsabilidad penal de los menores, situando la mayoría de edad penal en los 18 años.

Por último, el Marco Normativo de la Comunidad Foral de Navarra, estipula que la Comunidad Foral, en virtud de lo dispuesto en el artículo 48.1 de la Ley Orgánica

13/1982, de 10 de Agosto de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, tiene competencia exclusiva en materia de Derecho Civil Foral. En consecuencia Navarra tiene competencia exclusiva para regular el régimen sustantivo de la Adopción y de otras instituciones civiles similares. Esto queda recogido en decretos tales como:

- Real Decreto 1775/1985, de 1 de Agosto, de traspaso de funciones y servicios del Estado a la Comunidad Foral de Navarra en materia de protección de menores.
- Decreto Foral 90/1986, de 25 de Marzo, sobre Adopciones, Acogimiento Familiar y atención a menores.
- Decreto Foral 168/1990, de 28 de Junio, por el que se regulan las prestaciones y ayudas individuales y familiares en materia de Servicios Sociales.
- Orden Foral 32/2004, de 20 de febrero, de la Consejera de Bienestar Social, Deporte y Juventud, por la que se clasifican los servicios de "Intervención Familiar", "Educación de Adolescentes", "Medio Abierto", "Atención a la Infancia y Adolescencia"; y "Equipos para la valoración e intervención de menores en situación de dificultad social y/o maltrato".
- Ley Foral 15/2005, de 5 de Diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia (BOE nº 149 de 14 de diciembre de 2005) modificada por la Ley Foral 18/2010, de 8 de noviembre. Cabe resaltar en este punto que es en esta ley donde queda recogida la primera referencia al concepto de menores en situación de conflicto social.
- Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo parcial de la ley foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia (BOE nº 21 de 18 de febrero de 2009).

Tras esta breve recopilación de la legislación en materia de protección de infancia y adolescencia, resulta adecuado desarrollar dos medidas legales importantes en este contexto: la Tutela Administrativa o por Ministerio de la Ley y la Guarda Administrativa o legal.

La Tutela Administrativa o por Ministerio de la Ley es una de las medidas de protección del menor que regula el Código Civil. Se produce como consecuencia de la situación de desamparo, situación que se produce de hecho a causa del incumplimiento,

o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando estos queden privados de la necesaria asistencia moral o material.

La Guarda Administrativa o legal, es la guarda que asume temporalmente, la administración a solicitud de los padres o tutores, o del juez, cuando concurren determinadas circunstancias.

En el primer caso, son los padres quienes solicitan a la administración que asuma la guarda de los menores cuando por circunstancias graves no pueden cuidar de los mismos. En el segundo caso es el juez quien la solicita en los casos en que legalmente proceda. En estos casos hay que resaltar que no se extingue la patria potestad, o la tutela, por lo sólo se delegan en la Administración determinadas funciones, en concreto las que forman parte del contenido personal de la patria potestad o tutela derivadas de la convivencia con el menor.

Tras esta breve exposición de la legislación existente, resulta interesante resaltar el hecho de que las leyes hacen referencia en su mayoría a la protección de menores en dificultad social, quedando las referencias a los menores en situación de conflicto social reducidas a un único artículo de un Decreto Autonómico de la Comunidad Foral de Navarra, no existiendo ley alguna a nivel estatal. Las distintas Comunidades Autónomas tienen plena competencia en materia de protección de menores y es por ello que las leyes vigentes en cada una son diferentes, aún siguiendo una línea similar. Es por ello, que existen Comunidades Autónomas en las cuales el concepto de menores en conflicto social no aparece y en aquellas Comunidades en las que existe, constan diferencias en las definiciones. Con el fin de asegurar una atención adecuada a los menores en conflicto social, sería preciso promulgar una ley estatal que recogiese una definición única de este concepto, junto con una guía de recursos y medidas específicas de intervención. La sociedad tiene la obligación de garantizar que independientemente de la Comunidad Autónoma en la que se resida, existen recursos para poder atender de manera adecuada a la infancia. Se ha de seguir profundizando en este concepto para promover una mejora permanente, en la atención que prestamos a la infancia y adolescencia.

8. METODOLOGÍA

Citando a Krippendorff (1980), el análisis de datos cualitativo es “la técnica destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a un contexto”.

La presente investigación se llevará a cabo empleando un diseño unimétodo y flexible. Para la realización de este estudio se ha optado por una Metodología Cualitativa, ya que el objetivo principal era conocer la valoración de diferentes profesionales que trabajan en el sistema de protección de infancia de Pamplona, sobre la intervención que se lleva a cabo con las familias de los menores, especialmente del ámbito de la dificultad social y del conflicto social. Se ha llevado a cabo un tipo de análisis interpretativo, utilizando datos para ilustrar teorías o conceptos, con la pretensión de intentar comprender rasgos del proceso de intervención familiar que van más allá de los sujetos del estudio.

8.1. Paradigma cualitativo de “Estudio de caso múltiple”

La metodología empleada para abordar el presente estudio estará basada en el paradigma cualitativo de “Estudio de caso múltiple” de carácter descriptivo. El uso de esta metodología tendrá como fin estudiar en profundidad la realidad de la intervención social con familias de menores en situación de dificultad social y en situación de conflicto social en Pamplona. Se considera que el uso de esta tradición cualitativa en concreto, ofrece la posibilidad de realizar descripciones precisas de un fenómeno en concreto. Del mismo modo, Miles y Huberman (1991) refieren que estos diseños permiten a partir de diferentes instancias de comparación extender los resultados empíricos hacia fenómenos de similares condiciones y niveles más generales de teoría, así como elabora explicaciones causales “locales” referidas a la comprensión de procesos específicos y en contextos definidos. El estudio de caso múltiple se centra en una unidad de estudio concreta, siendo nuestro caso, el proceso de intervención familiar en el sistema de protección de infancia en Pamplona, y recogiendo los datos a partir de profesionales expertos en la temática objeto de estudio.

8.2. Técnicas empleadas

- Documentación bibliográfica.
- 14 entrevistas estructuradas en profundidad, a 15 profesionales del sistema de protección a la infancia. (Ver plantilla de entrevistas en Anexo 3)
- Uso del programa Atlas.ti.6.1.

Las técnicas empleadas de recogida de datos se han basado en la revisión bibliográfica exhaustiva de la temática objeto de estudio, y en la entrevista dado que es la técnica más utilizada dentro del paradigma del estudio de caso múltiple y ofrece la posibilidad de poder recopilar mucha información sin ceñirnos a las respuestas estanco de los cuestionarios. Destacar por un lado, la importancia de adquirir una base conceptual y teórica adecuada sobre el tema objeto de estudio mediante la revisión bibliográfica, con el objetivo de construir un marco teórico correctamente fundamentado, resultando también importante conocer de dónde se parte, gracias a la revisión de estudios previos y conocimientos al respecto. Por otro lado y con la pretensión de fundamentar el uso de la entrevista como herramienta de recogida de datos, mencionar que se contempla la entrevista cómo una técnica de investigación social (Restrepo, 2011) definiéndose como un diálogo formal orientado por un problema de investigación y caracterizado por el diseño previo de términos, contenidos y formas de registro del diálogo. No debe olvidarse que el problema de investigación es el que orienta la entrevista en el sentido de que establece qué se pretende conocer, qué información es pertinente y necesaria para el investigador. Sin problema de investigación, la entrevista carece de sentido. Las entrevistas se elaboran dentro de una investigación para ofrecer datos relevantes que ayuden al investigador a comprender más adecuadamente la realidad o problemática que está estudiando. De ahí que la entrevista sea un componente dentro de un proceso de investigación y no se dé de manera aislada ni desconectada de un problema de investigación concreto. La entrevista supone preguntas abiertas donde los entrevistados presentan sus puntos de vista con cierto detenimiento, buscando comprender en detalle las percepciones de los entrevistados o profundizar el conocimiento de situaciones pasadas o presentes desde su perspectiva. De ahí que el investigador invierta un tiempo significativo no solo en la realización de cada entrevista, sino también en su posterior análisis e incorporación a los resultados de su investigación. Las entrevistas se les hace a relativamente pocas

personas a diferencia de los censos, encuestas y cuestionarios que tienden a abarcar muchas más. En el presente estudio se ha procedido a realizar un guión de entrevista estructurada y en profundidad. Este diseño tiene como fin realizar las mismas preguntas a todos los entrevistados para ir recopilando, ampliando y contrastando información en torno a un tema común, comenzando el guión con preguntas más generales y exploratorias en torno al tema que nos concierne, desgranando poco a poco y mediante preguntas de carácter más específico el entramado del Sistema de Intervención Familiar en Pamplona (Ver guión de entrevistas en Anexo 3).

8.3. Muestra

La muestra se seleccionó a partir de su representatividad estructural, es decir, un conjunto de discursos de expertos en torno al tema objeto de estudio. Se incluyó en el estudio a un número suficiente de profesionales representativo del ámbito de la protección de la infancia, esto es, la selección de la muestra fue intencionada a criterio del investigador y por su accesibilidad. A su vez, y tras haber realizado las entrevistas se puede decir que a nivel teórico se llegó al grado de saturación deseado, apareciendo en las entrevistas aspectos reiterativos, no apareciendo conceptos novedosos.

Los y las participantes de este estudio fueron 15 profesionales del ámbito de protección a la infancia, llevándose a cabo 14 entrevistas, dado que una de ellas se realizó de manera conjunta. Previo a la realización de entrevistas se contactó con los profesionales telefónicamente proporcionándoles información acerca del estudio, y en el momento de la entrevista firmaron un documento de confidencialidad para preservar su anonimato con garantías. (Ver documento en Anexo 2). Los profesionales participantes cubren las distintas asociaciones y entidades que trabajan en Pamplona en el ámbito de la protección a la infancia desde atención primaria, hasta la atención más especializada.

- 1 Profesional de la intervención social. Sin Fronteras. Conflicto social.
- 2 Profesionales de la intervención social. Xilema. Dificultad Social.
- 2 Profesionales de la intervención social. Nuevo Futuro. Dificultad Social.
- 2 Profesionales de la intervención social. Negociado de Atención a Menores en Dificultad Social.
- 2 Profesionales de la intervención social. Negociado de Atención a Menores en Conflicto Social.

- 2 Profesionales de la intervención social. Kamira. Servicio de Intervención Familiar (SIF). Mayoritariamente Dificultad Social. (Entrevista conjunta)
- 1 Profesional de la intervención social. Equipo de Infancia y familia (EIF). Riesgo de desprotección leve – moderado.
- 1 Profesional de la intervención social. Equipo de Atención a la infancia y la adolescencia (EAIA). Riesgo de desprotección moderado.
- 1 Profesional de la intervención social. Programa Educativo de Adolescentes (PEA). Asociación Educativa Berritzu. Conflicto Social.
- 1 Profesional de la intervención social. Programa especializado de intervención familiar. Pauma. Mayoritariamente Dificultad Social.

El conjunto de profesionales seleccionado para la realización de las entrevistas en profundidad, fueron elegidos por su experticia en la temática objeto de interés y por su accesibilidad. Todo ello con el objetivo de ir construyendo a través de sus diferentes representaciones un discurso lo más enriquecedor posible.

Ver detalles sobre las diferentes asociaciones en el Anexo 1.

8.4. Atlas.ti.6.1

La elección de un programa de ordenador para la realización del análisis de contenido cualitativo del presente proyecto, se fundamenta por las ventajas que un programa de estas características puede aportar. Su empleo apoya el arduo trabajo de realizar la construcción de tipificaciones, generación de conceptos, taxonomías y sistemas clasificatorios, permitiendo quedar recogida toda la información en un mismo archivo, lo que se traduce en un reconocimiento más exhaustivo y fiable del conjunto de documentos.

El análisis de los datos cualitativos se ha sustentado en las fases de análisis establecidas por la Teoría Fundamentada, también conocida como Grounded Theory, haciendo para ello uso del programa de análisis de datos Atlas.ti. El programa Atlas.ti en su versión 6.1., nos permitirá realizar un análisis semántico exhaustivo del total de transcripciones (Ver transcripciones en Anexo 5), siendo el proceso de análisis el que se detalla a continuación.

1. Pre-análisis: lectura general del material y construcción de categorías básicas, a partir de teoría y objetivos del proyecto.
2. Categorización: creación de códigos por categoría.
3. Codificación: selección de fragmentos (citas) y asignación de códigos.
4. Inferencias: interpretación de las redes, conexiones y contradicciones identificadas

En primer lugar se ha llevado a cabo un preanálisis en el cual se creó una Unidad Hermenéutica, esto es, el conjunto de entrevistas realizadas, agrupando estos documentos en familias, en nuestro caso, realizando una diferenciación entre profesionales de atención primaria, profesionales de la intervención de la dificultad social y profesionales de la intervención del conflicto social, construyendo de este modo categorías de análisis.

Posteriormente se procedió a realizar un proceso de categorización mediante la creación de códigos (Ver listado de códigos en Anexo 4) a partir de citas con información relevante de los textos, procediendo a crear a continuación familias o categorías de estos códigos. Lo que consideramos como categorías son códigos que por su densidad en cuanto a relaciones con otros códigos, y número de veces que han aparecido en las entrevistas, pueden ser considerados como categorías por sus propiedades y/o dimensiones distintas. A su vez, en esta fase comienzan a quedar definidas memos básicas, es decir, inferencias substraídas del proceso de análisis.

Por último se llevó a cabo un proceso de interpretación del conjunto de códigos en base a la categorización, al conjunto de conexiones identificadas entre los mismos, las memos, y a partir del uso de herramientas de análisis propias del programa tales como nubes de palabras. A partir del análisis de todo ello se procedió a realizar la redacción del conjunto de análisis de datos y las conclusiones del presente estudio.

9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

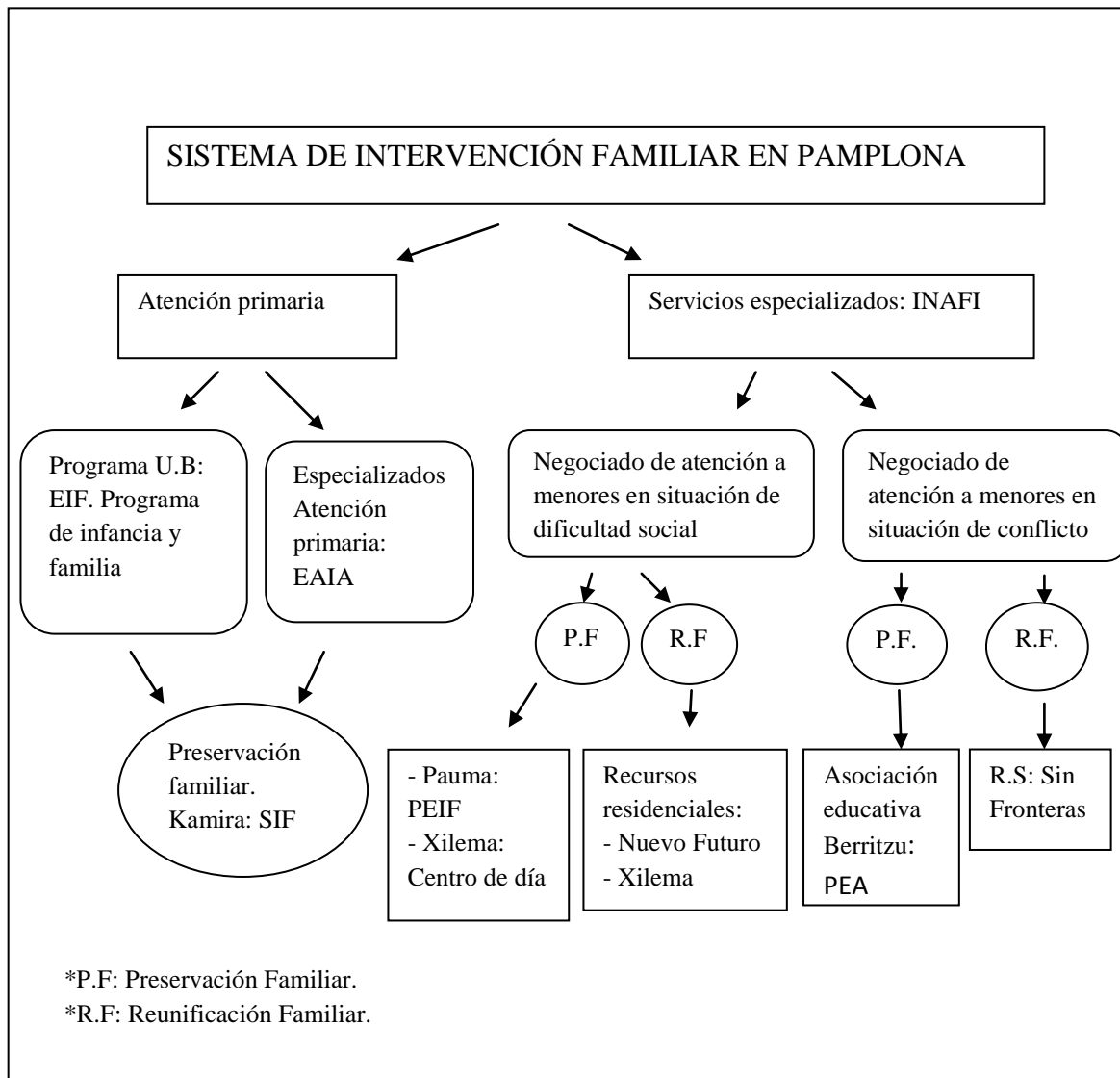
En este apartado se presenta un análisis de la información aportada por los 15 profesionales entrevistados y la documentación bibliográfica a cerca de la temática objeto de estudio. Para ello se procederá a sintetizar la información extraída a partir de las diversas preguntas de las entrevistas tratando de construir un discurso ordenado y coherente.

9.1. Sistema y estructura del Sistema de Intervención Familiar en Pamplona

9.1.1. El Sistema de Intervención Familiar en Pamplona

El sistema de Intervención familiar en Pamplona se construye a partir del manual de protección a la infancia del Gobierno de Navarra, herramienta que guía la estructura de atención e intervención a partir de los distintos niveles de desprotección infantil, esto es, leve, moderado y grave.

Gráfico1. Sistema de Intervención Familiar en Pamplona.



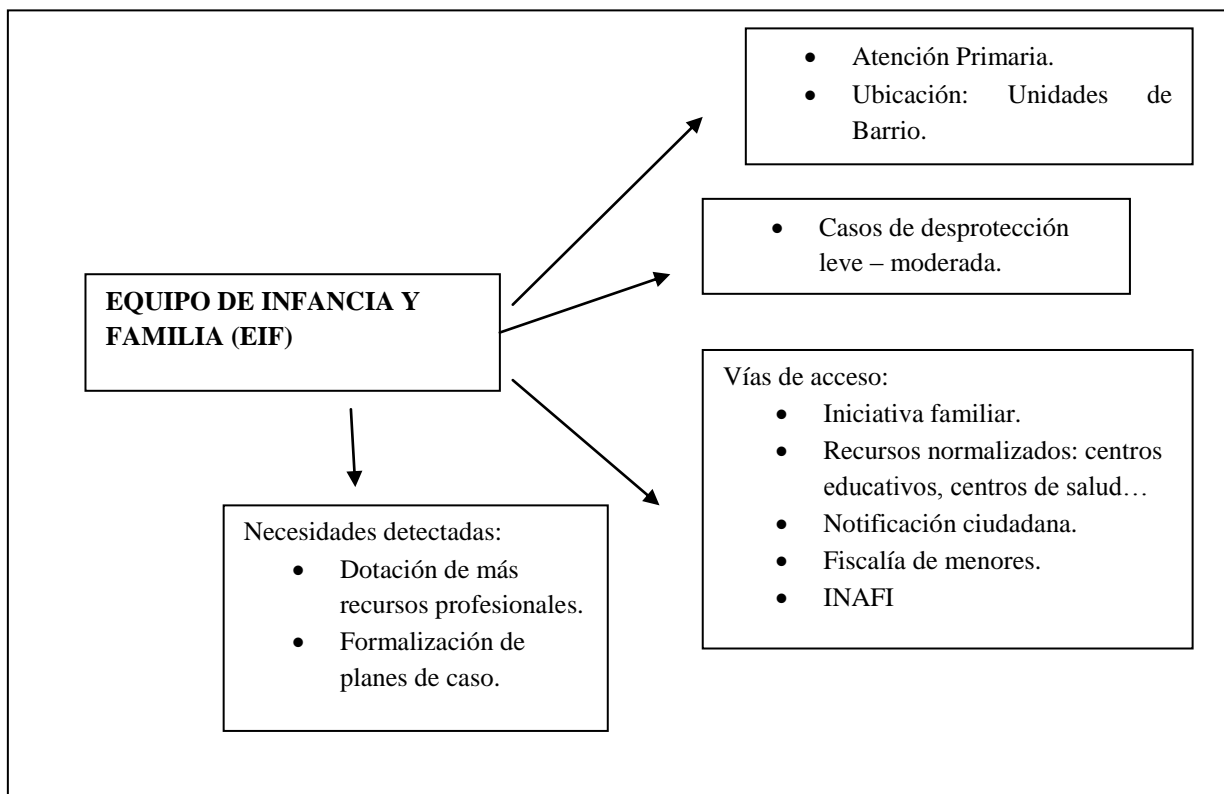
Fuente: Elaboración propia a partir de la información facilitada por los profesionales.

La puerta de entrada al Sistema de Protección de Infancia en Pamplona, en la cual se realiza una intervención directa con la familia, prestando especial atención a los menores en situación de desprotección leve-moderada, son los Servicios Sociales de Base, ubicados en las Unidades de Barrio de Pamplona. Existen 12 Unidades de Barrio de Pamplona, en las cuales existe un Equipo de Infancia y Familia (EIF), considerado de atención primaria, donde se ubica el Programa Infancia y Familia. Este equipo trabaja con familias con menores de 18 años, donde se valora que existe algún tipo de dificultad o desprotección dentro de los niveles leve-moderado, siendo su objetivo favorecer el desarrollo integral de las personas y los menores en un entorno adecuado a través de acciones de protección, de apoyo familiar y personal, todo ello desde una perspectiva global. La entrada a este programa tiene varias vías de acceso. Por un lado

como comenta la profesional E.11, pueden ser los propios padres quienes por iniciativa propia acudan a la Unidad de Barrio solicitando algún tipo de apoyo. Esta vía de entrada no suele ser la más común, ya que cuando acuden suele ser para solicitar algún tipo de prestación económica. Cabe apuntar en este apartado que el EIF, además de gestionar lo referente a la protección de infancia, también gestiona las prestaciones familiares, por lo que en ocasiones, el espacio de sesiones de intervención familiar queda reducido a la gestión y tramitación de prestaciones por ser el aspecto que más preocupa a la familia, y por no contar con más profesionales para poder dedicar más tiempo a cada familia, como apunta la profesional E.12. Por otro lado, se puede acceder por derivación de otros recursos normalizados, esto es, centros educativos, centros de salud... en los que se haya detectado algún indicio de desprotección. En esta línea, estos casos también pueden devenir de notificaciones de vecinos y ciudadano, desde fiscalía de menores si considera que se ha de valorar alguna situación de posible desprotección. A pesar de que este Equipo estaría destinado especialmente para situaciones de desprotección leve, la realidad es que trabajan muchos casos de desprotección moderada, casos que como las propias profesionales indican, no se abordan convenientemente por falta de tiempo y falta de recursos profesionales. Los profesionales mencionan que estos casos de desprotección moderada habría de llevarlos el Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA), no obstante tienen un ratio de casos reducido. La profesional E.11 trabajadora del EIF comenta que “existe en EAIA un protocolo bastante más definido de intervención, sobre todo en lo que es valoración-investigación... antes existía un ratio mayor de casos en EAIA... ahora al final muchas veces con la gente del EAIA ni cuentas pues porque es difícil con lo que tenemos”. La profesional E.12 de EAIA apunta que “EIF nos deriva los casos mediante un protocolo. Entonces diferencias entre ellas y nosotros... pues está todo revuelto, ellas atienden casos según los niveles de desprotección, leves y moderados, y nosotros atendemos moderados, entonces existe como una duplicidad.... Entonces el tema es que nosotros sí que tenemos un ratio de familias que son 30 familias de intervención a la vez y ellas no tienen ningún ratio, ellas todo lo que llega lo tienen que atender desde atención primaria, y están interviniendo con mogollón de casos de desprotección moderada”. Por tanto, y siguiendo lo que mencionan los profesionales, dada esta situación, el EIF gestiona muchos casos de desprotección moderada, a pesar de no poder ofrecer una atención y realizar una intervención de tanta calidad como lo hace EAIA. La profesional del EAIA (E.12) recalca que “El problema es que los EIF no pueden realizar una

valoración como la que podemos hacer nosotros porque ellos no tienen tiempo, es imposible. Entonces, resulta una paradoja que teniendo tanto los EIF como nosotros casos de desprotección moderada, si nos tocan a nosotros las familias van a estar mejor atendidas”.

Gráfico 2: Programa de Atención a la Infancia y Familia (PAIF)



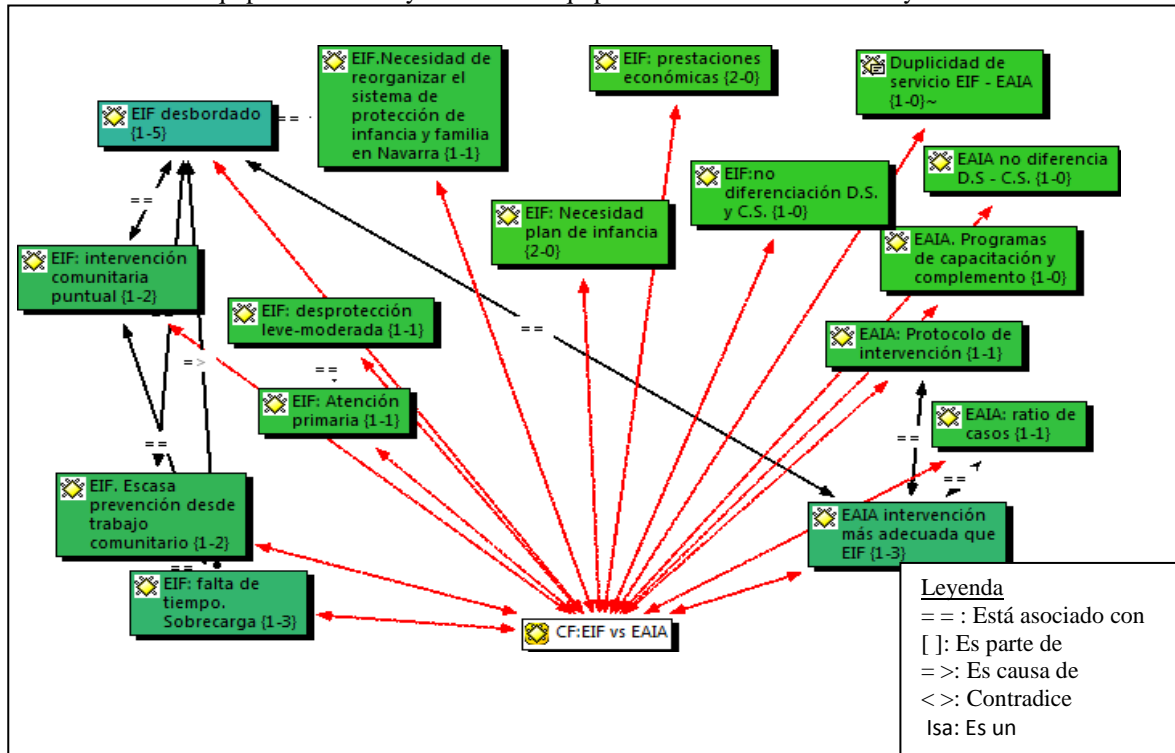
Fuente: Elaboración propia a partir de la información facilitada por los profesionales.

Por otro lado y de forma complementaria a la Atención Primaria, el Ayuntamiento de Pamplona tiene otros dispositivos de atención que complementan este nivel más básico y que trabajan de forma estrecha con los programas dispuestos en las Unidades de Barrio. El Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA), es un programa especializado que trabaja de forma muy estrecha con el programa de infancia y familia (EIF), ya que es éste quien deriva al equipo aquellos casos de desprotección infantil de riesgo moderado, o que requieren intervenciones que no pueden ser abordadas correctamente desde atención primaria. El EAIA ubica su intervención en el ámbito de la atención a la infancia y adolescencia desarrollando programas de prevención secundaria (riesgo moderado) y poniendo en marcha los procesos de asesoramiento, investigación, valoración, ayuda en la toma de decisiones, así como intervenciones familiares con niños, adolescentes y sus familias. A su vez, sirve de soporte y apoyo a los Servicios Sociales de Base de la Comunidad Foral y al Servicio de

Protección, Promoción y Atención a la Infancia y Adolescencia. EAIA y EIF deriva los casos a Kamira con el objetivo de realizar una intervención educativa introduciendo un educador en el domicilio familiar. Como recurso específico, se cuenta con el Servicio de Intervención Familiar (SIF), gestionado por la empresa Kamira, que participa haciendo una intervención en el propio domicilio del menor cuando existen factores de desprotección moderada que están impidiendo el desarrollo o bienestar de los niños, niñas y adolescentes. El SIF se define como la intervención técnica educativa planificada, que se desarrolla principalmente en el núcleo familiar, orientada a conseguir unos objetivos que contrarresten los factores de desprotección existentes y de esta manera evitar la separación de los menores de su medio familiar. En SIF, a su vez se establecen varios subprogramas de intervención tal y como explican los profesionales entrevistados de la cooperativa Kamira.

E.10: “Los programas de capacitación parental que tratan de capacitar a la familia en sus funciones parentales, para que ejerzan de manera adecuada su responsabilidad parental y el programa de complemento familiar que se pone en marcha cuando existe un vínculo positivo, una vinculación positiva pero necesitan ayuda para solventar ciertas cuestiones y se requiere la presencia de una figura adulta de referencia para complementar aquellas funciones parentales que ya se están ejerciendo”.

Gráfico3. Equipo de Infancia y Familia vs Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

Como se puede contemplar en el gráfico “EIF vs EAIA”. La profesional de la intervención social de EAIA menciona que existiría una duplicidad del recurso en cuanto a que ambos realizan una intervención con situaciones de riesgo de desprotección moderado. A su vez, estos programas de atención primaria no diferencian sus casos en términos de dificultad social y conflicto social, si no y como se ha indicado antes en términos de riesgo de desprotección leve y moderada, atendiendo a los criterios que aparecen en el apartado dedicado al marco teórico. En líneas generales los profesionales consideran que el servicio del EAIA realiza una intervención con las familias más adecuada que el EIF al contar con un protocolo pautado de intervención, y tener un ratio predeterminado de casos, permitiéndoles dedicar un tiempo de calidad a cada caso. En esta línea el EIF se encuentra desbordado dado que además del gran volumen de casos con los que trabaja (tanto de riesgo de desprotección leve como moderado), ha de abordar la temática referente a la protección de infancia a la par que lo referente a las prestaciones económicas familiares, siendo este último aspecto el más demandado por las familias quedando en un segundo plano el tema referente al bienestar del menor. Dada esta sobrecarga de casos, la intervención comunitaria que realiza EIF es puntual, siendo de este modo la prevención que se realiza desde el trabajo

comunitario residual. En esta línea el EIF reclama la necesidad de elaboración de un plan de infancia en Navarra con el fin de conocer las nuevas necesidades de la población y poder ofrecer un servicio de mayor calidad. Siendo esta la realidad se reflexiona sobre la posibilidad de reorganizar el sistema de protección de infancia y familia en Navarra.

Una vez definida la estructura de atención primaria, queda explicar los servicios más especializados del sistema de intervención familiar. Una vez se detectan casos de riesgo grave, éstos son derivados a Gobierno de Navarra, esto es, el INAFI (Instituto Navarro de Familia e Igualdad). El INAFI, a su vez, se subdivide en tres negociados, el negociado de atención a menores en situación de dificultad social, el negociado de menores en situación de conflicto social y reforma y el negociado de acogimiento y adopción nacional. En el presente estudio, son los negociados de dificultad social y de conflicto social los que nos competen. Una vez llegados a INAFI, se valorará si el caso se define como de dificultad o de conflicto y se determinará si el programa a poner en marcha con la familia será de preservación familiar, esto es, mantener al menor en su domicilio, o el programa de reunificación familiar, esto es, la salida del menor de su hogar familiar a un recurso residencial o a una familia de acogida, con pretensión de retorno con su familia de origen. Si el caso se considera de dificultad social y se adjudica un programa de preservación familiar, la familia será derivada al Programa Especializado de Intervención Familiar (PEIF) gestionado por Pauma, recurso que tiene como objetivo mantener la unidad familiar evitando la separación del niño o niña de su familia mediante un trabajo de capacitación parental. Por otro lado, si el caso es considerado de dificultad social y se adjudica un programa de reunificación familiar, el menor saldrá del hogar familiar, existiendo como opción más deseable ser acogido por la familia extensa, seguida por la opción de acogimiento en familia ajena, y por último la opción de s previas al deterioro de la convivencia, y mediante intervenciones más grupales a partir de la participación de las familias en actividades propuestas por la asociación. Por su parte, la Asociación Navarra Nuevo Futuro, cuenta con un taller de crianza en el cual se insta a las familias a crear un grupo de encuentro y trabajo. Por otro lado, la Fundación Xilema, asume la gestión de una Escuela de Padres y madres, en la que a través de talleres, cursos, conferencias y debates de trabajo con progenitores y cuidadores de niños y niñas, se ofrece información y orientación sobre sus dificultades a la hora de ejercer adecuadamente las funciones parentales del cuidado de sus hijos.

En el caso de la situación de conflicto social, si se adjudica un programa de preservación familiar, el caso de derivaría a la Asociación Educativa Berritzu, que gestiona el Programa de Educación de Adolescentes (PEA), en el cual el grueso de la intervención se realiza con los y las menores. Si se adjudicase un programa de reunificación familiar, el menor sería acogido en un recurso residencial gestionado por la Asociación Navarra Sin Fronteras, en el cual se conforma una escuela de padres atendiendo a la demanda y necesidades existentes.

E.1. “Programa como tal específico dirigido a las familias no tenemos, no tenemos y de hecho no hay en toda Navarra un programa dirigido a intervenir con familias en conflicto”.

E.2: “En Xilema, no tenemos un programa específico para intervenir con las familias, porque el trabajo con las familias es algo que incorporamos en cada uno de los recursos”, “En aquellos recursos en los que tenemos menores tenemos esa comprensión de trabajar con la familia”.

E.3: “Como los definiríamos nosotros son programas para los menores y en estos programas entran las familias que siempre se tienen en cuenta”.

E.4: “No tenemos programas especializados como tal, pero indudablemente se trabaja con las familias, nuestra intervención es a la carta”.

E.5: “Propios para solo las familias no tenemos programas. Intervenimos con los menores y por extensión con las familias, pero no hay programas solo para las familias de los menores”

Siendo esta la realidad, y a pesar de contar con herramientas de trabajo para intervenir con los padres, los recursos residenciales no cuentan con programas específicos para la intervención con la familia. El grueso del trabajo desde los recursos residenciales se realiza con los menores, quedando la intervención con las familias restringida al trabajo desde oficinas. Estas entidades reservan un espacio al trabajo con las familias fundamentado en la creación de un vínculo basado en la confianza a partir de entrevistas y contacto telefónico, no obstante puede no resultar suficiente para que se produzcan cambios en el seno familiar, dado que las familias cuando llegan a estos recursos tienen a sus espaldas una larga trayectoria de dinámicas de convivencia disfuncionales por lo que el trabajo habría de ser más intenso, realizando a su vez intervenciones conjuntas con padres y menores, no obstante el trabajo con familias y menores suele ser por separado, siendo limitadas las sesiones que se realizan conjuntamente, quedando en muchas ocasiones restringidas a eventos de ocio. Los

profesionales mencionan que resulta importante observar el modo de interactuar de hijos y padres en las sesiones conjuntas, dado que se extraen pautas de dinámicas familiares que de otra forma sería complicado conocer, por ello consideran que intervenir de manera conjunta con padres y menores resulta necesario, siempre y cuando y atendiendo a la edad de los menores prime su bienestar.

Con respecto a la intervención conjunta menores – familia los profesionales comentan que:

E.1: “ En principio la intervención se realiza por separado. Trabajadora social hace con las familias, y psicóloga, pedagoga y educadores con el menor... pero todo está coordinado”, “En un momento dado si vemos que es importante vemos la posibilidad de hacer una conjunta...”.

E.2: “Consideramos importante para ver nosotros las dinámicas, como gestionan ese tiempo juntos los padres”, “trabajamos con la familia y con el menor fuera de los espacios residenciales”.

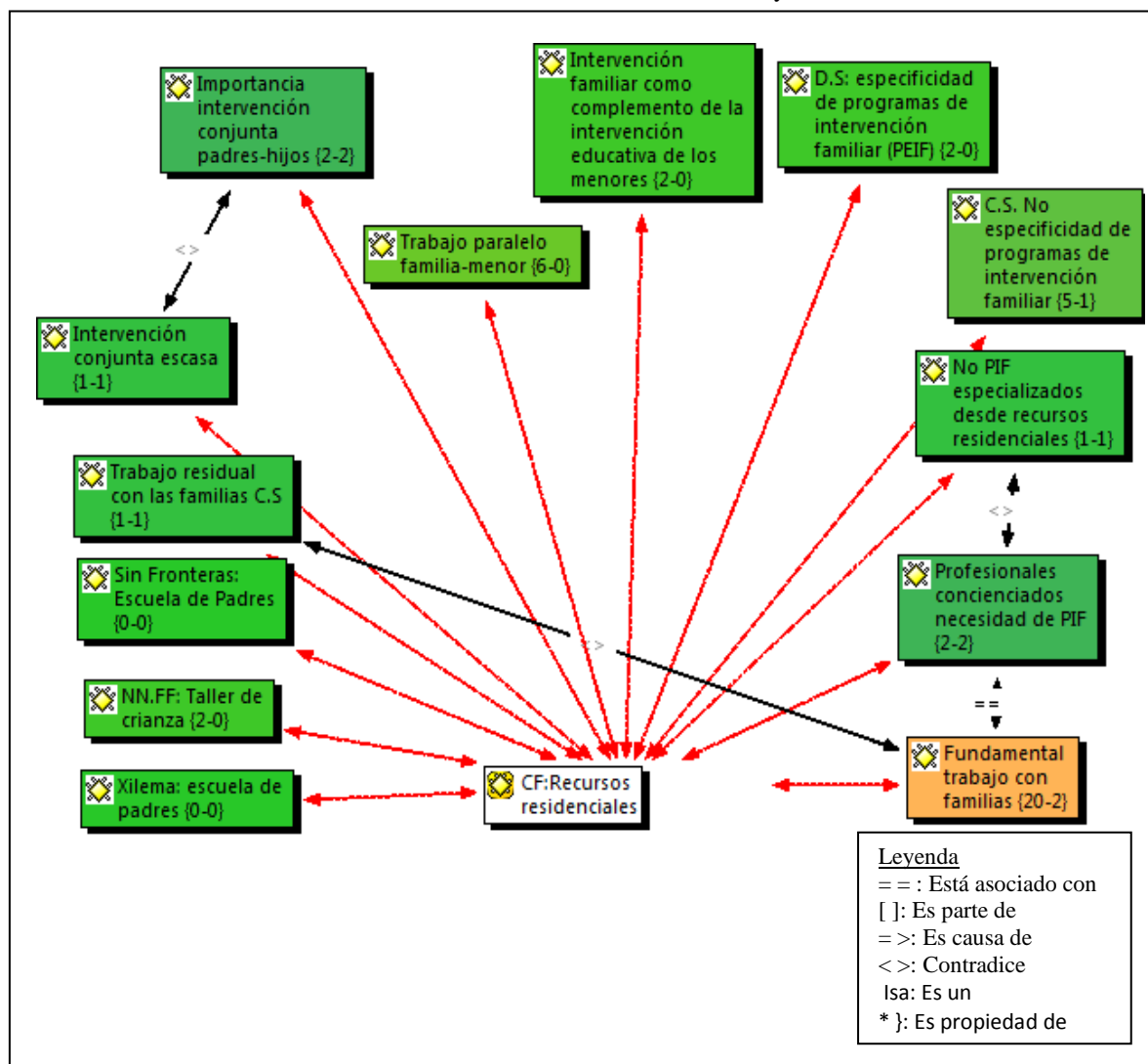
E.5: “En las visitas supervisadas o controladas, ahí vemos cosas sí, y en alguna actividad que se hace con ellos de ocio... pero son más actividades de Nuevo Futuro a gran escala como fiestas”.

E.6: “Sí se intenta pero hay que tener en cuenta que hay que proteger a los menores y hay que reparar muchos daños”

E.7: “Entonces pues depende de la edad del menor, de si está preparado o no, y de lo que se haya trabajado con los padres previamente, pero sí se trabajan sesiones conjuntas”.

E.12: “¿Con papás y niños conjuntamente? Sí, sí. Y es que lo vemos necesario, se ven cosas muy interesantes, observas cosas que por separado se te escapan por alto”.

Gráfico 4. Recursos residenciales de D.S. y C.S.



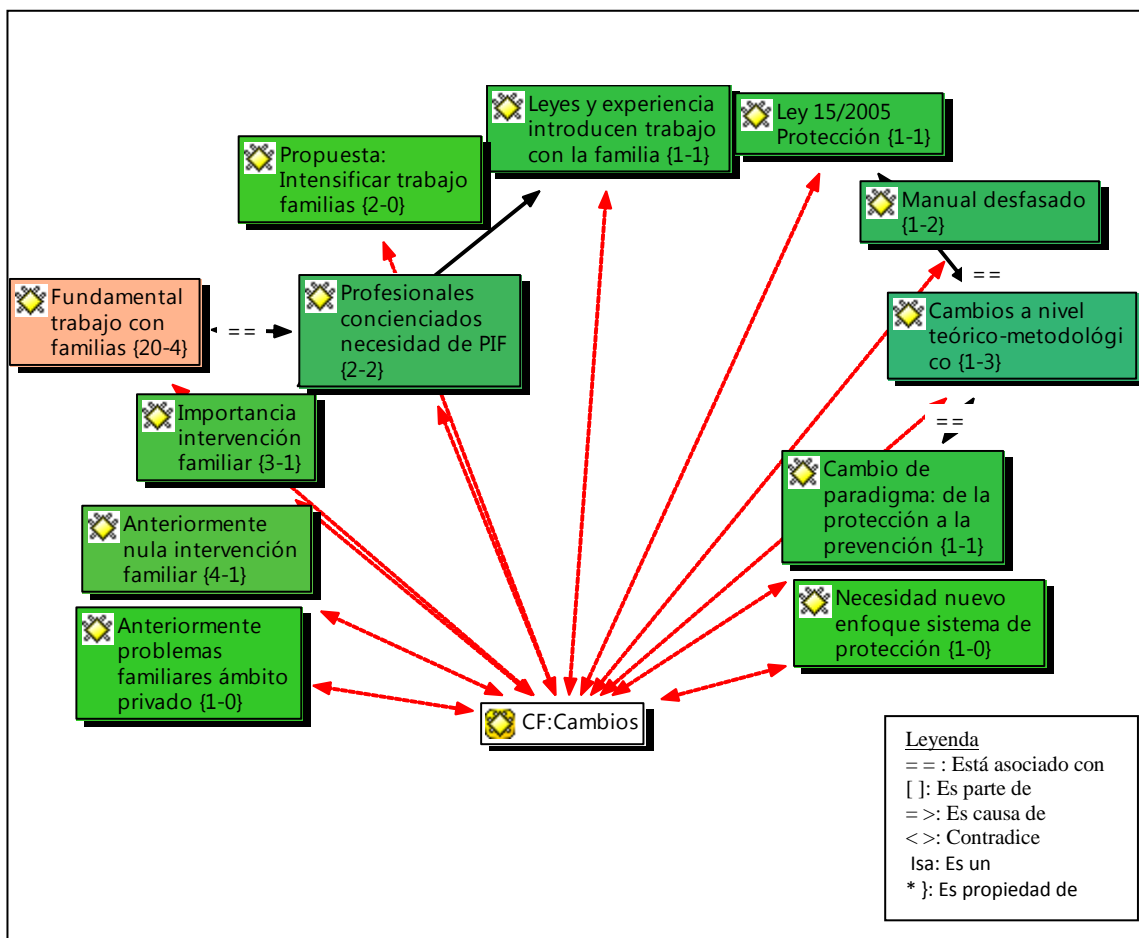
Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

A pesar de estar los profesionales concienciados de la importancia y necesidad de crear programas de intervención familiar y considerar fundamental el trabajo con las familias desde el sistema de protección de infancia, desde los recursos residenciales no existen programas de intervención familiar especializados, aunque sí es verdad que existen herramientas como las escuelas de padres de Sin Fronteras (conflicto social) y Xilema (dificultad social), y un taller de crianza desde Nuevo Futuro, que contempla el trabajo grupal con familias mediante la creación de espacios de apoyo y aprendizaje. La intervención familiar se concibe como complemento de la intervención educativa de los menores, siendo el trabajo con familias y menores paralelo y ocasionalmente conjunto. Por otro lado, desde Sin Fronteras se menciona que se realiza un trabajo residual con las familias en situación de conflicto social desde la asociación por falta de tiempo, y que no existe ningún recurso específico fuera de ella. Desde el ámbito de la dificultad social

sí que existe un recurso específico para el trabajo con las familias que se ofrece desde la institución Pauma (el PEIF), no obstante se ciñe al programa de preservación familiar, no existiendo tampoco un recurso de educadores familiares en el programa de preservación familiar desde los recursos residenciales.

9.1.2. Evolución de la intervención social con familias en Pamplona

Gráfico 5. Cambios de la concepción de la intervención social con familias en Pamplona.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

Los profesionales indican que desde que empezaron a trabajar en el ámbito de la protección a la infancia se han experimentado grandes cambios en esta materia, y que en la actualidad el sistema continúa cambiando.

E.4: “Antes se trabaja menos con las familias, no eran foco de intervención”.

E.5: “Cambio hay siempre, los cambios van unidos al cambio social”.

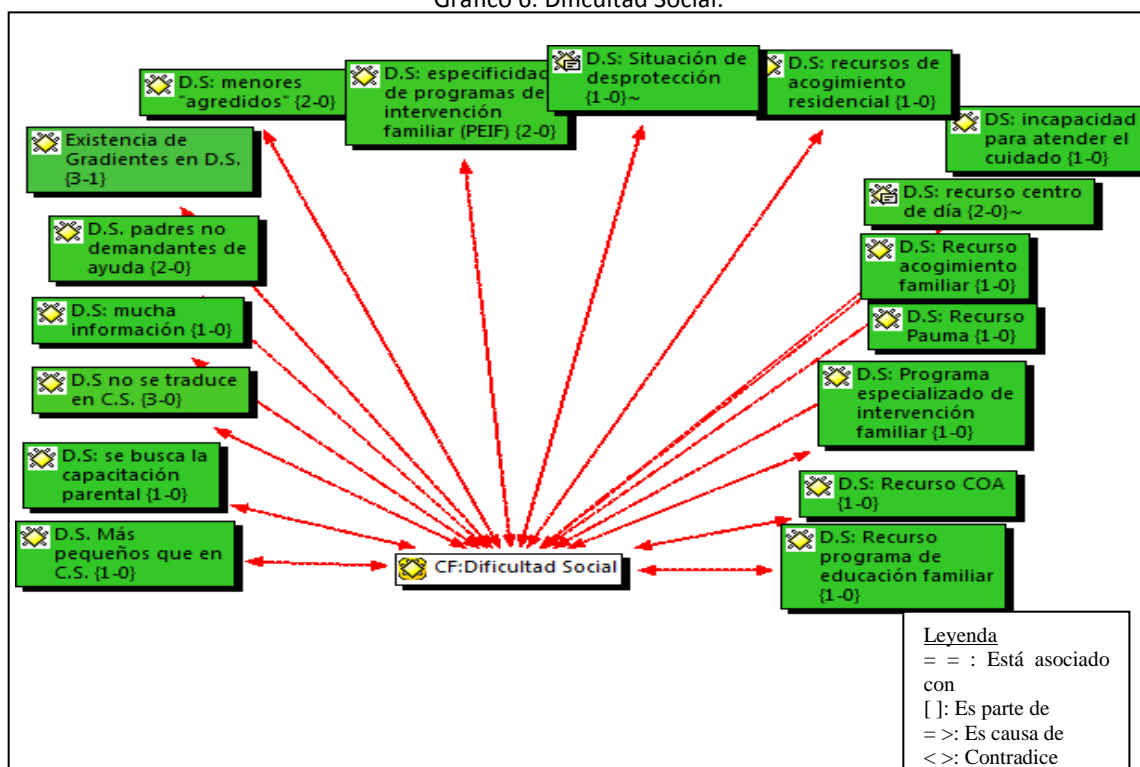
E.6: “Sin duda, sin duda. En este ámbito ha habido muchos procesos diferentes y muchas herramientas. Entonces efectivamente ha habido un cambio importantísimo en

todo lo que es la pura concepción de en dónde hay que incidir en el trabajo, yo he visto que se ha ido basculando, porque antes el objeto fundamental del trabajo era el menor dejando de lado a la familia”.

Anteriormente los problemas familiares se quedaban dentro del ámbito privado siendo la intervención con las familias nula. No obstante, en la actualidad el trabajo con las familias ha sido considerado como fundamental y resulta de suma importancia la intervención con las familias. Esta conciencia de la importancia de intervenir con los padres y madres, junto con la experiencia en este ámbito, se traduce en una inquietud profesional por la mejora e intensificación del trabajo con las familias, prueba de ello son las leyes existentes en esta materia que respaldan la necesidad y obligatoriedad de trabajo con las familias. Actualmente, siguen produciéndose cambios en este ámbito, reclamando los profesionales una actualización de los manuales de trabajo y nuevas metodologías de trabajo. En esta línea los expertos refieren que a día de hoy se pone sobre la mesa la necesidad de debatir un nuevo enfoque del sistema de protección a la infancia, apostando por un cambio de paradigma que centre el foco en la prevención y no tanto en la protección.

9.1.3. Dificultad social vs Conflicto social

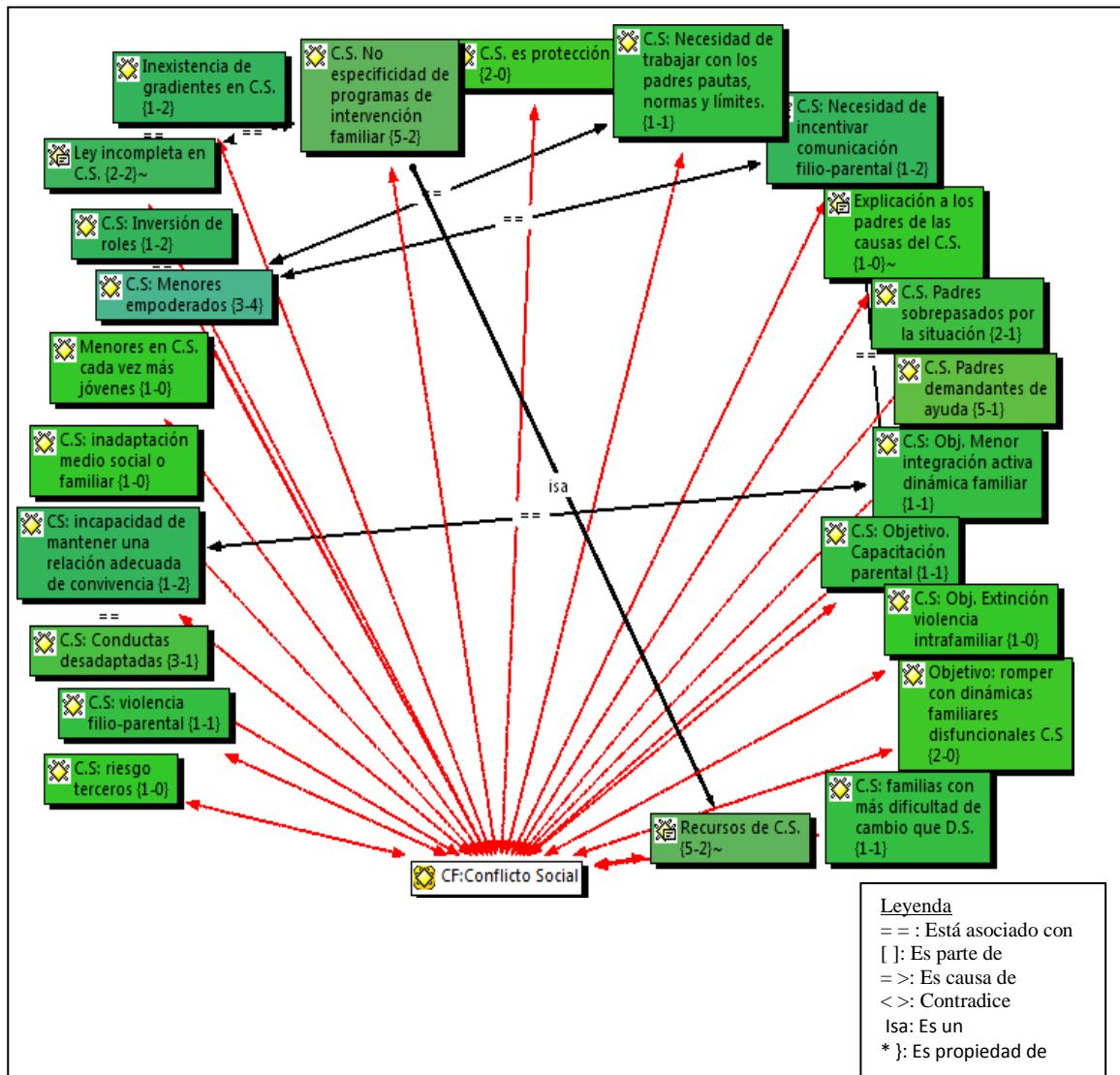
Gráfico 6. Dificultad Social.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

Los profesionales indican que los menores en situación de dificultad social acostumbran a ser más pequeños que los menores en situación de conflicto social, por tanto la edad es un factor importante a tener en cuenta a la hora de definir estas dos realidades. Del mismo modo apuntan que una situación de dificultad social no tienen por qué derivar en una situación de conflicto. Apuntan que a diferencia del concepto de conflicto social, sobre dificultad social hay una larga trayectoria de investigación y por tanto muchos manuales donde queda recogida información acerca de esta realidad social. Los expertos mencionan que los padres de menores en dificultad no acostumbran a ser demandantes de ayuda, dado que es el menor la figura “agredida” encontrándose en situación de clara desprotección dado que los padres son incapaces de dispensar un cuidado adecuado a sus hijos e hijas. Los recursos destinados al trabajo con familias y con menores en situación de conflicto social serían el programa de educación familiar, el Centro de Observación y Acogida (COA), el PEIF gestionado por Pauma, el centro de día, los recursos de acogimiento familiar y los recursos residenciales.

Gráfico7. Conflicto social



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

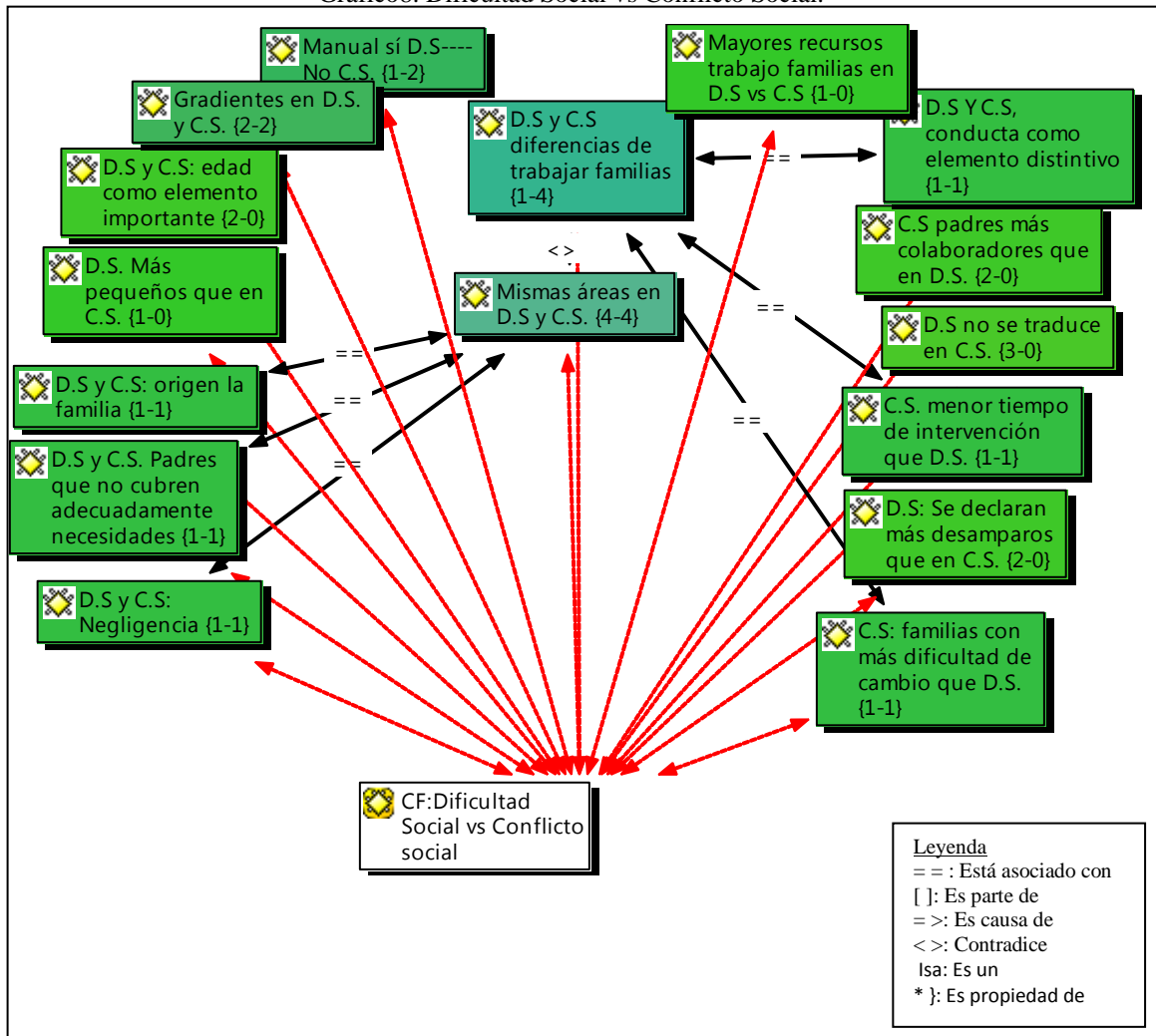
El conflicto social es una realidad de desprotección. Se define como una situación en la que el menor presenta dificultades en su adaptación al medio social y/o familiar, mostrando incapacidad para mantener relaciones adecuadas de convivencia, presentando de este modo conductas desadaptadas, apareciendo conductas de violencia filio-parental y presentando comportamientos de riesgo que ponen en riesgo al propio menor y a terceros. Tal y como declaran lo profesionales del negociado de atención a menores en situación de conflicto social, la ley de protección se encuentra incompleta al hacer una definición parcial de la situación de conflicto no incluyendo gradientes a la hora de describir el conflicto social tal y como se hace en las situaciones de conflicto social.

E.8: “Sin embargo el conflicto, es un concepto que ni siquiera aparece en la Ley 1/96, que es el punto de arranque y la columna vertebral de lo que es en España la protección, donde empiezan a articularse y recogerse bien las medidas fundamentales, lo que es el desamparo, se regulan mucho más todas las medidas de protección como es el acogimiento, la adopción, y ahí no aparece por ningún lado el concepto de conflicto. En la Ley 5/2000 de responsabilidad penal del menor tampoco aparece el concepto de conflicto social”

E.9: “La ley en conflicto todavía tiene que avanzar e incorporar información siendo más minuciosa”.

El hecho de que en las leyes este concepto aparezca escasamente desarrollado, se traduce en la inexistencia de programas específicos de intervención con familias de menores en situación de conflicto social. Con los padres de estos menores la intervención se traduce en una necesidad de en primer lugar explicar a las familias las causas de la aparición de la situación de conflicto social, tratando de que tomen conciencia de la trayectoria educativa y de relación que han seguido con sus hijos y en las consecuencias que han originado esas dinámicas. Se trabaja también, el estilo de comunicación filio-parental existente, facilitándoles pautas de comunicación asertiva, herramientas de negociación y necesidad de establecimiento de normas y límites coherentes. El objetivo último de la intervención con las familias sería la capacitación parental, lo que se traduciría en la extinción de la violencia intrafamiliar existente y una ruptura de las dinámicas familiares disfuncionales.

Gráfico8. Dificultad Social vs Conflicto Social.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

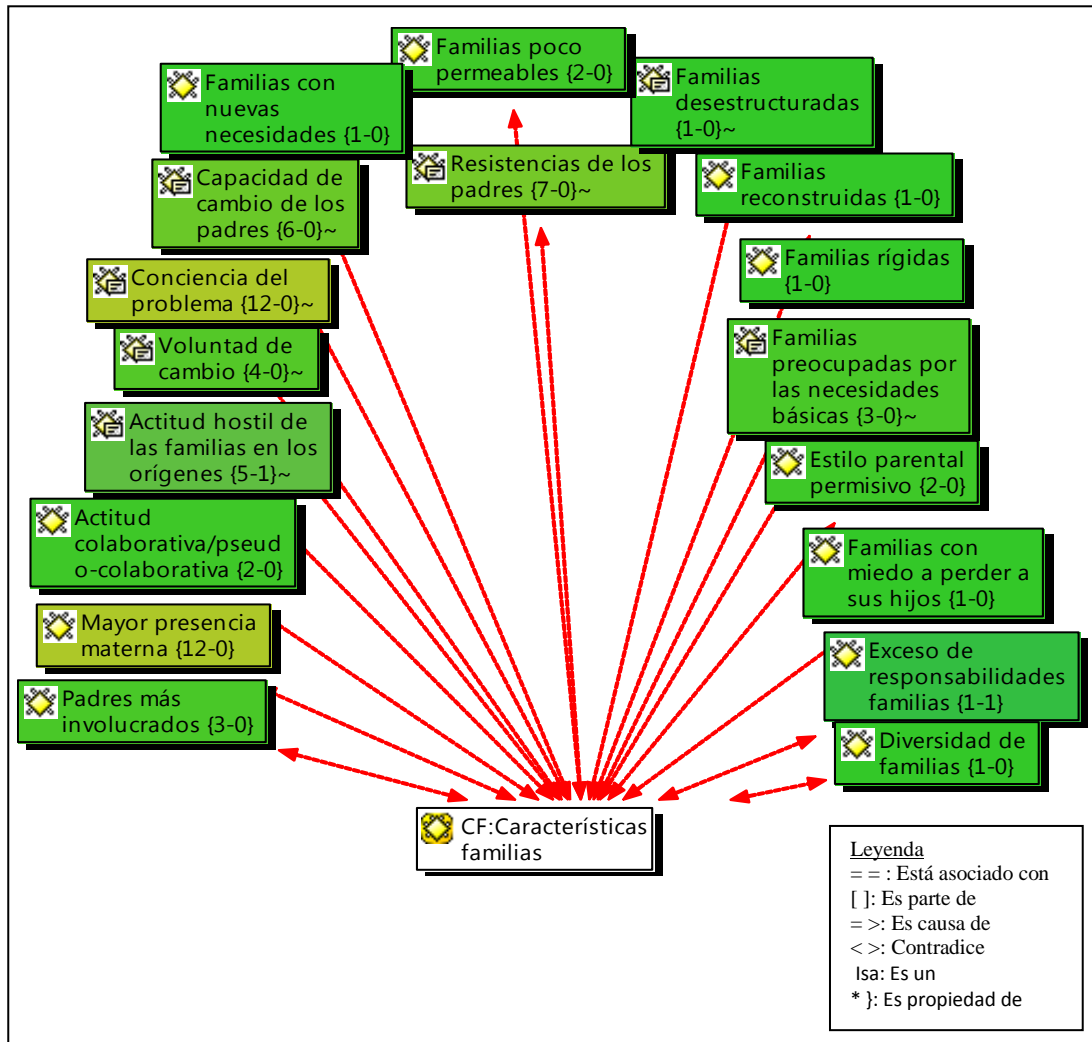
Varios profesionales manifiestan que habría de existir diferencias en las áreas objeto de trabajo con padres de menores en situación de dificultad social y en situación de conflicto social dada la diferencia entre estas realidades en la que en dificultad se concibe al menor como “agredido” y en conflicto al menor como “agresor”. Si bien es cierto que tienen que existir diferencias a la hora de trabajar con menores en situación de dificultad social y menores en situación de conflicto social, no lo es tanto que tenga que procederse a realizar una intervención diferente con las figuras paternas. Como bien indican profesionales que trabajan con los dos colectivos, ambas situaciones son concebidas como de desprotección, en ambas existen situaciones de negligencia no cubriendo los padres adecuadamente las necesidades propias de cada etapa evolutiva de sus hijos e hijas. Por tanto el origen de ambas realidades está en la existencia de problemas para gestionar de manera funcional las dinámicas familiares. Por tanto las

diferencias de intervención con unos padres y otros, se basan por un lado en la diferencia de edad de los menores. Los menores en situación de conflicto son por lo general de mayor edad que los menores en situación de dificultad y por tanto el tiempo de intervención hasta cumplir la mayoría de edad es más reducido, lo que lleva a tener un tiempo menor para trabajar con sus familias. Por otro lado las familias con menores en situación de conflicto social tienden a mostrarse más colaboradas que las familias de menores en dificultad, esto es así porque en el caso del conflicto suelen ser los padres quienes acuden a solicitar ayuda porque no saben cómo gestionar la conducta de sus hijos. En líneas generales cabe comentar que resulta lógica las diferencias en cuanto a la colaboración o no colaboración de los padres en los casos de conflicto y de dificultad, dado que la sociedad tiende a culpabilizar más a las familias de los menores en los casos de dificultad, y tiende a desculpabilizar a los padres de los menores en conflicto señalando a los adolescentes como culpables de la situación. En este sentido los profesionales reclaman más recursos para las familias de menores en situación de conflicto, dado el incremento notable de esta realidad social. El PEIF de Pauma estando destinado en los orígenes a familias de menores en dificultad a día de hoy asume también el trabajo de familias con menores en conflicto, y del mismo modo el PEA estando destinado a conflicto comprende también casos de dificultad.

9.2. Tipología y metodología de la intervención familiar

9.2.1. Aspectos característicos de las familias

Gráfico 9. Características de las familias usuarias del Sistema de Protección.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

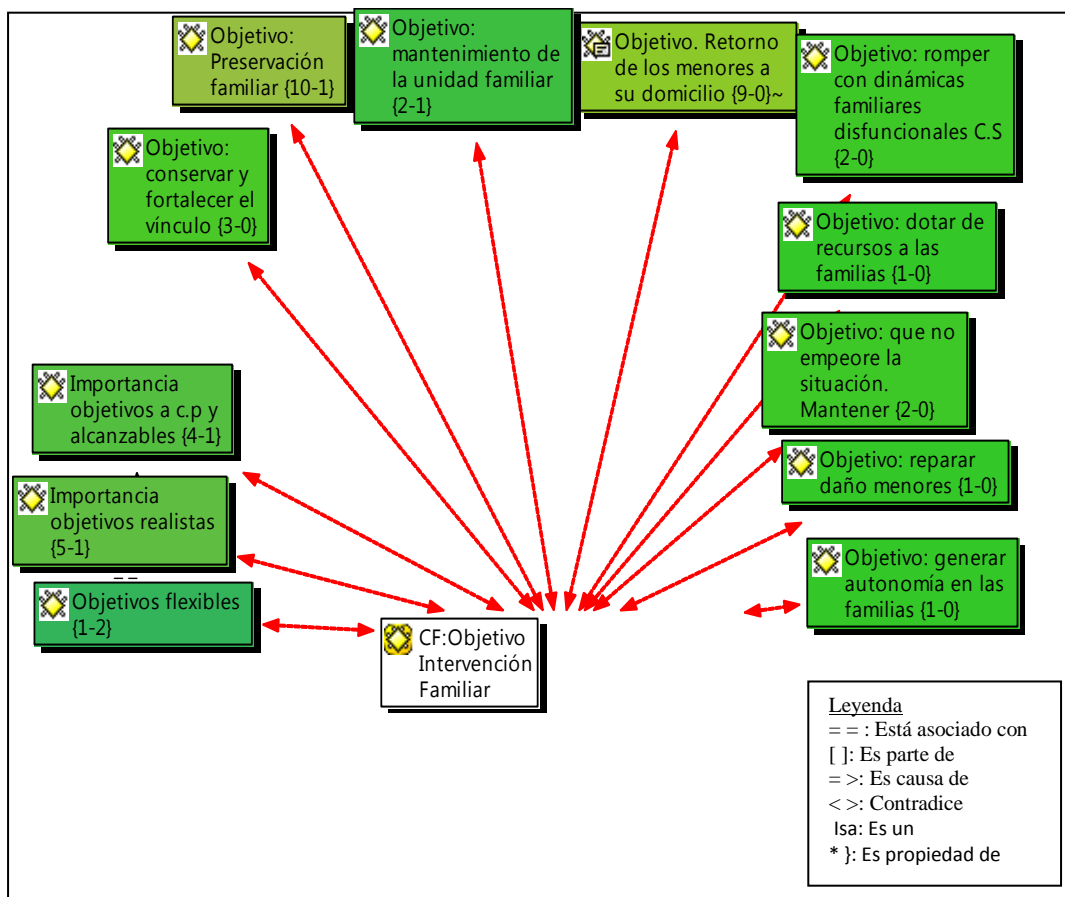
Las familias atendidas por el sistema de protección de infancia, tienden a ser familias desestructuradas, multiproblemáticas y poco permeables al cambio por la trayectoria de dinámicas familiares disfuncionales que les precede. Hay que ser conscientes de que la sociedad cambia y con ellas cambian las necesidades de estas familias, por lo que han de amoldarse los recursos a las nuevas realidades, en esta línea la situación de crisis se traduce en un aumento de la preocupación de las familias por cubrir las necesidades básicas, lo cual repercute en la estructura y dinámicas familiares.

Las familias de menores en situación de dificultad o de conflicto, tienden a presentar una actitud hostil y resistencias hacia los profesionales en los inicios, desde

los programas de preservación por el miedo a perder a sus hijos, y desde los programas de reunificación por el hecho de que “se les ha quitado a sus hijos”. La primera línea de trabajo con estas familias es que éstas adquieran conciencia del problema existente, éste es el primer paso para comenzar a intervenir. Una vez concienciados de la problemática latente los padres tienden a presentar una actitud colaborativa-pseudocolaborativa en el proceso. Hay que tener en cuenta que los procesos de intervención familiar suelen ser largos y es primordial mantener su colaboración hasta el final, siendo trabajo de los profesionales conservar su interés, implicación y dedicación potenciando la capacidad de cambio de los padres.

9.2.2. Objetivos de la intervención familiar

Gráfico 10. Objetivos de la intervención familiar.



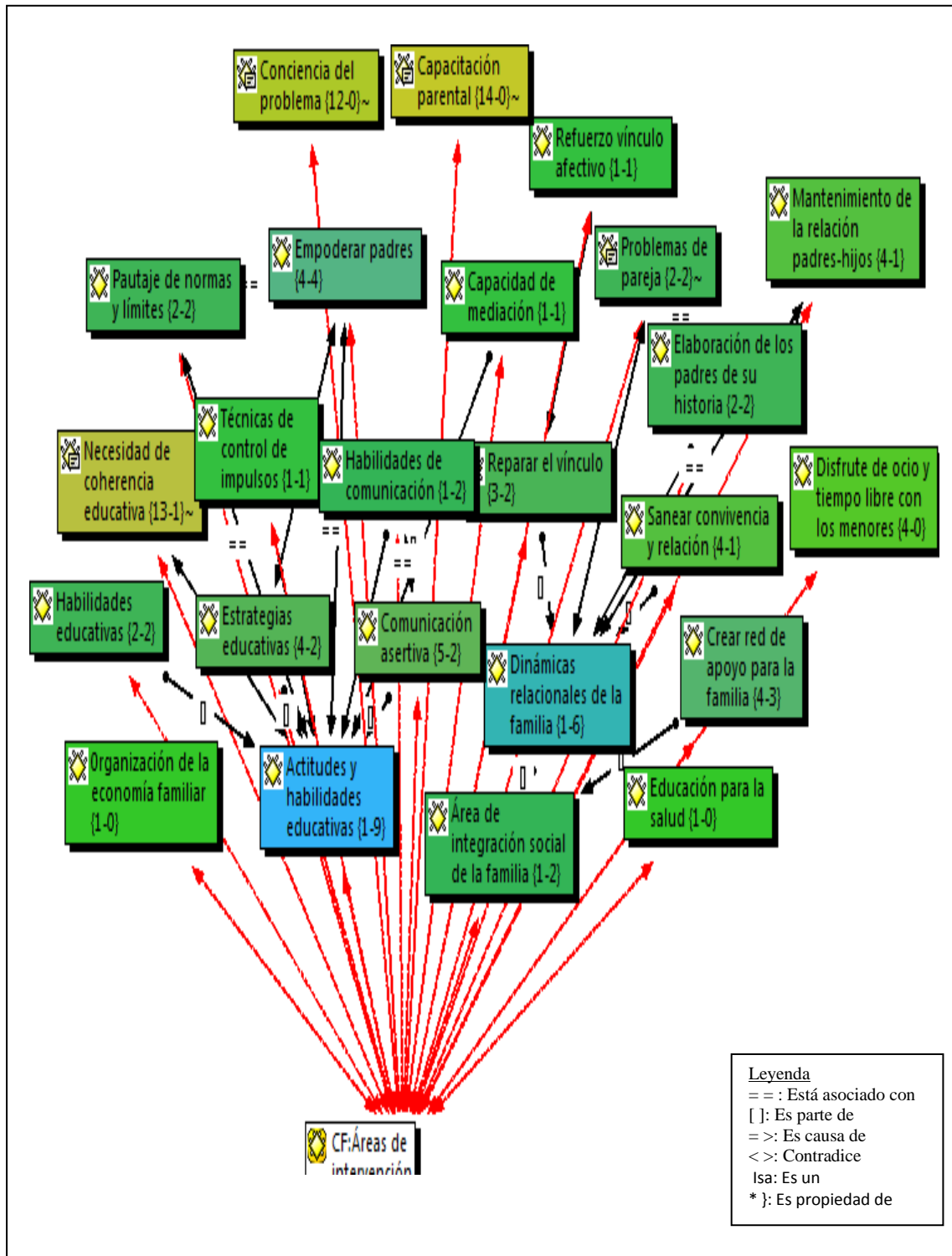
Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

Los objetivos que se pretenden alcanzar a partir de la intervención con las familias son la preservación familiar, esto es, mantener al menor en el hogar familiar, y en los casos en el que se haya procedido a separar al menor de su entorno familiar

proceder a efectuarse una reunificación familiar. Para el logro de estos objetivos generales, será preciso lograr unos objetivos más específicos, tales como la ruptura de las dinámicas familiares disfuncionales, la reparación del daño sufrido por los menores reparando, conservando y fortaleciendo el vínculo relacional con sus familias, y la dotación y adquisición de recursos y herramientas por parte de las familias que les permita funcionar de forma autónoma. La consecución de estas metas se plantea como un proceso largo en el tiempo que requerirá de la definición de objetivos flexibles a las necesidades de las familias, objetivos alcanzables a corto plazo, y objetivos a largo plazo realistas.

9.2.3. Áreas de intervención con Familias de menores en situación de Dificultad Social vs Familias de menores en situación de Conflicto Social

Gráfico 10. Áreas de intervención con las Familias.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

A partir del gráfico generado a partir del programa de análisis de datos Atlas.ti.6.1, diferenciamos cuatro áreas fundamentales en el trabajo con las familias, esto es, el área de organización de la economía familiar, el área de trabajo de actitudes y habilidades educativas, el área de integración social de la familia, y el área de educación para la salud. Siendo primordial el trabajo en todas ellas, se atenderá a las necesidades particulares de cada familia para incidir más en un aspecto u otro. Para comenzar a trabajar con las familias lo primero será realizar una labor de conciencia del problema con el fin de iniciar un proceso auto-exploratorio en el cual padres y madres adquieran conciencia de la situación en la que se encuentran y los porqués de esta situación. Especial importancia cobran el área de actitudes y habilidades educativas y el área de integración social de la familia. El área de actitudes y habilidades educativas se trabaja a partir del acercamiento a estas familias de estrategias educativas adecuadas a la etapa evolutiva de los y las menores, del entrenamiento en habilidades comunicativas, poniendo el foco en la comunicación asertiva. También se facilitará la adquisición de técnicas de control de impulsos, un entrenamiento en mediación, y se recalcará la importancia del pautaje de normas y límites, encaminándoles de este modo hacia la coherencia educativa, tan importante en procesos de crianza. En esta línea el área de integración social de la familia, se trabajará a partir de un proceso de conocimiento y saneamiento de las dinámicas relacionales de los distintos miembros de la familia, siendo preciso a tal fin la elaboración de los padres de su propia historia de crianza, y de su relación de pareja; en este sentido se trata de reforzar el vínculo afectivo padres-hijos, manteniendo de este modo la relación en los casos en los que se ha producido una separación del menor de su entorno familiar. Así mismo se acercará a la familia una red de apoyo social conformada por familia extensa y los recursos propios de la comunidad. Todo esto con el fin de realizar una labor de capacitación parental que permita a los padres hacerse cargo de sus hijos e hijas convenientemente, permitiendo un funcionamiento adecuado de la organización de la vida cotidiana de las familias.

Por su parte los profesionales mencionan que en general no existen grandes diferencias en cuanto a las áreas a trabajar con las familias de menores en situación de dificultad social o de conflicto social. Las diferencias de intervención se darían en las áreas de trabajo con los menores.

E.12: “Todos los casos que llegan aquí, todas las familias sean de dificultad, sean de conflicto, tienen problemas de capacitación parental”.

E.13: “Se trabajarían los mismos aspectos sí. No habría diferencias, se trabajan igual con unas que con las otras. A ver, sí que es verdad que generalmente los que vienen de dificultad pues son menores más jovencitos, eso sí, entonces claro no es lo mismo, la metodología es diferente, no es lo mismo trabajar con una persona de 13 años que con una de 17, el grado de madurez es diferente. Pero con las familias se trabaja lo mismo, la dinámica de trabajo sería la misma”.

E.14: “Y en cuanto a dificultad y conflicto que te interesaría decirte que eso que la línea es muy fina y que se trabajan las mismas áreas con unos padres que con otros al fin y al cabo, se puede incidir más en una cosa u en otra en función de la edad de los menores porque hay unas necesidades diferentes, pero se trabajaría lo mismo. Desde conflicto y dependiendo de lo que es la edad de los chicos y de las chicas sí que se trabajaría mucho lo que es autonomía y responsabilidad, pero bueno en los más pequeños es que también”.

9.2.4. Estrategias de intervención en intervención familiar

Actualmente, la intervención familiar se considera un pilar indispensable del sistema de protección a la infancia. A la hora de trabajar con los padres primero se ha de lograr la confianza de los mismos, para así conseguir su colaboración. Mencionar en este punto, que las madres siguen siendo las figuras que más se involucran en el proceso, aunque la figura paterna está empezando a implicarse más. Resulta fundamental que la familia acepte la ayuda que se le oferta, planificando un PIF (programa de intervención familiar) y estableciendo objetivos claros y precisos, definiendo objetivos a corto plazo y alcanzables para enganchar a los padres en el proceso y objetivos realistas a largo plazo. Para ello se trata que los padres reelaboren su realidad, y tomen conciencia de las causas que han propiciado la aparición de la situación de desprotección. No se trata de culpabilizar a los padres, pero sí han de responsabilizarse de los hechos para así poder poner en marcha un proceso de cambio. Para ello se realizarán intervenciones orientadas fundamentalmente a la capacitación parental. Mediante la capacitación parental se trata de reforzar al máximo las capacidades y aspectos positivos de los padres para cuidar y proteger a los menores.

El recurso de “escuela de padres” ofertado a padres con hijos en situación de conflicto social, trabaja principalmente el manejo de resolución de conflictos, habilidades comunicativas, potenciación de comunicación afectiva, e instrucción en la

importancia del establecimiento de normas y límites, ofertándose al mismo tiempo información acerca de la etapa adolescente. A su vez, este recurso constituye un apoyo emocional para las familias, al establecer una relación con padres que se encuentran en situaciones similares.

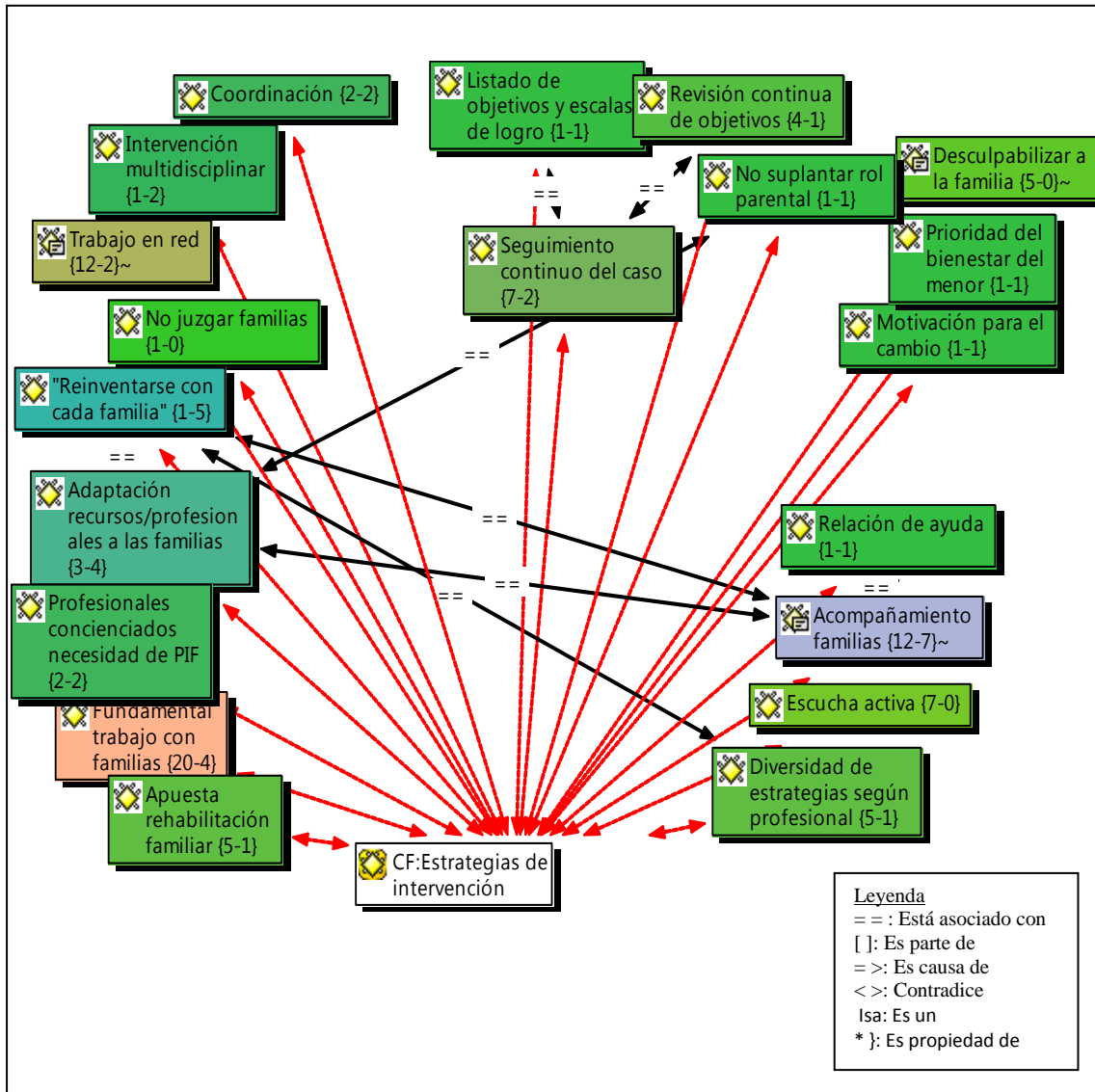
Por otro lado los “talleres de crianza” enfocados a padres con menores en situación de dificultad social, facilitan la adquisición de habilidades parentales, ofreciendo recursos y herramientas orientadas a que las familias sepan cubrir de manera adecuada las necesidades de sus hijos e hijas.

En cuanto a realizar una diferenciación entre el ámbito del conflicto social y de la dificultad social, los profesionales mencionan que existe más predisposición a la colaboración por parte de los padres de los menores en situación de conflicto social que en situación de dificultad social. Esto es así ya que en la mayoría de los casos son los propios padres de menores en conflicto social, los que acuden a protección de menores solicitando ayuda, dado que la conducta de sus hijos les supera y no saben cómo abordar la situación, es por esto que suelen implicarse en el proceso colaborando de manera más activa con los profesionales. Por otro lado, haciendo referencia a los menores en situación de dificultad social, existen muchos casos en los cuales los padres no entienden la medida temporal de separación de sus hijos y conseguir su colaboración resulta más costoso.

E.13:”Luego en conflicto las situaciones igual sí que son mucho más conflictivas, pero vemos que los padres igual son más permeables a la intervención y desde dificultad los padres ponen más reticencias”.

A su vez, destacar que en los casos de menores en dificultad social son los padres quienes tienen que concienciarse de sus actitudes, de la realidad y los motivos que originaron la separación, responsabilizándose del hecho de que no han sabido cubrir convenientemente las necesidades de sus hijos. En el caso del conflicto son los propios menores quienes tienen que tomar conciencia de su conducta para poder empezar a trabajar y los padres conocer las causas del origen de las situaciones de conflicto reflexionando a cerca de su estilo educativo, relacional y dinámica familiar existente. Del mismo modo, los profesionales refieren que al ser el fenómeno de los menores en situación de dificultad social mucho más conocido y estudiado que la realidad de los menores en situación de conflicto social, existen muchos más recursos para los primeros que para los segundos.

Gráfico 11. Estrategias de intervención.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

El sistema de protección de menores actual contempla el trabajo con las familias como un aspecto indispensable de la intervención. Los profesionales mencionan que la intervención con las familias resulta fundamental.

E.5: “Es fundamental, fundamenta porque los niños no funcionan a trozos, son un todo, y aunque nos esforcemos mucho en aspectos educativos, escolares, hábitos, luego si eso no lo conectamos con su ámbito familiar y social no hacemos nada porque eso forma parte de ellos, forma parte del niño, es fundamental, sea la familia como sea”.

A partir de esta concienciación de los profesionales sobre la necesidad e importancia de intervenir con las familias, se trata de poner todos los recursos necesarios para trabajar convenientemente con las familias, apostando de este modo por la rehabilitación familiar. No obstante, y a pesar de realizar los profesionales

comentarios acerca de la importancia de lo social, y siendo estas realidades sociales, el trabajo con el entorno más macro, con la sociedad en su conjunto es mínimo, quedando patente la necesidad de realizar un estudio, análisis e intervención en el entorno donde se generan estas situaciones.

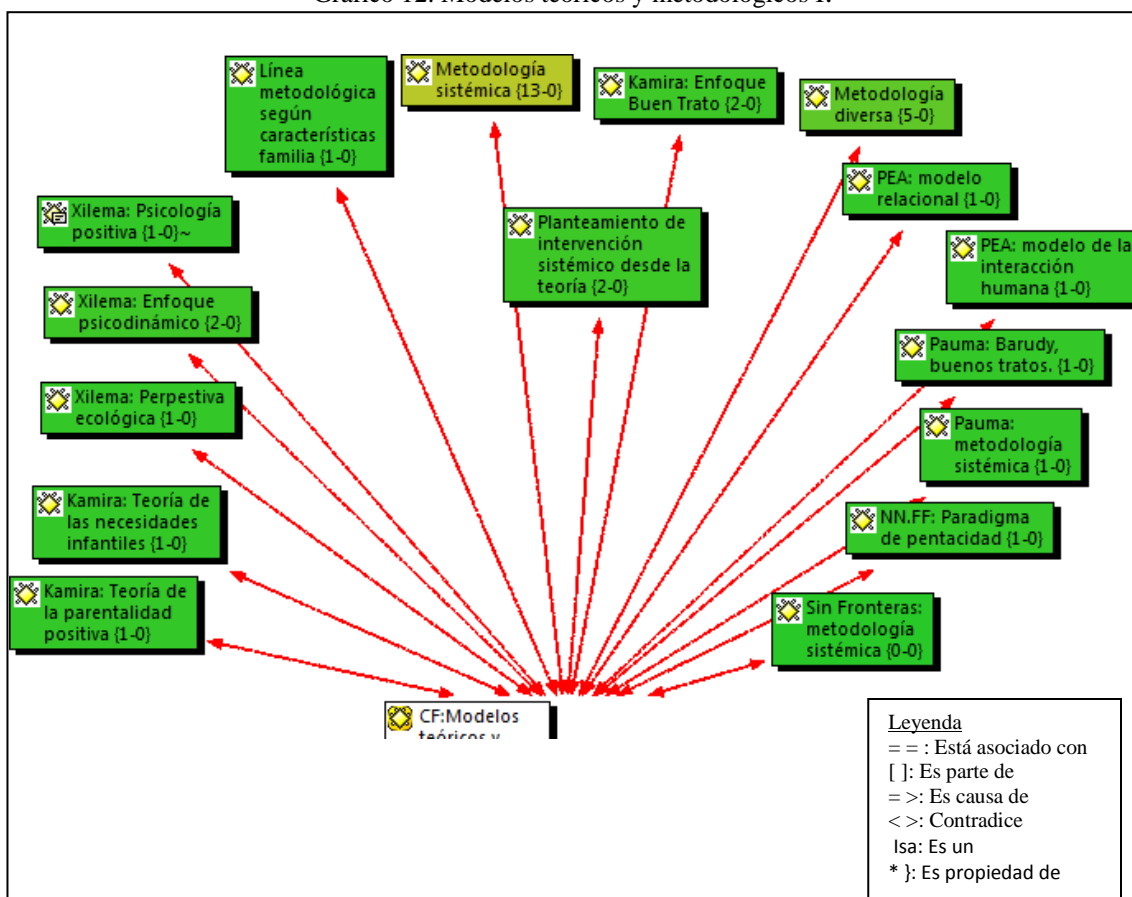
Por otro lado, las estrategias que usan los profesionales para acercarse a las familias e integrarlos en el proceso de intervención, son diversas, y cada profesional refiere tener sus particularidades al respecto y “su saber hacer”. No obstante como aspectos comunes figura el establecimiento de una relación de ayuda basada en el acompañamiento de las familias, mediante un proceso de escucha activa en la que las familias descargan sus inquietudes y sintiéndose valoradas, escuchadas y no juzgadas. Los profesionales tratan de enganchar a las familias exponiendo motivos comunes por los que trabajar, esto es, la prioridad y bienestar de sus hijos e hijas. Dada la diversidad de familias, los profesionales comentan que es fundamental adaptar los recursos a cada familia y no viceversa, siendo preciso “reinventarse con cada familia”.

E.3: “Pues la verdad es que hay que reinventarse con cada una de las familias, o sea que sí que viene muy bien tener una batería de estrategias pero cada uno las desarrollamos de una manera y las desarrollamos de una manera particular para intentar aproximarnos a ese trabajo y a alcanzar esos objetivos”

Una estrategia y método de trabajo, es la creación de planes de caso que contengan objetivos alcanzables y realistas, siendo una herramienta interesante las escalas de logro en las que los padres pueden visualizar el avance en el proceso de consecución de objetivos. En esta línea la revisión y seguimiento de casos es continuo, manteniendo en todo momento informada a la familia de su evolución, consensuado con ellos objetivos y decisiones. Por otro lado, recalcar que en todo el proceso y dado que se trabaja con un equipo multidisciplinar, resulta fundamental la coordinación entre profesionales y el trabajo en red, en primer lugar como estrategia de trabajo en la que las familias sentirán seguridad al ver un sistema organizado, y en segundo lugar para el correcto engranaje del proceso de intervención.

9.2.5. Modelos teóricos y metodológicos de la intervención familiar

Gráfico 12. Modelos teóricos y metodológicos I.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

Cada programa y entidad siguen una línea metodológica diferente en materia de intervención familiar, aunque la metodología por excelencia que rige sus intervenciones es una metodología con un enfoque sistémico.

E.14: “Nuestra base es la terapia sistémica, tenemos un equipo de psicólogas y la base de formación que tienen es la terapia sistémica, porque creemos que lo que viene aquí tiene que ver con un paciente identificado, pero el paciente identificado suele ser el que muestra el síntoma de algo que está ahí, y porque creemos que cualquier cambio en cualquiera de los miembros del sistema producen cambios en el resto del sistema, eso es super importante”

A pesar de tener todas las instituciones como base la metodología sistémica, los profesionales comentan que la línea metodológica a seguir varía según las características de las familias, adaptando el método a la familia y no a la inversa. Por otro lado profesionales del EIF y de INAFI mencionan que aunque el punto de partida

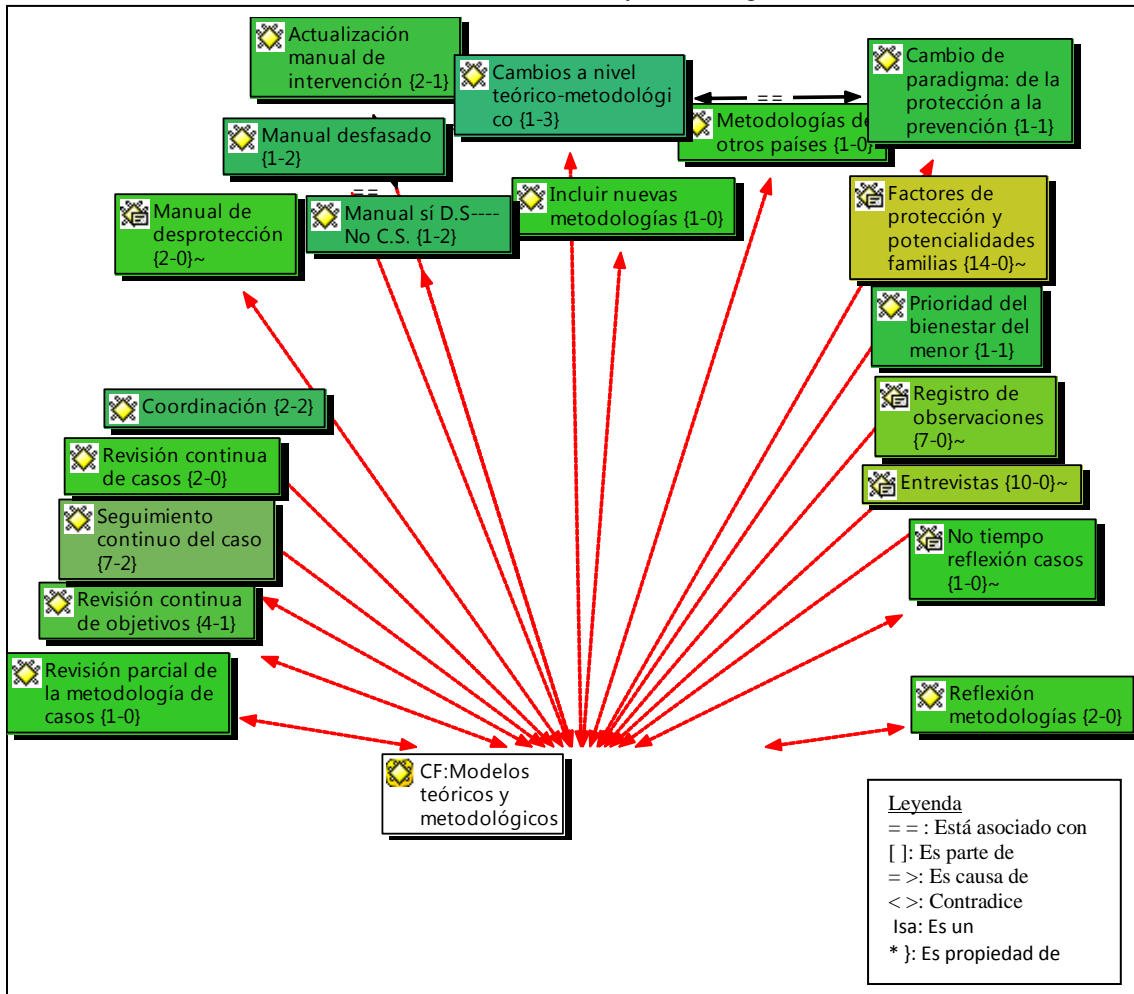
sería un enfoque sistémico la realidad es que trabajan como pueden y no como sería deseable hacerlo.

E.8: “Se trabaja con una concepción de que el papel de la familia es fundamental en el desarrollo de los y las menores y entonces trabajaríamos con una metodología sistémica pero es una incongruencia decírtelo porque ya te digo que el trabajo con las familias es mínimo”.

E.11: “Entonces hay casos en los que tenemos que ser mucho más prácticas porque tienen cuestiones más puntuales y la intervención es más escueta y no requiere de tanto personal y de tiempos en profundidad, y otros casos en los que puede ser igual más sistémico”.

La metodología es diversa en cada asociación. Kamira respalda su intervención en la teoría de las necesidades infantiles, en el enfoque del buen trato, y en la teoría de la parentalidad positiva. Por otro lado Xilema apuesta por un enfoque psicodinámico, introduciendo aspectos de la psicología positiva y englobando su intervención en un enfoque psicodinámico. Por su parte, el PEA basa su intervención en el modelo relacional y de la interacción humana. Pauma sigue una línea basada en la metodología sistémica en especial, tomando como referente a Barudy y el buen trato a la infancia. En esta línea Nuevo Futuro combina una metodología sistémica con un modelo propio de intervención, el de pentacidad. Por último, Nuevo Futuro manifiesta seguir una línea metodológica sistémica.

Gráfico 13. Modelos teóricos y metodológicos II.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

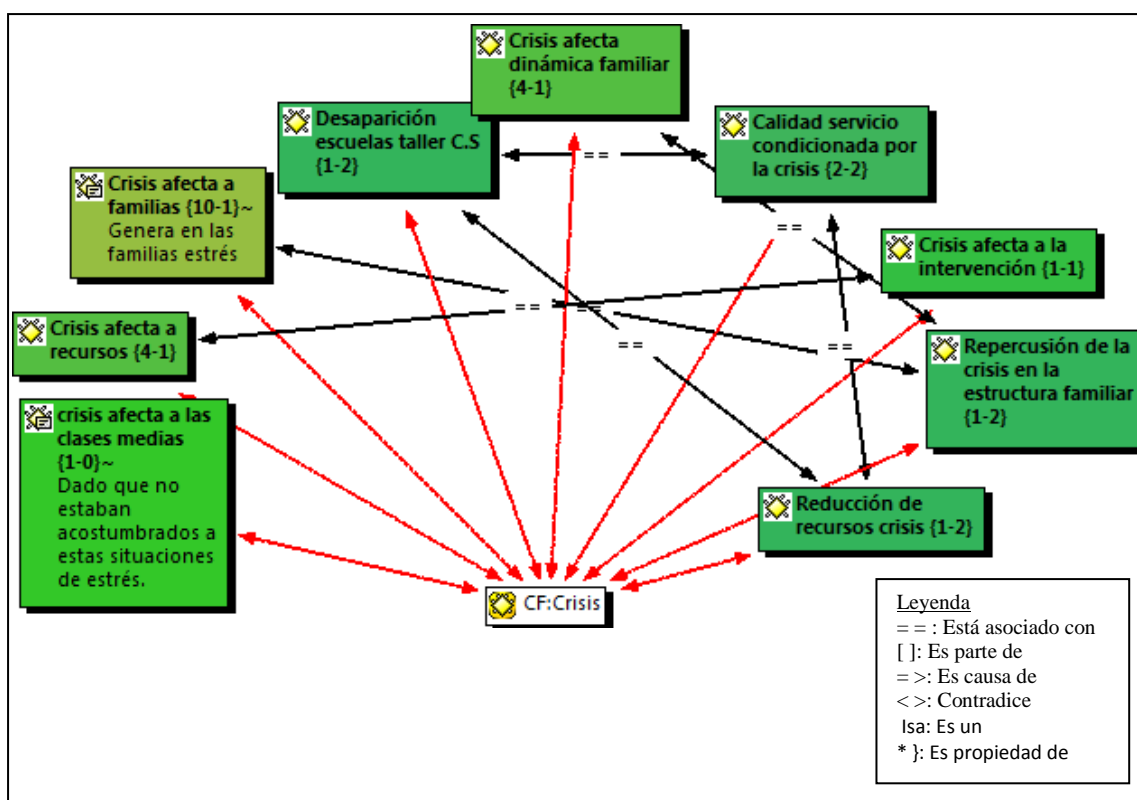
La intervención familiar se fundamenta en el “Manual de intervención en situaciones de desprotección infantil en la Comunidad Foral de Navarra”. A este respecto los profesionales indican que el manual se encuentra desfasado, dado que se publicó en el año 2003, y desde entonces no se ha introducido ninguna modificación. Los profesionales refieren que el manual incluye las situaciones de dificultad social, no obstante no se encuentra entre sus páginas referencia alguna de la situación de conflicto social. Así mismo, los profesionales refieren que el manual se escribe desde los problemas de las familias y sus factores de riesgo y no atiende a los factores de protección y potencialidades de las familias, aspectos de los cuales se parte en el proceso de intervención actual. Es por esto que los profesionales expresan la necesidad de realizar una actualización de esta herramienta de trabajo.

Por otro lado la intervención familiar se sustenta en torno al diseño y puesta en marcha de un plan de caso, en el cual se incluyen los objetivos a conseguir con la

familia, objetivos que se revisan de manera continua al igual que se hace un seguimiento constante de la evolución de los casos. Los profesionales refieren que dado el volumen de trabajo no queda espacio para revisar la metodología que se ha seguido durante un caso, no pudiéndose beneficiar del aprendizaje que supone cada intervención familiar. Los expertos refieren que a pesar de poder resultar sumamente enriquecedor dedicar un espacio a la reflexión metodológica de los casos, no queda tiempo para ello.

9.2.6. Crisis e intervención social con familias

Gráfico 14. Crisis e intervención familiar.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

Dada la situación de crisis actual en la que se encuentra sumida nuestro país, resultó adecuado introducir un apartado en las entrevistas dedicado a la misma. La situación de crisis ha tenido repercusiones en la estructura y dinámicas familiares, generando un factor estresor más en aquellas familias con dificultades en sus relaciones de convivencia. Si bien no se ha traducido de manera general en un aumento de situaciones de desprotección, si ha supuesto un detonante en aquellas familias que previamente, al margen de la situación económica ya presentaban problemas.

E1: “Desde luego, sobre todo en cuanto a las necesidades que tenemos que abordar y a las necesidades con las que nos vienen las familias. El plano económico

afecta mucho en las dinámicas familiares agravando situaciones y por lo tanto nos llegan más casos de los que se estaban ya de alguna manera incubando y el tema económico ha terminado por hacer que esa situación de alguna manera explote”.

E.8: “Sí, sí... está cambiando en la manera de no abordar esa intervención familiar. Es así, justamente la dirección opuesta. Cuando hay una situación de crisis como la de ahora, que repercute en lo económico, en el empleo, en la vivienda... lo que eso hace es repercutir negativamente en lo que es la estructura familiar...”, “... Claro, la dinámica que había antes de la crisis de ir mejorando y de mantener lo que tenemos y de ir aumentando poco a poco se ha invertido, es decir, desde luego no se implementa nada nuevo”.

En cuanto al sistema de intervención social con las familias, los profesionales comentan que la calidad de los servicios se ha visto condicionada por la crisis, ya que cuentan con los mismos o incluso menos recursos cuando la población a atender ha visto incrementado su número. En Conflicto Social, subrayan la desaparición de las escuelas taller que funcionaban como alternativa educativa y de integración de los menores, que suponía una mejora en las relaciones familiares. Del mismo modo los profesionales refieren que programas de mediación familiar y orientación familiar que en los últimos años previos a la crisis habían tenido un gran desarrollo, a partir de la crisis han visto reducido su personal hasta su casi desaparición.

10. CONCLUSIONES

La realización de este estudio ha sido un proceso caracterizado los primeros meses por altibajos, ya que la construcción de propuesta de un proyecto que resultase atractivo y a su vez viable resultó ser una encomienda costosa, dado que el acceso a la información de un ámbito tan protegido como es el de la infancia y la familia fue complicado. No obstante tras delimitar el tema y acceder a los profesionales de protección de infancia, la realización del mismo ha resultado sumamente enriquecedor. La realización de entrevistas me ha permitido obtener mucha información de mano de los profesionales que de otro modo difícilmente podría haber adquirido, del mismo modo me ha servido para dominar un programa de análisis de datos cualitativo que no había utilizado con anterioridad. Así mismo, la lectura de la bibliografía ha ampliado mis conocimientos acerca de un ámbito como es la protección de la infancia, adolescencia y familia que me apasiona.

A partir de la información obtenida de las diferentes fuentes, y en referencia al análisis expuesto en el apartado anterior, se presentan las conclusiones relativas a los puntos más relevantes.

Ciertamente la intervención social con familias es un proceso largo y costoso que requiere del despliegue de un conjunto coordinado de servicios, medidas y recursos que ayuden a los padres y madres a asumir convenientemente sus funciones de protección.

Dado el importante papel que juega la institución familiar en la sociedad, y dada la importancia y obligatoriedad del trabajo con las familias, tal y como queda recogida en las leyes, la intervención familiar es una realidad en Pamplona. En la Comunidad Foral de Navarra se hayan integrados programas de intervención con familias de menores en situación de dificultad social y de conflicto social. Desde Servicios Sociales y pasando por las distintas asociaciones que juegan un papel en el Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia, existen espacios de trabajo con las familias, siendo un objetivo importante la capacitación parental, con el fin de que estas familias puedan ejercer adecuadamente su rol parental. No obstante aún hoy en día, el trabajo que se realiza con las familias queda relegado en su mayoría a la intervención con los menores, esto es, si bien existen programas dirigidos a la intervención familiar el sujeto, objeto de la intervención en ocasiones no quedan del todo claros e incluso se confunden. El sujeto de un programa dirigido a la intervención con las familias habría

de ser el núcleo familiar, no obstante como refieren los propios profesionales se trabaja con quién se puede y la accesibilidad al trabajo con los menores es mayor que la accesibilidad a sus familias, por ello la realidad es que la intervención con las familias actúa como complemento de la intervención con los menores y adolescentes quedando relegada a un segundo plano la intervención con la familia. Por otro lado, no queda claro el objeto de la intervención, el para qué se interviene. ¿Para qué se trabaja con los padres?, ¿qué modelo de familia es la que se pretende conseguir a partir de la intervención?, ¿se tienen en cuenta las particularidades socio-culturales de cada una de las familias?. Por último, y en esta línea, se visibilizan las diferencias metodológicas dependiendo de cada asociación, esto es, la intervención de cada una de las entidades se rige por teorías y modelos metodológicos diferentes. Existe diversidad metodológica en la intervención familiar que se traduce en prácticas diferentes dependiendo de cada institución, que plantea las siguientes cuestiones, ¿la presente diversidad metodológica está fundamentada?, ¿resulta un paradigma metodológico más eficaz y eficiente que otro?, ¿existe intercambio de conocimientos y prácticas profesionales entre entidades?.

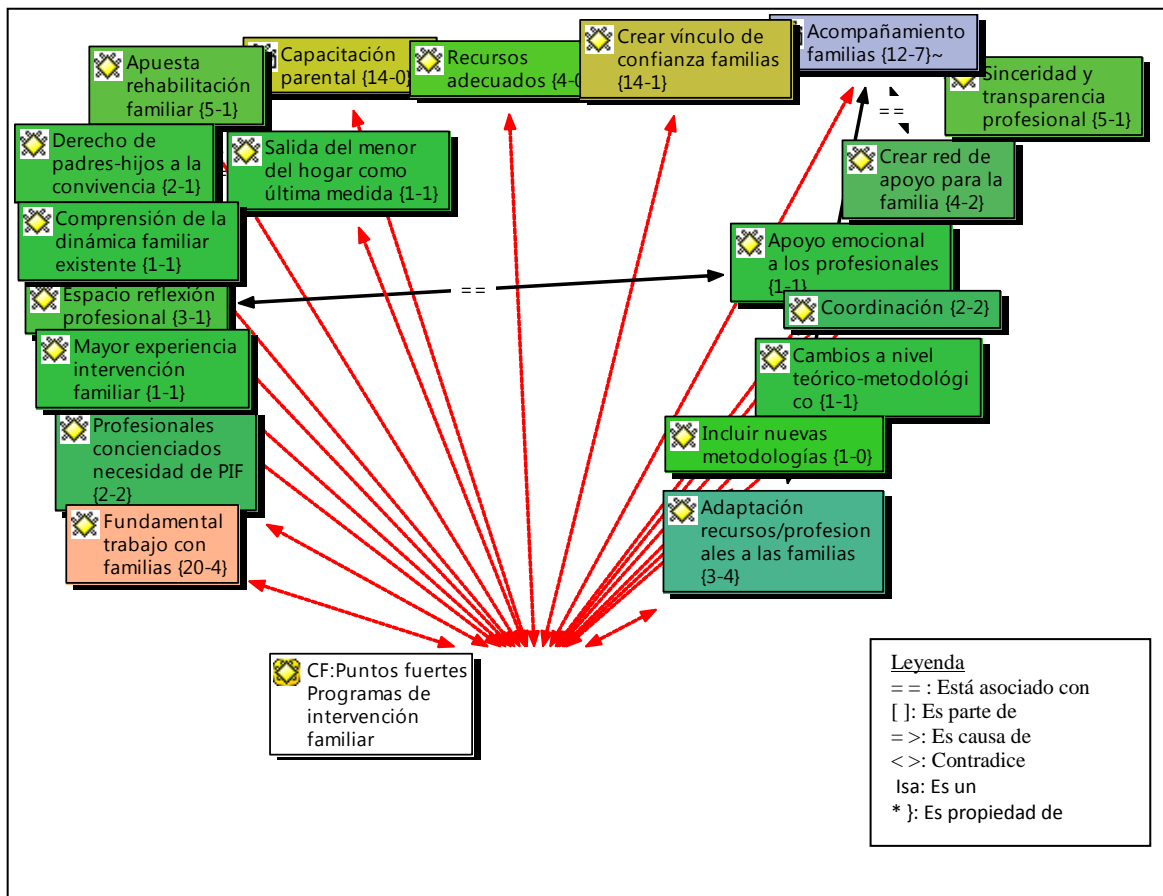
Actualmente, dado el incremento de casos de menores en situación de riesgo de desprotección y de desprotección en Pamplona, muchos de los servicios se ven desbordados, realizando intervenciones de menor calidad por la falta de tiempo y de recursos profesionales. En este punto los profesionales comienzan a plantearse la necesidad de un cambio de paradigma que centre el foco en la prevención y no tanto en la protección. Ambos aspectos resultan fundamentales, no obstante los expertos aseguran que intensificar la prevención devendría en una disminución de casos de desprotección.

Por otro lado la intervención que se realiza con las familias de menores en situación de dificultad social y conflicto social, pone el foco en las mismas áreas de trabajo, siendo la diferencia los procedimientos educativos que se acercan a los padres ajustándolos a las necesidades evolutivas de los menores según la edad, siendo en el caso de dificultad más pequeños que en conflicto.

A su vez, y a partir de las aportaciones de los profesionales se muestran las siguientes fortalezas y debilidades de la intervención familiar en Pamplona y diversas propuestas de mejora.

10.1. Puntos fuertes del proceso de intervención familiar

Gráfico 15. Puntos fuertes de la intervención familiar



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

Los profesionales en general tienen posturas ambivalentes a la hora de afirmar si los programas de intervención familiar son eficaces y eficientes.

E.1: “Pues depende, y... ¿de qué depende? Pues... depende de la implicación de las familias y de nuestra manera para conseguir esa implicación. Si las familias no se implican no hay intervención posible”.

E.3: “En este sentido creo que puede decirse que es muy eficiente la intervención familiar siempre que haya objetivos realistas”.

E.5: “Esta pregunta... es que claro... dónde ponemos el listón aquí... a ver, yo creo que sí que hay bastantes cambios, cambios positivos, entonces sí diríamos que se están consiguiendo cosas”.

E.6: “Sin lugar a duda yo creo que los programas que hay son potentísimos”.

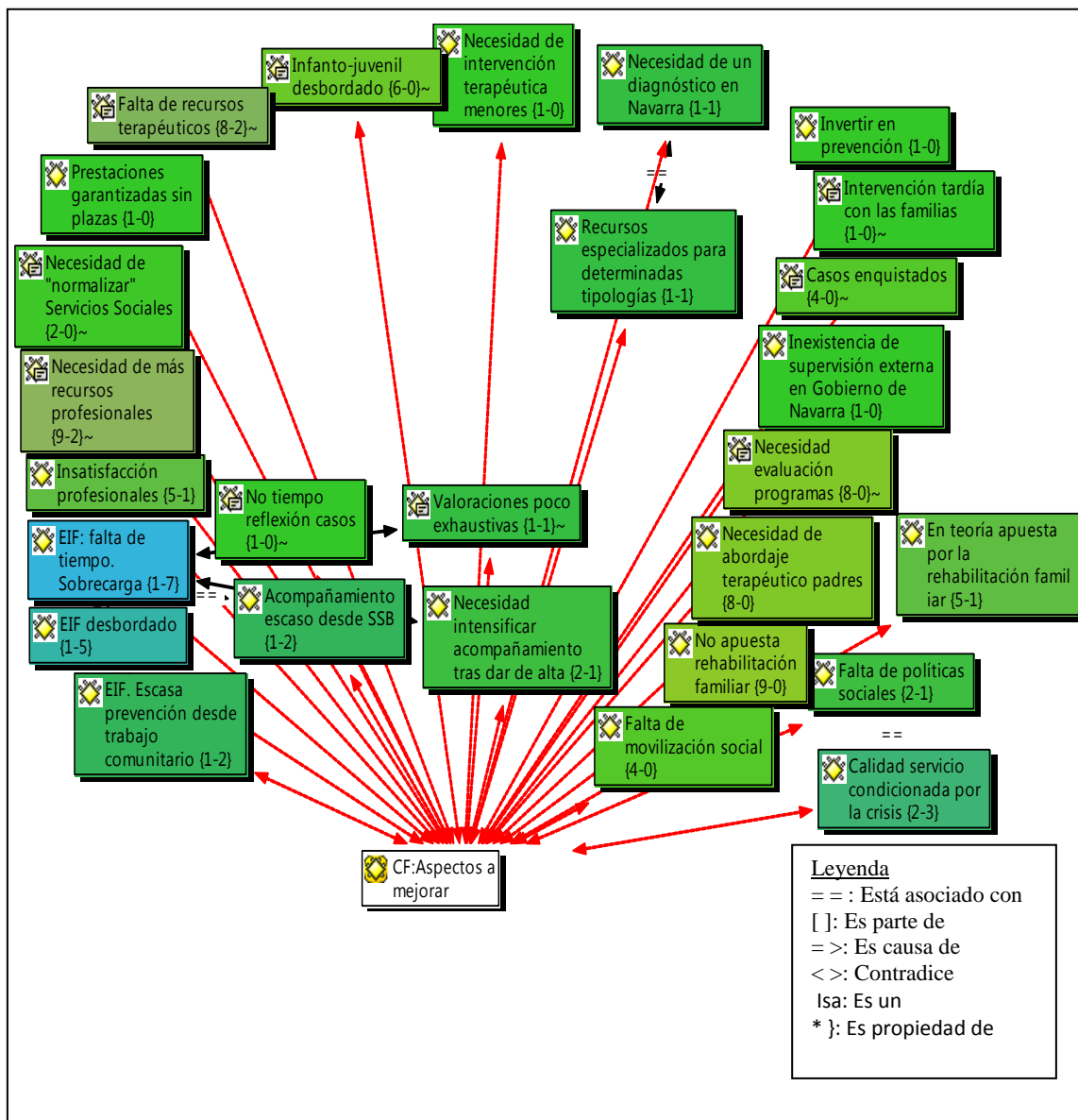
E.8: “No, no, no. Para nada, para nada. Es muy residual, es que no se interviene para modificar cosas, se interviene para poder mantener un cierto equilibrio, que

permita que el menor se vaya acercando al domicilio, pero no hay cambios sustanciales en lo que son las figuras parentales”.

A pesar de esta ambivalencia acerca de si la intervención con familias es eficiente y/o eficaz o no lo es, los profesionales destacan puntos fuertes en el trabajo con las familias. Para comenzar los profesionales están realmente concienciados de la importancia de realizar una intervención con las familias y a día de hoy y tras una trayectoria de trabajo se cuenta con experiencia en este ámbito. En esta línea los profesionales cuentan con algunos espacios de reflexión procedimentales donde se comparten inquietudes, propuestas, incentivando una mejora en las prácticas de intervención. Así mismo la asunción del derecho de padres e hijos a la convivencia, se traduce en elegir como última opción la separación del menor del hogar, apostando por la rehabilitación familiar mediante el trabajo intenso en materia de capacitación parental. Del mismo modo, los profesionales indican que los recursos existentes resultan adecuados y éstos se adaptan, al igual que lo hacen los profesionales a las necesidades y particularidades de cada familia. En esta línea los expertos, señalan como aspectos positivos el trabajo que se hace de acompañamiento y de creación de vínculo de confianza con las familias a través de la sinceridad y transparencia profesional. También destacan la labor de coordinación que se hace desde dentro del sistema, aspecto sin el cual no se realizaría una labor de calidad.

10.2. Puntos débiles o aspectos a mejorar de la intervención familiar

Gráfico 16. Puntos débiles o aspectos a mejorar de la intervención familiar.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

Los profesionales indican que existen aspectos que podrían considerarse como puntos débiles del sistema de intervención familiar y que habría que mejorar. Por un lado desde Servicios Sociales de Base y más en concreto desde EIF como gestor del programa de atención a infancia y familia, se indica que por sobrecarga de trabajo, y falta de profesionales, el programa se encuentra desbordado, realizando de este modo

intervenciones parciales y no quedando tiempo para realizar labores de prevención desde el trabajo comunitario, siendo éste una de sus funciones importantes y que revertiría de forma muy positiva en la población. Al mismo tiempo se señala que tras darse un caso de alta de otros recursos, la familia vuelve a tener como referente la unidad de barrio correspondiente, no obstante los Servicios Sociales de Base no tienen apenas tiempo para realizar un acompañamiento y seguimiento de estas familias que precisarían de un apoyo. Del mismo modo, y siguiendo la misma línea, se indica que por esta falta de tiempo, las valoraciones que pueden realizar de la situación y dinámicas familiares no son lo suficientemente exhaustivas, al igual que no lo son desde Gobierno de Navarra al no poder realizar por la misma razón un número suficiente de entrevistas, teniendo de este modo que realizar las valoraciones otros recursos y retardando de esta manera el inicio de la intervención.

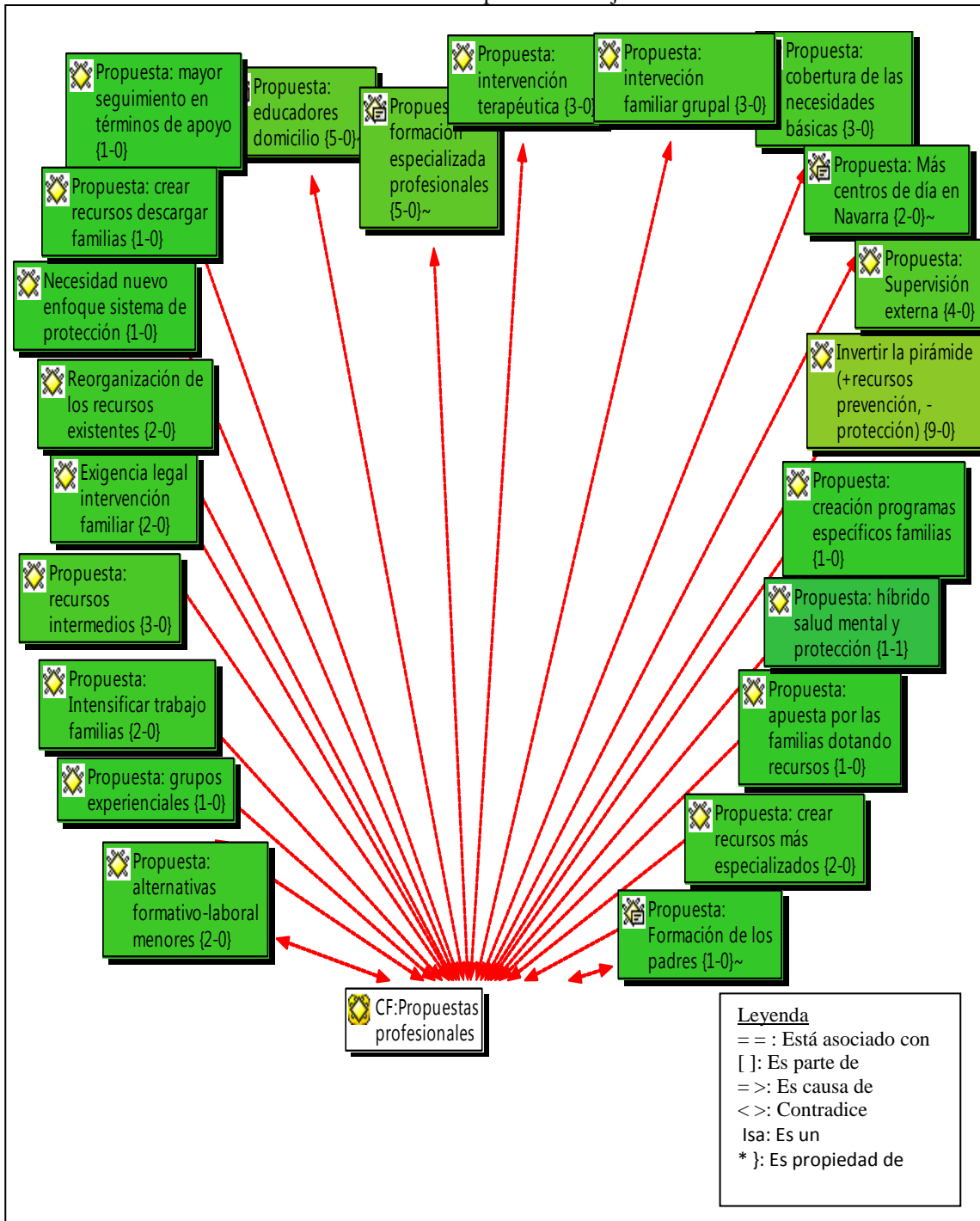
Por otro lado, los profesionales apuntan que sería importante iniciar un proceso de “normalización de los Servicios Sociales”, esto es, acercar el recurso a toda la población, cambiando la visión negativa que se tiene de los Servicios Sociales, como servicio destinado a la ayuda de los colectivos problemáticos o desfavorecidos. El recurrir como último recurso a los Servicios Sociales y la falta de trabajo en prevención se traduce en una detección tardía de problemas en las dinámicas familiares, llegando de esta manera a intervenir cuando los casos ya cuentan con una trayectoria larga en el tiempo.

Al tiempo, los profesionales refieren que sería necesaria la creación de más recursos terapéuticos tanto para los menores como para sus familias, ya que el infanto-juvenil se encuentra desbordado y los servicios privados no están económicamente al alcance de estas familias. Los expertos también indican que sería preciso realizar en Navarra un diagnóstico de necesidades con el fin de acercar recursos más especializados, cubriendo de este modo las necesidades de toda la ciudadanía, dado que actualmente existen prestaciones garantizadas que no tienen suficientes plazas para acoger a todas las familias, quedando éstas en lista de espera y teniendo que ser derivados a otros recursos menos adecuados a sus necesidades. En esta línea, los profesionales apuntan que sería necesario un despliegue mayor de políticas sociales en materia de prevención y protección de los menores y sus familias, siendo necesaria una movilización social para realizar una apuesta firme por las familias en general y por la rehabilitación de las familias en particular. Por último indican que resulta primordial

realizar una evaluación en conciencia de los programas existentes con el fin de mejorar día a día el trabajo en intervención familiar.

10. 3. Propuestas de mejora en el trabajo en intervención social con familias

Gráfico 17. Propuestas de mejora.



Fuente: Elaboración propia a partir de códigos generados con Atlas.ti.6.1.

A partir de su experiencia profesional, los expertos plantean propuestas que supondrían una mejora en materia de intervención social con familias usuarias del sistema de protección del menor.

Para empezar los profesionales mencionan que sería conveniente intensificar el trabajo con las familias dado que consideran que de este modo la intervención sería más efectiva y se reduciría el tiempo de trabajo con las mismas. Proponen crear un “híbrido” entre salud mental y el sistema de protección, dado que su experiencia les indica que existen muchos casos en los cuales existe una problemática en salud mental en familias y menores que requeriría de un abordaje más especializado, no pudiendo atender adecuadamente sus necesidades desde los recursos existentes, por ello apuestan por la creación de recursos más especializados.

Los expertos exponen la necesidad de debatir un nuevo enfoque del sistema de protección dirigido a la prevención, proponiendo una reorganización de los recursos invirtiendo la pirámide existente del sistema de protección actual en el cual se destinan más recursos a protección que a prevención. Los profesionales apuestan por una reorganización de los recursos existentes en esta línea esperando que esta medida redujese el coste del sistema de protección actual, obteniéndose resultados más positivos mediante la reducción de casos de desprotección. En esta línea apuestan por la prevención comunitaria, y la prevención desde el acompañamiento y realizan propuestas de actividades y jornadas formativas dirigidas a los padres y madres desde los primeros estadios, esto es, incluso previos a ser padres y madres. Siguiendo esta dirección y conociendo las necesidades y problemas de la población, y haciendo un diagnóstico de los colectivos más en riesgo, apuestan por un acompañamiento de estas familias previo a que se originen problemas en las dinámicas familiares. Así mismo, proponen crear más recursos intermedios entre atención primaria e INAFI, apostando por la creación de nuevos centros de día en Pamplona.

De cara a la intervención con las familias, también apuestan por la intervención familiar grupal y los grupos experienciales que tan positivos y beneficiosos resultan y crean redes de apoyo sociales.

Los profesionales también revisan su proceder en el transcurso de la intervención y reclaman formación más especializada ante las nuevas realidades sociales, solicitando desde Gobierno de Navarra una supervisión externa en sus intervenciones.

Desde Servicios Sociales de Base, se plantea la necesidad realizar un seguimiento más cercano de aquellas familias dadas de alta en otros programas.

10.4. Comentarios finales

En cuanto a los objetivos, comentar que respecto al objetivo que se había marcado como general, esto es, “Recoger y analizar la valoración que los distintos profesionales del Sistema de Protección al Menor de la Comunidad Foral de Navarra, tienen acerca de la Intervención Social que se lleva a cabo con las familias de menores, especialmente en situación de dificultad social y conflicto social”, se ha logrado gracias a la revisión bibliográfica y a la realización de entrevistas en profundidad a distintos profesionales del Sistema de Protección a la infancia y adolescencia de Pamplona.

De los objetivos específicos, se puede afirmar que también se han cumplido, habiendo conocido a partir de las entrevistas realizadas la valoración de los distintos profesionales del organigrama del Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia sobre la intervención familiar, los recursos puestos al servicio de la intervención con familias de menores en situación de dificultad social o conflicto social en Pamplona, profundizando además en la aclaración de estos conceptos. Del mismo modo y a partir de este proceso de recopilación de información se ha procedido a valorar las posibles similitudes y diferencias a la hora de intervenir con familias de ambas realidades sociales, y se han recogido propuestas de los profesionales con el fin de plantear una propuesta de mejora del Sistema de Intervención Familiar.

Respecto a las hipótesis planteadas, todas ellas se ven confirmadas. A pesar de ser las situaciones de dificultad social y conflicto social dos realidades diferentes, la intervención que se lleva a cabo con estas familias contempla las mismas áreas y aspectos, con la particularidad de estas familias reciben orientación en función de la edad de sus niños y niñas, esto es, es función de la etapa evolutiva de los menores, siendo en el caso de dificultad niños de menor edad que los de conflicto social. Por otro lado si es verdad que se realiza una apuesta por la rehabilitación de las familias, todavía hoy en día se requiere una mejora y reflexión de las prácticas profesionales y de los programas de intervención que se ponen al servicio de las familias, resultando precisa una reorganización del sistema de protección de menores actual, destinando más recursos a estadios previos al riesgo, esto es, desde la prevención primaria. En esta línea

siendo la hipótesis “Si se realizasen más actividades de prevención primaria, los casos que llegarían a ser declarados de desamparo disminuirían significativamente”, no podremos confirmarla o refutarla hasta que se dé una inversión en la financiación y realmente se destinen más recursos a prevención que a protección. No obstante y siguiendo a las aportaciones de los expertos, todo indica que si existiese más prevención los casos no llegarían tan enquistados. Por último, y haciendo referencia a la hipótesis “en los casos de preservación familiar, la intervención con las familias es más intensa y se ponen en juego más recursos que en los casos en los que se ha producido una separación del menor del hogar aunque las expectativas sean de reunificación familiar, la realidad es que dentro del programa de preservación familiar existen programas tales como el PEIF o el SIF que introducen profesionales en los hogares familiares con el objetivo de subsanar indicadores de riesgo, por tanto, existen programas especializados que realizan con las familias intensas intervenciones, por otro lado, una vez se produce la separación de la familia el trabajo con las familias se realiza desde las asociaciones de los recursos residenciales, siendo esta parcial.

Es momento de hacer una reflexión en profundidad de las prácticas que se realizan en materia de intervención familiar, y potenciarla para promover así un mayor número de reunificaciones. La familia es el entorno idóneo para el desarrollo integral de los menores, y por ello hemos de promover un trabajo más intensivo con las familias con el objetivo de reparar en el plazo más breve posible las situaciones que propiciaron la separación.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1989). *La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño*. Unicef.
- Arruabarrena, M^a.I. (2009). *Procedimiento y criterios para la evaluación y la intervención con familias y menores en el ámbito de la protección infantil*. Papeles del Psicólogo, 30.
- Barranco, M^a. C., Garrido, M^a.I., y Guilló.J (Coords), (2007). *El derecho del niño a vivir en su propia familia*. Madrid: Exlibris.
- De Paul, J., y Arruabarrena, M^a.I. (2001). *Manual de protección infantil* (2^a ed.). Barcelona: Masson.
- De Paul, J. (2009). *La intervención Psicosocial en España: evolución y perspectivas*. Papeles del psicólogo, 30.
- Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud del Gobierno de Navarra, (2002). *Plan de Atención a la Infancia y Adolescencia en Dificultad Social en la Comunidad Foral de Navarra*.
- Departamento de Asuntos Sociales, Familias, Juventud, y Deporte del Gobierno de Navarra, (2003). *Manual de intervención en situaciones de desprotección infantil en la Comunidad Foral de Navarra*.
- Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud del Gobierno de Navarra, (2004). *Programa especializado de intervención familiar*.
- Fernández del Valle, J. y Fuertes, J. (2000). *El acogimiento residencial en la protección a la infancia*. Madrid: Pirámide.
- González, E. (coord), (2005). *Menores en desamparo y conflicto social*. Madrid: 3^a Edición, CCS.
- Justicia, M. (1996): *Ley Orgánica 1/96 De protección Jurídica del menor*. Ministerio de Justicia, Madrid.
- Justicia, M. (2000): *Ley Orgánica 5/2000 de 12 de Enero, reguladora de la responsabilidad penal del menor*. Ministerio de Justicia, Madrid.

- Lázaro.I.E., (2011). *Intervención pública en la protección de los menores y respecto a la vida en familia: aportaciones del Tribunal de Estrasburgo*. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales, nº83-84 [en línea], pp.255-290. [Consulta: marzo 2014]. ISSN: 1889-7045. Disponible en: <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistaicade/article/viewFile/126/93>
- López, F. (2008). *Necesidades en la infancia y en la adolescencia. Respuesta familiar, escolar y social*. Madrid: Pirámide.
- Palma.T.A., (2011). *El derecho de los menores a recibir protección: el papel de la familia y de las administraciones públicas. La actuación de las administraciones públicas en situaciones de riesgo, dificultad social y desamparo de menores*. AFDUAM 15. [Consulta: marzo 2014]. Disponible en: <https://www.uam.es/otros/afduam/pdf/15/Angeles%20de%20Palma.pdf>
- Pauma, (2001). *1ª Jornada de intervención familiar. “Una necesidad, una apuesta de futuro”*. Instituto Navarro de Bienestar Social.
- Trenado, R., Pons-Salvador, G. y Cerezo, M^a.A. (2009). *Proteger a la infancia: apoyando y asistiendo a las familias*. Universitat de Valencia. Papeles del Psicólogo.30. pp.24-32.

12. ANEXOS.

En las páginas que se siguen aparecen los siguientes contenidos:

- Anexo 1: Asociaciones y entidades.
- Anexo 2: Documento de confidencialidad.
- Anexo 3: Plantillas de entrevistas.
- Anexo 4: Listado de códigos. Atlas.ti.6.1.
- Anexo 5: Transcripciones y sistematización de entrevistas.

ANEXO 1. ASOCIACIONES Y ENTIDADES

- **Equipos de Atención a la Infancia y Familia (EIFs).**

El Ayuntamiento de Pamplona, como Institución, es una parte del sistema que está obligado a atender desde sus competencias, a la infancia, y en concreto el área de Servicios Sociales junto el resto de áreas debe arbitrar políticas municipales orientadas a esta finalidad.

El Equipo de Infancia y Familia depende del Ayuntamiento de Pamplona, desarrollando su labor desde las Unidades de Barrio con el Programa Infancia y Familia. Los servicios que ofrece son de acogida, orientación y asesoramiento a familias, de prevención de desprotección y conflicto a partir de programas comunitarios, de detección y declaración de situaciones de desprotección, acerca un servicio de intervención familiar para casos de desprotección leve y moderada y tramita las prestaciones y ayudas económicas.

Los profesionales del equipo intervienen mediante la elaboración del plan del caso con la familia, determinando en cada situación los objetivos, actuaciones y recursos que deben aplicarse. Asimismo, llevan a cabo una investigación y análisis continuo de la realidad infantil y adolescente en la ciudad y colaboran con los distintos equipos de la sección de Protección del Menor del Gobierno de Navarra.

- **Equipo de Atención a la infancia y a la adolescencia (EAIA).**

Los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) se sitúan como recurso especializado de apoyo a la atención primaria, y desarrollan su actividad en la atención a la infancia y adolescencia en situación de riesgo de desprotección leve y moderada de mayor complejidad. EAIA es un servicio de intervención en medio abierto que tiene como finalidad la intervención con los menores en situación de desprotección leve o moderada que no suponga separación de la familia.

- **Kamira.**

Kamira sociedad cooperativa de iniciativa social nace en 2006. Kamira es una organización referente en el sector servicios a través de buenas prácticas en la atención y apoyo preventivo. Esta entidad desarrolla el Servicio de Intervención Familiar (SIF) en el ámbito de la actividad de promoción, atención y protección de la población infantil, constituyendo una prestación del Programa de Atención a la Infancia y Familia

de Atención Primaria del Área de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Pamplona.

- **Pauma.**

Pauma s.l. es una empresa dedicada desde 1985 a la gestión de recursos sociales y educativos que trata de dar respuesta a las demandas y necesidades de la infancia, familias, jóvenes, tercera edad y el entorno educativo. Pauma considera la familia como un espacio de convivencia positiva que protege, respeta y ofrece los cuidados necesarios a sus miembros, pretendiendo garantizar la promoción de los derechos de la infancia y facilitar una atención adecuada a todos los niños y niñas. Realiza intervenciones específicas en el propio medio familiar abordando los aspectos que obstaculizan el desarrollo e integración de los y las menores.

Pauma gestiona el Programa Especializado de Intervención Familiar, un recurso del Departamento de Políticas sociales del Gobierno de Navarra cuya finalidad es asegurar el bienestar social de las y los menores, preservando la integridad de las familias en situación de dificultad social. Esta entidad trata de mejorar día a día todos los ámbitos de su organización, percibiendo en 2013 el Sello de Excelencia Navarra 400 + y el premio navarro a la excelencia.

- **Asociación educativa Berritzu.**

Berritzu es una asociación sin ánimo de lucro fundada en 1991, formada por un equipo multidisciplinar de profesionales de las relaciones de ayuda. Berritzu se fundó para llevar a cabo la creación, gestión y desarrollo de una nueva alternativa relacional de ayuda en el ámbito de justicia de menores, habiendo ampliado a día de hoy sus servicios y ámbitos profesionales, y dirigiendo sus esfuerzos hacia el trabajo con adolescentes, mujeres y sus hijos e hijas, menores extranjeros no acompañados...

Berritzu desarrolla el Programa Educativo de Adolescentes (PEA), dirigido a adolescentes con dificultades graves de relación, llevándose a cabo tanto en medio abierto como en el medio familiar del propio adolescente.

- **Asociación Navarra sin Fronteras.**

Navarra sin Fronteras, es una asociación sin ánimo de lucro, concertada con el Gobierno de Navarra cuyo certificado de calidad ISO declara que el trabajo desempeñado supone un bien de interés general para la sociedad. Navarra sin Fronteras, trabaja desde 1977 en la rehabilitación e inserción social de los más desfavorecidos, para ello cuenta con un amplio y experimentado equipo de profesionales que atienden a

menores en conflicto social y a personas en situación de exclusión social que padecen un conjunto de carencias relativas a uno o varios factores como empleo, educación, formación, vivienda, renta, salud, apoyo familiar, recursos asistenciales o integración cultural o social.

El servicio de atención a menores se inició en 1988 y cuenta con cuatro residencias para menores en conflicto social. La atención a estos menores es individualizada y se basa en los principios de normalización, socialización y autonomía, promoviéndose desde el principio la participación activa del menor y la familia en el proceso.

- **Fundación Xilema.**

La Fundación Xilema nace en 2012 tras un tránsito previo como asociación y una amplia experiencia profesional atendiendo y acompañando a personas en situación de máxima vulnerabilidad y riesgo de exclusión. Trabaja con infancia y adolescencia, menores en situación de desprotección o dificultad social, mujeres víctimas de violencia de género, personas sin hogar, personas con patología múltiple y con familias inmersas en procesos de separación y/o divorcio.

Fundación Xilema gestiona una serie de recursos residenciales concertados por el Gobierno de Navarra dirigidos a la infancia y a la adolescencia en situación de desprotección o dificultad social. Estos recursos tienen por objeto dar respuesta a las necesidades de estos menores sentando las bases para su crecimiento y desarrollo emocional estable y autónomo.

- **Asociación Navarra Nuevo Futuro.**

Asociación Navarra Nuevo Futuro es una ONGD que trabaja a favor de la infancia en dificultad social. Su labor en el ámbito de la protección infantil comenzó en 1971 en la Comunidad Foral de Navarra, sumándose hoy en día al proyecto de los hogares de acogida, la tramitación de adopciones internacionales, la ayuda a la familias post-adoptivas y acogedoras, y la puesta en marcha de proyectos de cooperación internacional.

La base de su trabajo se sustenta en la protección a la infancia en dificultad social, asegurándose de que ésta tiene un hogar, trabajando en su educación, su cultura y en definitiva favoreciendo su desarrollo integral.

La Asociación Navarra Nuevo Futuro, gestiona nueve hogares de acogida y trata de crear un ambiente familiar en el que se dé cobertura a las necesidades que no están siendo atendidas de manera adecuada en el ambiente familiar. El marco de referencia de

su actuación son los Derechos del Menor y los Principios de Actuación de Nuevo Futuro: dignidad humana, defensa de derechos, solidaridad, interés del menor, autonomía y normalización.

ANEXO 2. DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA EL USO DE INFORMACIÓN EN EL PROYECTO:

“INTERVENCIÓN SOCIAL CON FAMILIAS DE MENORES EN SITUACIÓN DE DIFICULTAD SOCIAL Y CONFLICTO SOCIAL EN PAMPLONA”

D./Dña _____ declara que Dña. Cristina Romera Romero, estudiante del *Máster de Intervención social con individuos, familias y grupos* de la *Universidad Pública de Navarra*, le ha INFORMADO de forma clara, precisa y suficiente, de los siguientes aspectos relacionados con su trabajo de fin de máster:

1. De la importancia de participar en su Trabajo de fin de Máster.
2. De que la información proporcionada en la presente entrevista tendrá como único fin la elaboración del citado Trabajo y de que será empleada con total responsabilidad.
3. Del carácter anónimo de la información que se proporcione, ya que el nombre del entrevistado no figurará en el informe final del Trabajo.
4. De que autorizo la grabación de la presente entrevista con el único fin de que la información sea recogida fielmente y se emplee exclusivamente para la transcripción de la misma, siendo borrada de manera inmediata.

Según lo anterior, DOY MI CONSENTIMIENTO al amparo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

En Pamplona, a _____ de _____ de 201__ .

Fdo: _____

Fdo: Cristina Romera Romero.

ANEXO 3. PLANTILLAS DE ENTREVISTAS.

ENTREVISTA

Programa específico de intervención familiar:

Profesional de la intervención social:

Institución:

1. ¿Trabaja con Familias de menores en situación de dificultad y/o de conflicto?
2. ¿Qué programas de intervención con familias se llevan a cabo desde su entidad?
3. De manera general ¿Qué aspectos se trabajan con las familias de menores en situación de dificultad social? ¿Qué aspectos se trabajan con las familias de menores en situación de conflicto? Estrategias/dinámicas/claves de intervención.
4. ¿Existen diferencias a la hora de intervenir con familias de menores en situación de dificultad social y de conflicto social? ¿En qué términos?
5. ¿Desde su institución qué modelos teórico y metodológicos rigen vuestra intervención?
6. ¿Considera importante trabajar con las familias? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?
7. ¿Considera que verdaderamente se apuesta por la rehabilitación familiar?
8. ¿Con qué dificultades se encuentra a la hora de trabajar con las familias?
9. ¿Qué demandan las familias de los profesionales?
10. ¿El foco de la intervención es la familia nuclear, la familia extensa...? ¿Los miembros de la familia se implican por igual?
11. ¿Cómo se aborda el primer encuentro con la familia? ¿Cómo comienzan a trabajar con estas familias?; es decir, ¿son los propios padres quienes acuden a ellos, o son casos derivados por alguna institución?
12. ¿Qué criterios de inclusión rigen la introducción o no de una familia en un programa concreto de intervención familiar? ¿Cuáles son los criterios de inclusión? ¿Por qué esos criterios y no otros? ¿Considera que ha existido algún caso en el que una familia podría haberse beneficiado de un programa y no lo ha hecho por no cumplir esos requisitos?
13. ¿Cuál es el objetivo último de la intervención social con las familias? ¿Cuáles son los objetivos generales que se persiguen alcanzan a través de este programa? ¿Y los específicos?

14. ¿Cuáles son las estrategias que se siguen para alcanzar esos objetivos? ¿Con qué recursos cuentan? (Profesionales, materiales...)
15. ¿Disponen de indicadores para valorar si esos objetivos se han cumplido? ¿Cuáles son?
16. ¿Después de cada sesión con la familia, se disponen de registros estandarizados para recoger las valoraciones del profesional?
17. ¿Se trabaja conjuntamente con padres y menores en algún momento?
 - 17.1. En caso afirmativo:
 - ¿Qué aspectos se trabajan en estas sesiones?
 - ¿Considera estas sesiones imprescindibles?
 - 17.2. En caso negativo:
 - ¿Lo consideraría conveniente?
18. ¿Considera adecuados y suficientes los recursos existentes de intervención familiar?
19. ¿Considera que está afectando de algún modo la situación de crisis actual a la intervención familiar?
20. Desde que empezó a trabajar en este contexto, ¿Se han producido modificaciones en la manera de abordar el trabajo con familias?
 - 20.1. En caso afirmativo: ¿Cuáles?
 - 20.2. En caso negativo: ¿Qué modificaría o cómo podrían mejorarse las intervenciones?
21. En general, ¿Considera que este programa/la intervención familiar es eficiente?
 - 21.1. ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?
 - 21.2. ¿Cuáles son sus puntos a mejorar?
22. Cuando un caso se da de baja, ¿Se revisa la manera en la que se ha abordado el caso? (Supervisión interna)
 - 22.1. En qué términos.
23. ¿Existe supervisión externa del modo de abordar los casos?
24. Tras darse de baja una familia del programa. ¿Se realiza un seguimiento de la familia? ¿Continúa recibiendo la familia algún apoyo por parte de la institución?
25. Desde su experiencia ¿Qué ideas introduciría para mejorar el trabajo en intervención social con familias?

ENTREVISTA: Equipo de Infancia y Familia

1. ¿Cómo funciona el sistema de intervención familiar en Pamplona?
2. ¿Con qué tipología de familias trabajáis?
3. ¿Existen recursos diferentes para la intervención con las familias de menores en situación de dificultad social y de conflicto?
 - En caso afirmativo: ¿Cuáles?
 - En caso negativo: ¿Lo consideraría oportuno?
4. ¿Considera adecuados y suficientes los recursos existentes en Navarra destinados a la intervención con las familias?
5. ¿Qué tipología de casos deriváis a programas de atención primaria, o a programas más especializados? ¿Qué criterios se siguen?
6. ¿Existe un protocolo de derivación?
7. Una vez los servicios más especializados dan de baja un caso, ¿Os comunican que ese caso se ha dado de baja?
8. Tras haberse dado de baja, ¿Existe un seguimiento de esos casos?
 - En caso afirmativo: ¿En qué términos?
 - En caso negativo: ¿Lo consideraría oportuno?
9. En general, ¿Considera que la intervención familiar es eficiente? Es decir, tras darse de baja un caso de un recurso, ¿Se observan mejoras en las dinámicas familiares?
10. ¿Considera que está afectando de algún modo la situación de crisis actual en la intervención con las familias?
11. Desde su experiencia: ¿Qué ideas introduciría para mejorar el trabajo en intervención social con las familias?

ANEXO 4. LISTADO DE CÓDIGOS. ATLAS.TI.6.1.

El análisis arroja un total de 445 códigos:

Code-Filter: All	
"Amiguismo" padres-hijos	C.S: Necesidad de trabajar con los padres pautas, normas y límites.
"Reinventarse con cada familia"	C.S: Negociación
Abandono emocional	C.S: Obj. Extinción violencia intrafamiliar
Acercar recursos normalizados	C.S: Obj. Menor integración activa dinámica familiar
Acomodación profesionales	C.S: Objetivo. Capacitación parental
Acompañamiento de las familias desde Gobierno de Navarra	C.S: padres demandantes de ayuda
Acompañamiento escaso desde SSB	C.S: riesgo terceros
Acompañamiento familias	C.S: una de las padres acostumbra a colaborar
Actitud colaborativa/pseudo-colaborativa	C.S: violencia filio-parental
Actitud hostil de las familias en los orígenes	C.S: Dificultad de adaptación social
Actualización manual de intervención	Calidad servicio condicionada por la crisis
Actuar en la causa no en la sintomatología	Cambio de paradigma: de la protección a la prevención
Adaptación recursos/profesionales a las familias (Punto Fuerte)	Cambios a nivel teórico-metodológico
Ahora foco en lo emocional	Campañas prevención secundaria y terciaria
Anteriormente nula intervención familiar	Capacidad de cambio de los menores
Anteriormente problemas familiares ámbito privado	Capacidad de cambio de los padres
Apoyo emocional a los profesionales	Capacidad de mediación
Apuesta familia biológica	Capacitación parental
Apuesta rehabilitación familiar	Casos enquistados
Asertividad	COA: trabajo conjunto
Asunción de normas y límites	Comprensión de la dinámica familiar existente
Aumento de la violencia intra-familiar	Comunicación asertiva
Autoestima	Concepto de infancia y adolescencia
Búsqueda de identidad adolescentes	Conciencia del problema
C.S padres más colaboradores que en D.S.	Conflicto de lealtades
C.S. es protección	Conflicto de pareja
C.S. menor tiempo de intervención que D.S.	conflicto no es reforma
C.S. No especificidad de programas de intervención familiar	Consensuar con la familia
C.S. Padres demandantes de ayuda	Construcción identidad del menor
C.S. Padres sobrepasados por la situación	Contacto telefónico padres
C.S: Aspectos a trabajar con las familias	Contradicción discurso dominante
C.S: Conductas desadaptadas	Coordinación
C.S: en las separaciones conflicto de lealtades	Crear red de apoyo para la familia
C.S: familias con más dificultad de cambio que D.S.	Crear vínculo de confianza familias
C.S: familias multiproblemáticas	Crisis afecta a familias
C.S: inadaptación medio social o familiar	Crisis afecta a la intervención
C.S: Inversión de roles	crisis afecta a las clases medias
C.S: Mala relación de pareja. Menores como pretexto	Crisis afecta a recursos
C.S: menor participación disruptiva dinámicas familiares	Crisis afecta dinámica familiar
C.S: Menores empoderados	Cronicidad de los casos
C.S: Necesidad de incentivar comunicación filio-parental	CS: incapacidad de mantener una relación adecuada de convivencia
	D.S no se traduce en C.S.
	D.S y C.S diferencias de trabajar familias
	D.S Y C.S, conducta como elemento distintivo
	D.S y C.S. Padres que no cubren adecuadamente

necesidades	Entrevistas
D.S y C.S: edad como elemento importante	Entrevistas conjuntas
D.S y C.S: Negligencia	Escalas de bienestar infantil
D.S y C.S: origen la familia	Escasa intervención familiar desde el negociado
D.S. Más pequeños que en C.S.	Escaso seguimiento SSB
D.S. padres no demandantes de ayuda	Escucha activa
D.S. y C.S. situación de desprotección	Escuela de padres
D.S: especificidad de programas de intervención familiar (PEIF)	Espacio reducido supervisión interna
D.S: menores "agredidos"	Espacio reflexión profesional
D.S: mucha información	Estilo parental permisivo
D.S: Programa especializado de intervención familiar	Estrategias educativas
D.S: Recurso acogimiento familiar	Evitar acomodación
D.S: recurso centro de día	Evitar acomodación familias
D.S: Recurso COA	Exceso de responsabilidades familias
D.S: Recurso Pauma	Exigencia legal intervención familiar
D.S: Recurso programa de educación familiar	Existencia de Gradientes en D.S.
D.S: recursos de acogimiento residencial	Existencia de protocolos de actuación
D.S: se busca la capacitación parental	Existencia PIFs como positivo
D.S: Se declaran más desamparos que en C.S.	Explicación a los padres de las causas del C.S.
D.S: Situación de desprotección	Extinción violencia familiar
Derecho de padres-hijos a la convivencia	Factores de protección y potencialidades familias
Desaparición escuelas taller C.S	Factores estresores
Desculpabilizar a la familia	FAF: Formación y apoyo familiar
Desculpabilizar a los menores	Falta de movilización social
Diferencias culturales como dificultad	Falta de organización y sistematización
Dificultad: falta de deseo	Falta de políticas sociales
Disfrute de ocio y tiempo libre con los menores	Falta de recursos terapéuticos
Disminución indicadores de desprotección	Falta de tiempo de Gobierno de Navarra para intervenir con las familias
Diversidad de estrategias según profesional	Familia extensa residual
Diversidad de familias	Familia monoparental trabajo con dos miembros
Dotar de recursos y herramientas a las familias	Familias con miedo a perder a sus hijos
DS: incapacidad para atender el cuidado	Familias con nuevas necesidades
Duplicidad de servicio EIF - EAIA	Familias de urgencia profesionalizadas
EAIA intervención más adecuada que EIF	Familias desestructuradas
EAIA no diferencia D.S - C.S.	Familias poco permeables
EAIA. Programas de capacitación y complemento	Familias preocupadas por las necesidades básicas
EAIA: Protocolo de intervención	Familias reconstruidas
EAIA: ratio de casos	Familias rígidas
Educadores como guía	Fomento relación padres-hijos
Eficacia de la intervención familiar	Fundamental trabajo con familias
EIF desbordado	Gradientes en D.S. y C.S.
EIF. Escasa prevención desde trabajo comunitario	Habilidades de comunicación
EIF.Necesidad de reorganizar el sistema de protección de infancia y familia en Navarra	Habilidades educativas
EIF: Atención primaria	Implicación familias
EIF: desprotección leve-moderada	Importancia acogimiento familias
EIF: falta de tiempo. Sobrecarga	Importancia de devolución al derivante
EIF: intervención comunitaria puntual	Importancia de la familia para los menores
EIF: Necesidad plan de infancia	Importancia de la presencia familiar
EIF: prestaciones económicas	Importancia de la prevención
EIF:no diferenciación D.S. y C.S.	Importancia dedicación tiempo de calidad
Elaboración de los padres de su historia	Importancia del trabajo personal de las familias
Empatía	Importancia diagnóstico acertado
Empoderar padres	Importancia fase de investigación
En teoría apuesta por la rehabilitación familiar	Importancia intervención conjunta padres-hijos
Entrenamiento en habilidades sociales	Importancia intervención familiar
	Importancia momento de detección

Importancia objetivos a c.p y alcanzables	Metodologías de otros países
Importancia objetivos realistas	Minimizar indicadores de desprotección
Importancia primer contacto familia	Mismas áreas en D.S y C.S.
Importancia que le confiere la sociedad a la familia	Motivación para el cambio
Importancia trabajo en salud mental	Necesaria innovación/nuevas líneas de trabajo
Importancia trabajo personal de los profesionales	Necesidad aclarar roles en las familias
Importancia valoración inicial	Necesidad análisis de intervención
Incapacidad parental	Necesidad de "normalizar" Servicios Sociales
Incluir nuevas metodologías	Necesidad de abordaje terapéutico padres
Ineficacia intervención familiar	Necesidad de coherencia educativa
Inestabilidad emocional	Necesidad de intervención terapéutica menores
Inexistencia de gradientes en C.S.	Necesidad de más recursos profesionales
Inexistencia de supervisión externa en G.N	Necesidad de un diagnóstico en Navarra
Infanto-juvenil desbordado	Necesidad evaluación programas
Información bajas tarde	Necesidad intensificar acompañamiento tras dar de alta
Información familia mediante resolución	Necesidad normas y límites
Informar a las familias	Necesidad nuevo enfoque sistema de protección
Informe con instancia de derivación	Necesidad seguimiento casos
Informes de seguimiento	Necesidad supervisión externa
Informes exhaustivos de cierre de caso	Negligencia
Inmediatez de los recursos	Negociado: valoración
Insatisfacción profesionales	NN.FF. Escalas propias de valoración
Inteligencia emocional	NN.FF. Modelo de pentacidad
Interés superior del menor	NN.FF: "Intervención a la carta"
Intervención conjunta escasa	NN.FF: actividades de ocio con los padres
Intervención familiar como complemento de la intervención educativa de los menores	NN.FF: comprometidos con el modelo de excelencia y calidad
Intervención familiar parcial	NN.FF: Escala de bienestar infantil
Intervención multidisciplinar	NN.FF: escalas propias
Intervención tardía con las familias	NN.FF: Espacio de supervisión de casos internos
Invertir en prevención	NN.FF: mejora continua
Invertir la pirámide (+recursos prevención, - protección)	NN.FF: no duplicar programas
Justificación de las medidas	NN.FF: Paradigma de pentacidad
Kamira: desprotección leve-moderada	NN.FF: principio de realidad
Kamira: Enfoque Buen Trato	NN.FF: supervisión clínica de casos
Kamira: mayoritariamente D.S.	NN.FF: Taller de crianza
Kamira: Teoría de la parentalidad positiva	No apuesta acogimiento familiar
Kamira: Teoría de las necesidades infantiles	No apuesta familias biológicas
la dificultad social es toda a..	No apuesta rehabilitación familiar
Ley 15/2005 Protección	No crear dependencia
Ley incompleta en C.S.	No juzgar familias
Leyes y experiencia introducen trabajo con la familia	No PIF especializados desde recursos residenciales
Listado de objetivos y escalas de logro	No suplantar rol parental
Mantenimiento de la relación padres-hijos	No tiempo reflexión casos
Manual de desprotección	Objetivo. Retorno de los menores a su domicilio
Manual desfasado	Objetivo: conservar y fortalecer el vínculo
Manual sí D.S---- No C.S.	Objetivo: dotar de recursos a las familias
Mayor experiencia intervención familiar	Objetivo: generar autonomía en las familias
Mayor presencia materna	Objetivo: mantenimiento de la unidad familiar
Mayores recursos trabajo familias en D.S vs C.S	Objetivo: Preservación familiar
Mejora intensidad de trabajo e implicación en intervención familiar	Objetivo: que no empeore la situación. Mantener
Menores en C.S. cada vez más jóvenes	Objetivo: reparar daño menores
Menores y familia como no prioritarios	Objetivo: romper con dinámicas familiares disfuncionales C.S
	Objetivos flexibles
	Organización de la vida cotidiana

Padres como referentes de autoridad	menores
Padres más involucrados	Propuesta: apuesta por las familias dotando recursos
Padres separación conflictiva	Propuesta: cobertura de las necesidades básicas
Pauma: área de integración social de la familia	Propuesta: creación programas específicos familias
Pauma: Barudy, buenos tratos.	Propuesta: crear recursos descargar familias
Pauma: capacitación parental	Propuesta: crear recursos más especializados
Pauma: D.S y C.S, derivación D.S	Propuesta: educadores domicilio
Pauma: Dinámicas relacionales de la familia	Propuesta: familias acogida
Pauma: educación para la salud	Propuesta: Formación de los padres
Pauma: evaluación programa	Propuesta: formación especializada profesionales
Pauma: metodología sistémica	Propuesta: grupos experienciales
Pauma: parentalidad positiva	Propuesta: híbrido salud mental y protección
Pauma: PEIF	Propuesta: Intensificar trabajo familias
Pauma: preservación familiar	Propuesta: intervención familiar grupal
Pauma: preservación familiar.	Propuesta: intervención terapéutica
Pauma: programa especializado de intervención familiar	Propuesta: mayor seguimiento en términos de apoyo
Pauma: terapia sistémica	Propuesta: Más centros de día en Navarra
Pauma: Actitudes y habilidades educativas	Propuesta: mirada hacia el futuro
Pauma: sistema evaluación calidad mediante test	Propuesta: programas de prevención familias inmigrantes
Pautaje de normas y límites	Propuesta: recursos intermedios
Pautas control de impulsos	Propuesta: Supervisión externa
Pautas educativas	Protocolos abiertos de actuación
Pautas en las visitas	Puma: organización de la economía familiar
PEA: + C.S. que D.S.	Recuperabilidad parental
PEA: evaluación pormenorizada anual	Recurso: Mayor número de Terapeutas familiares
PEA: modelo de la interacción humana	Recursos adecuados
PEA: modelo relacional	Recursos de C.S.
PEA: objetivos como indicadores	Recursos especializados para determinadas tipologías
PEA: refuerzos y consecuencias	Recursos insuficientes
PEA: sesiones de intervención familiar	Recursos para los menores son recursos para sus familias
PEA: valoración	Reducción de recursos crisis
PEI y PIF	Reducción familia inmigrante
PEI. Programa educativo individual	Reducción institucionalización
PEI: proyecto educativo individual	Reflexión metodologías
Perspectiva ecológica	Refuerzo vínculo afectivo
perspectiva ecosistémica	Registro de observaciones
Plan de caso	Registro pormenorizado de los casos
Posibilidad de mejora de la intervención familiar	Registros de información: Kamira
Posibilidad participación familias	Registros: SISS (Servicio de Información de Servicios Sociales)
Preocupación tema protección infantil	Relación de ayuda
Presentación del recurso	Reorganización de los recursos existentes
Prestaciones garantizadas sin plazas	Reparar el vínculo
Prioridad casos urgentes	Repercusión de la crisis en la estructura familiar
Prioridad del bienestar del menor	Resistencias de los padres
Privatización como pérdida en el ámbito de lo social	Resolución de conflictos
Problemas de pareja	Responsabilidad parental
Problemas familiares	Revisión continua de casos
Proceso desvinculación intervención	Revisión continua de objetivos
Proceso que requiere tiempo y dedicación	Revisión parcial de la metodología de casos
Profesionales concienciados necesidad de PIF	Salida del menor del hogar como última medida
Programa de autonomía y emancipación	Salud mental
Programa de complemento familiar	
Programa para los menores	
Programas potentes	
Pronóstico positivo de capacitación parental	
Propuesta: alternativas formativo-laboral	

Sanear convivencia y relación
Saturación de los recursos
Seguimiento
Seguimiento continuo del caso
Seguimiento Servicios Sociales de Base
Seguimiento sin crear dependencia
Seguimiento telefónico
Separación padres especialmente complicadas
Servicio de Intervención Familiar: prevención secundaria
SIF: preservación familiar
Sin Fronteras: Escuela de Padres
Sinceridad y transparencia profesional
Sobrecarga de trabajo
Sufrimiento separación
Supervisión INAFI
Teoría del apego
Terapia de pareja
Técnicas de control de impulsos
Trabajo con figuras de apego
Trabajo con la familia nuclear
Trabajo con todo el núcleo familiar
Trabajo de lo vincular
Trabajo en red
Trabajo familia extensa primeras generaciones
Trabajo paralelo familia-menor
Trabajo residual con las familias C.S
Trastornos del vínculo
Unidad de convivencia
Utilización de recursos comunitarios
Valoraciones parciales desde Gobierno de Navarra
Valoraciones poco exhaustivas
Valoración de recuperabilidad parental
Valoración profesional positiva del sistema de protección
Voluntad de cambio
Xilema: Enfoque psicodinámico
Xilema: escuela de padres
Xilema: Psicología positiva

ANEXO 5. TRANSCRIPCIONES Y SISTEMATIZACIÓN DE ENTREVISTAS.

A continuación se presentan las transcripciones de las entrevistas realizadas.

E.1. Profesional de la intervención social. Sin Fronteras. Conflicto social. 1h 15min.

E.2. Profesional de la intervención social. Xilema. Dificultad Social. 1h 04min.

E.3. Profesional de la intervención social. Xilema. Dificultad Social. 57min.

E.4. Profesional de la intervención social. Nuevo Futuro. Dificultad Social. 1h 24min.

E.5. Profesional de la intervención social. Nuevo Futuro. Dificultad Social. 1h 05min

E.6. Profesional de la intervención social. Negociado de Atención a Menores en Dificultad Social. 43 min.

E.7. Profesional de la intervención social. Negociado de Atención a Menores en Dificultad Social. 50 min.

E.8. Profesional de la intervención social. Negociado de Atención a Menores en Conflicto Social. 1h 10min.

E.9. Profesional de la intervención social. Negociado de Atención a Menores en Conflicto Social. 1h 42min.

E.10. Profesionales de la intervención social. Servicio de Intervención Familiar. Kamira. Mayoritariamente casos de dificultad social. 1h 33min.

E.11. Profesional de la intervención social. Equipo de Infancia y familia (EIF). 54 min.

E.12. Profesional de la intervención social. Equipo de atención a la infancia y adolescencia (EAIA). 1h 25min

E.13. Profesional de la intervención social. Programa educativo de adolescentes (PEA). Asociación educativa Berritzu. Mayoritariamente casos de conflicto social. 46 min.

E.14. Profesional de la intervención social. Programa especializado de intervención familiar (PEIF).Pauma. Mayoritariamente casos de dificultad social. 47min.

1. ¿Qué programas de intervención familiar desarrollan desde su institución?	
E.1.	Programa como tal específico dirigido a las familias no tenemos, no tenemos y de hecho no hay en toda Navarra un programa dirigido a intervenir con familias en conflicto. El trabajo con las familias desde Sin Fronteras se basa en la consecución de una serie de objetivos. Con las familias, con todas se establecen una serie de objetivos generales para todas que están enmarcados dentro de lo que son los protocolos de intervención y que se

	<p>construyen a través de una investigación de la historia y de dinámicas familiares. Entonces a partir de ahí se marcan una serie de objetivos y se van trabajando en la intervención sobre ellos. Una familia tendrá unos objetivos u otra familia tendrá otros. Entonces no es un programa propiamente dicho estático, sino también desde los objetivos marcados pueden surgir otros a lo largo de la intervención. Al final es que aquí tampoco puede haber un programa... a ver se ven las áreas en las que hay que trabajar con esa familia, entonces trabajas la autoestima... No tenemos un programa que diga a ver con cada una de las familias tenemos que trabajar la autoestima, la asertividad... no. A ver, con cada familia se trabaja lo que se valora que hace falta, predomina el trabajo en autoestima, trabajamos el concepto de adolescencia, trabajamos las habilidades de comunicación, la empatía, la resolución de conflictos, la agresividad, la inteligencia emocional, el necesario establecimiento de límites y de normas... en líneas generales trabajamos todo esto, y además cuando trabajamos en un área paralelamente se está trabajando en las demás áreas, el trabajo en una repercute en las demás, y una vez que nos ponemos a trabajar todo lo que es la empatía, y las habilidades de comunicación resulta más fácil abordar todo el tema de la resolución de conflictos y la negociación que eso si que son temáticas muy importantes en todo este ámbito del conflicto.</p>
E.2.	<p>A ver pensando todo el trabajo que es con menores, está toda la parte de protección de infancia y la intervención con menores que los recursos que tenemos nosotros son lo que sería acogimiento residencial básico, que son los cinco hogares que tenemos. Sería acogimiento residencial especializado un hogar que tenemos, y sería el centro de día que ya no sería prevención terciaria sino que sería secundaria y no se trataría de reunificación familiar sino de conseguir que esos niños no tengan que salir de su núcleo familiar, sería más un recurso de preservación familiar. Además en todo Pamplona solo existe este centro de día. Y luego trabajamos también con infancia en los recursos de acogida a mujeres víctimas de violencia de género donde trabajamos con los menores y con sus madres. Y luego otro recurso donde estamos trabajando también y los niños y las niñas están con sus progenitores con custodias que a veces son compartidas y otras que son parciales, esto es los puntos de encuentro familiar, esto es para familias que están inmersos en procesos de separación y de divorcio en los casos en los que estos procesos son conflictivos y también en casos de acogimiento familiar donde los menores están viviendo con una familia de acogida y tienen visitas con sus progenitores. Todo esto es lo que tendríamos a este nivel en Xilema, pero nosotros no tenemos un programa específico para intervenir con las familias, porque el trabajo con las familias es algo que incorporamos en cada uno de los recursos. Desde hace ya muchos años venimos trabajando y en aquellos recursos en los que tenemos menores tenemos esa comprensión de que trabajar con la familia y diríamos a dos niveles es decir trabajar con la familia, con los progenitores por una parte, pero trabajar también con todo el núcleo familiar, es decir, dependiendo del planteamiento del porqué esos niños y niñas estén con nosotros, a pesar de que los niños estén con nosotros, nos parece importante para cualquier proceso y para que estos niños y niñas vayan creciendo con más recursos, sobre todo recursos mentales, que también propiciar espacios donde trabajamos con los padres y con los niños simultáneamente. Entonces bueno pues desde los diferentes recursos llevamos a cabo este trabajo dependiendo también un poco de las circunstancias, de las dificultades y de la conflictividad puede llevarlo a cabo la psicóloga o puede llevarla a cabo la trabajadora social. De hecho las visitas en por ejemplo los recursos residenciales, la mayoría de las visitas las llevan a cabo los trabajadores sociales pero en casos de mayor nivel de complejidad pues porque hay</p>

	<p>casos de problemática de salud mental en algunos progenitores o porque hay dificultades de restablecimiento del vínculo o porque hay determinados aspectos que es mejor que trabaje la psicóloga.</p>
<p>E.3.</p>	<p>Xilema tiene un montón de recursos, entonces dependiendo del recurso que sea hay una intervención o hay otra. Yo por ejemplo ahora estoy en el centro de día que tiene una línea de intervención más centrada en la prevención, aunque últimamente sí que es verdad que nos están llegando casos más graves que lo que deberían de llegar a este recurso. Entonces está más centrado en la prevención y en trabajar cuestiones muy concretas de cara a prevenir un posible desamparo futuro. Luego los recursos residenciales el objetivo final, último siempre es el reagrupamiento, la reunificación familiar que a veces se consigue, a veces no, pero de lo que se trata sobre todo es de intentar construir un vínculo en la mayoría de los casos, un vínculo que por lo que sea y que por la historia del caso se ha ido deteriorando, o situando en situaciones más concretas tipo estrategias educativas de cara a prevenir la aparición del maltrato, de cara a la prevención de un abuso, cómo escuchar al niño, estrategias de escucha activa... bueno todo lo relacionado un poco con lo vincular. Xilema un poco el vehículo en todos los recursos, el modelo que agrupa a todos los recursos que tenemos se centra mucho en todo lo que es la teoría del apego, del vínculo, de tratar de crear vínculos más sanos. Entonces como los definiríamos nosotros son programas para los menores y en esos programas entran las familias que siempre se tienen en cuenta. Por ejemplo, desde el centro de día tenemos varias estrategias, ahora por primera vez ha salido por concierto la figura del trabajador social, porque antes la psicóloga lo hacía todo. Pero ahora está más diferenciada la intervención, hay un trabajador social que se ocuparía más de una línea más social en cuanto a pautaje de normas, de límites, un poco de escuela de padres también para que puedan llegar a entender un poco lo que es la infancia, y luego ahora mismo lo que la psicóloga hace es atender sobre todo a las mamás o a los padres que... sobre todo mamás, porque papás pocos acuden, con patologías más serias que quizás estén en el origen de esa dificultad para vincular con los niños. Dentro de poco va a salir el tema de la escuela de padres un poco para hacer una intervención más grupal, juntado pues a diversas familias para trabajar aspectos concretos del cómo abordar la educación de los hijos y las hijas.</p>
<p>E.4.</p>	<p>No tenemos programas especializados como tal, pero indudablemente se trabaja con las familias, nuestra intervención es a la carta. Tenemos los nueve hogares residenciales de protección infantil, hacemos el trabajo educativo con los menores y la intervención familiar con las familias si las hay porque tenemos algún “mena” (menores extranjeros no acompañados) y si hay disponibilidad para ello. Y el otro programa de intervención familiar que tenemos es “Safaya” que es el servicio de acompañamiento de acogimiento familiar desde donde hacemos el acompañamiento del acogimiento familiar de aquellas familias que nos deriva el equipo de Gobierno y la intervención terapéutica en los casos de post-adopción, asesoramiento, formación y terapia. Esos son los programas que tenemos desde aquí.</p> <p>Con los menores para poder hacer un trabajo solemos estar un mínimo de dos años, aunque la media es algo más. Y con las familias el trabajo es muy intenso, lo que pasa es que esa intervención y ese trabajo es a la carta, por lo tanto va a depender de... nosotros siempre estamos ahí e incluso estamos muy encima de ellas, y si no hay mucha presencia física, llamadas de teléfono, visitas en su casa... es un continuo, a no ser que la familia se oponga, no quiera... porque no hay nada más sagrado que entrar en la casa</p>

de uno, entonces si te autorizan entras y si no intentas convencerle para que te invite, pero no puedes tener otro arma... pero sí que es intenso. En la manera en que nos permiten ese trabajo, es continuo, de años, y hay intensidad.

Realmente no tenemos programas, nuestra intervención es a la carta, lo que sí que tenemos es un taller de crianza que voluntariamente ofrecemos y quien quiere se apunta y nosotros hacemos un trabajo a la carta vinculado a los programas y a lo que ya hay en la comunidad, nosotros hacemos de puente porque no vamos a estar siempre, entonces tenemos que ser unas muletas para que el día de mañana tú andes solo. Se trata de una relación muy intensa sin generar dependencia, por lo tanto si que podemos y de hecho trabajamos con todos los recursos que hay, pero nosotros no duplicamos programas que ya existen aquí. Vinculamos nuestro trabajo con lo que ya existe, no lo reproducimos y la intervención es a la carta desde la entrevista, trabajo de objetivos, revisión del plan de acción y nos coordinamos con los programas que existen fuera. Por otro lado la verdad es que el taller de crianza tiene poca afluencia, pero para nosotros es muy importante en términos simbólicos y que esté para quien lo quiera. Nosotros sí que vamos notando que la manera también en que el profesional va cambiando y va mostrando un grado mayor de implicación con la familias, las familias van respondiendo cada vez mejor. Tenemos una serie de actividades anuales en las que las familias están presentes, son actividades a nivel de ocio, de hecho dentro de poco vamos a hacer la XI edición de las mini-olimpiadas, entonces juntamos a todos los chavales de todos los pisos, con todas las familias y hacemos toda la mañana de pruebas, de concursos, de canciones. Primeramente les invitábamos y eran más observadores pasivos y a día de hoy los padres participan en las pruebas. Entonces tenemos diferentes actos durante todo el año, concursos de micro-relatos, el día de la primavera... días de fiesta en los que los padres participan y de alguna manera se van involucrando en todas estas actividades. El taller de crianza para nosotros era muy importante tenerlo en activo, y lo llamamos taller de crianza porque no es una escuela, yo no te voy a enseñar a ser padre, es todo muy sutil es verdad, pero el lenguaje es muy importante. Se trata de que tengamos un espacio para poder compartir, sí que nos dimos cuenta de que aunque no hubiera una gran afluencia, este sentimiento de sentarme con otros tantos padres en un grupo, el sentimiento de grupo que es mucho más que la suma de todos los miembros, esa sensación de no soy ninguna marciala porque hay más padres que están diciendo eso a mí también me pasa, resulta que no soy la única que ha hecho cosas que..., eso tranquiliza mucho a nuestras familias. Entonces sabemos que es complejo pero sobre todo porque claro nos movemos en toda Navarra, la gente de Pamplona se cree que todo el mundo vive en Pamplona pero hay que moverse, tenemos un piso en Tudela, tenemos otro piso... entonces para las familias es complicado trasladarse y más en este contexto que te decía antes de situación en la que hay familias que no pueden permitirse el coger un autobús para venir, porque este dinero que han empleado en esto no lo han empleado en otra cosa... Entonces hay muchos elementos que dificultan. Entonces no hay una gran respuesta pero para nosotros el mantenerlo es importante. También tenemos más actividades solo de padres y para eso es muy importante, con una dinámica de poder trabajar, con una reflexión de fondo después de la jornada... para nosotros que vengan diez padres es un éxito tremendo. Además nos acercamos a ellos diciéndoles que el tema es que tenemos un tema en común y es que lo más importante es su hijo, pero mejor que tú nadie va a conocer a tu hijo, por lo tanto te necesito para poder trabajar, entonces de repente le connotas positivamente, porque la información que tienes sobre tu hijo solo la tienes tú, y es importante que hagamos un equipo, porque tú eres una pieza clave del bienestar de

	<p>tu hijo y entonces de este modo le damos la vuelta a toda la tortilla. Entonces el foco no está en que tú has originado que tu hijo tatatá, tatatá y tatatá... que sí que hay una parte y habrá que señalarla, pero por otro lado lo connotamos también como vale esto es así, pero tú a partir de ahora puedes hacer un montón también, entonces se trata de decir qué quieres, seguimos llorando por todo lo ocurrido o nos ponemos en acción para intentar mejorar. Entonces lo importante es que ellos descubran que lo que ha pasado ha pasado pero que ellos tienen la opción de elegir a partir de ahora cuál va a ser su actitud y cómo se van a colocar y hacia dónde miramos, si miramos hacia el foco negro o seguimos hacia delante... Este es un poco el trabajo que intentamos hacer con ellos.</p>
E.5.	<p>Propios para solo las familias no los tenemos. Intervenimos con los menores y por extensión con las familias, pero no hay programas solo para las familias de los menores. Los menores vienen por indicación del Gobierno de Navarra. Los niños que nos llegan ya han pasado por todo un proceso de intervención pues de una montonera de recursos, entonces es cuando todos, todos, esos recursos han fracasado es bueno pues cuando se decide que tienen que venir aquí. O sea que somos un poco como el final de todo el proceso. Con lo cual bueno pues tiene una ventaja que es que sí que disponemos de más tiempo dado que es un recurso que se alarga en el tiempo para trabajar más intensamente con los niños y también con sus familias. Entonces lo que buscamos con las familias es el mejorar las condiciones que han motivado el ingreso de los niños para que los niños se reincorporen con sus familias lo antes posible, ese es el objetivo entonces, cómo trabajamos, trabajamos sí con unos objetivos en los que hay que ir mucho a lo personal, el acompañamiento de la familia en sus problemas, dificultades y luego en la consecución de objetivos con ellos. Hay veces que desde el Gobierno de Navarra se nos indica más o menos que objetivos conseguir de una manera muy... suele ser muy global, poco específica, luego una vez que el niño está y ya nos conocemos y llevamos un tiempo, entonces establecemos con las familias unos objetivos más concretos y puede ser que más realistas con ellos. Entonces, partimos primero de unos objetivos generales que ya nos vienen dados, y después de una primera fase de aproximación y de conocimiento tanto con familias como con los menores, definimos mejor esos objetivos para definir, y concretar, y priorizar con ellos.</p>
E.10.	<p>Tenemos el SIF, el Servicio de Intervención Familiar. Luego ya tendríamos servicios como el SOF, Servicio de Orientación Familiar y el SMF, Servicio de Mediación familiar, pero estos servicios que te digo son para otros casos y en ocasiones sí que se utilizan junto con el servicio de intervención familiar pero se utilizan como complemento de este último.</p> <p>El Servicio de Intervención Familiar, estaría compuesto por 16 educadoras familiares, de las que 12 son mujeres y 4 son hombres, también estaría compuesto por una psicóloga y una trabajadora social. Se interviene con más de 100 casos cada año.</p> <p>Los educadores familiares hacen su intervención en el domicilio familiar, es decir en el medio habitual de esa familia, en el medio familiar y la duración de las intervenciones es de un máximo de dos años. Y los casos nos vienen derivados del Ayuntamiento de Pamplona.</p> <p>El servicio de intervención familiar se ubica en la prevención secundaria y se encarga básicamente de la preservación familiar, ese es su objetivo final. Es un trabajo preventivo, de prevención secundaria y lo que pretende es el mantenimiento de la unidad familiar. Lo que se busca con este programa es preservar la unidad familiar, es decir que no haya una separación del menor de su hogar, y se busca reducir las</p>

	<p>situaciones de desprotección. Trabajamos sobre todo con situaciones de desprotección leves y moderadas.</p> <p>En SIF, a su vez se establecen varios subprogramas de intervención como los programas de capacitación parental que tratan de capacitar a la familia en sus funciones parentales, para que ejerzan de manera adecuada su responsabilidad parental, el programa de complemento familiar que se pone en marcha cuando existe un vínculo positivo, una vinculación positiva pero necesitan ayuda para solventar ciertas cuestiones y se requiere la presencia de una figura adulta de referencia para complementar aquellas funciones parentales que ya se están ejerciendo... Por otro lado está el de situaciones de diagnóstico-pronóstico incierto en los cuales a pesar de que los casos ya nos vienen valorados, no se han podido recoger datos suficientes para hacer una buena valoración y no se ha podido establecer un diagnóstico, un pronóstico de capacitación familiar. Entonces tenemos que hacer una recogida de información muy minuciosa de todos los datos que nos sean posibles para poder realizar el plan de caso. Como te digo la valoración le compete a técnicos del Ayuntamiento, no obstante a veces esa valoración es insuficiente para nosotros y tenemos que hacer una nueva valoración. Y también, a ver, tenemos el de autonomía y emancipación para familias con menores de 14 a 18 años, en este prácticamente se realiza sólo una intervención con el menor, el menor requiere de una intervención educativa de apoyo individual, integral y compensador que favorezca su desarrollo, el desarrollo de su autonomía y emancipación personal tanto de aquellos menores que permanecen en su domicilio como de los que resulta necesaria su salida del mismo. A veces con las familias para que entiendan la situación, pero es en el único en el que la intervención está más focalizada en el menor, en el resto de los casos la intervención más potente sin lugar a dudas se hace con las familias.</p> <p>Lo que también estamos llevando a cabo son trabajos ya fuera del domicilio familiar, creamos grupos de madres..., estos sería el programa de Formación y Apoyo Familiar (FAF) son propuestas para trabajar fuera del medio familiar, es un trabajo más grupal, ya no tan dirigido por un educador y son las madres las que se ayudan entre sí.</p>
<p>E.13.</p>	<p>El programa educativo de adolescentes, como sus propias siglas dicen es PEA, programa de educación de adolescentes. Entonces el programa de educación de adolescentes, lo gestiona la Asociación Educativa Berritzu, pero todos los procesos educativos, vienen derivados del Gobierno de Navarra. Quiero decir, que no puede venir una familia aquí solicitando ayuda. Primero tendría que ir a los Servicios Sociales de Base a las Unidades de Barrio y a partir de ahí, la educadora o la trabajadora social que ve esa situación decide si se interviene desde base o de que hay una mayor dificultad y el Gobierno de Navarra tiene que decidir quién lo lleva a cabo. Los procesos educativos del Gobierno de Navarra vienen como te decía antes de conflicto o bien de dificultad social. Antes casi siempre venían de conflicto, pero cada vez vienen más de dificultad. Son menos generalmente entre los 13 y los 18 años, y luego los perfiles pues son muy diferentes entre unos y otros. Hay de conflicto social, conflicto familiar, conflicto escolar, procesos de autonomía también tenemos, son menores que generalmente han pasado por diferentes recursos residenciales de protección, y muchas veces pues hay un vacío ahí porque no pueden ir con la familia, tampoco pueden ir a otro tipo de recursos, entonces se les da esa ayuda a la autonomía, porque muchas veces no son tan autónomos como debieran. Y luego también estamos con chavales un poco como alternativa al COA, o también somos un recurso un poco como de valoración, hay situaciones en las que igual Gobierno de Navarra, nos deriva para valorar bien si puede ser éste el programa adecuado, o debería ir a otro recurso. Y luego también menores que salen del</p>

	COA, también solemos estar con algunos menores que salen de COA como acompañamiento a la vuelta a casa, para que todo lo que se ha trabajado en COA, pues un poco verificar que lo han interiorizado y que lo van a llevar a cabo. Y luego menores que han estado en un recurso residencial de protección, cuando salen y vuelven a sus casas también somos un recurso para ellos si Gobierno de Navarra lo considera preciso. La decisión final de derivarnos a nosotros una familia, un menor, es de Gobierno de Navarra.
E.14.	El programa que se viene desarrollando desde Pauma es el Programa Especializado de Intervención Familiar (PEIF), que está dirigido a la preservación familiar, es decir que el menor no tenga que salir del hogar familiar y a la capacitación familiar, es decir que los padres sepan asumir adecuadamente su rol parental. Es un recurso de ayuda a los padres para desarrollar de manera más adecuada sus interacciones con los menores y tener dinámicas familiares más sanas.

2. La familias con las que se trabaja desde su asociación, ¿forman parte también de algún programa especializado de intervención familiar? O, en general, ¿desde fuera de la asociación existe algún recurso que intervenga de manera más intensiva con estas familias?

E.1.	No, nada, nada. Todo el trabajo que se haga con estas familias lo hacemos nosotros, también desde encuentros que tengan con los técnicos del Gobierno de Navarra, pero realmente todo el apoyo, la intervención que se hace con las familias de estos menores se hace desde aquí, lo hacemos nosotros, y si nosotros no trabajásemos algo con estas familias, nadie lo haría en estos momentos, porque no hay otros recursos para estas familias de intervención. Algo que sería interesante sería que estas familias, paralelamente al trabajo que hacemos con sus hijos, y el trabajo que podamos hacer con ellas desde aquí que es mucho menos del que querríamos, se trabajase con estas familias en el domicilio con educadores familiares, pero esto con estas familias no lo hay. A ver hay programas que sí que trabajan desde el domicilio, pero Sin Fronteras es en conflicto el último estadio de la intervención con menores, son menores con una dinámica de conflicto importante entonces se trabaja desde el ámbito residencial. Sí que es verdad que cuando va avanzando la intervención puede haber una reintegración familiar, pero los conflictos se trabajan desde aquí, lo que estresa al menor, lo que estresa a las familias y lo que hay que reconducir se trabaja desde aquí, se trabaja desde las residencias y desde las oficinas, no en el domicilio, porque la intervención a estos niveles es residencial, puede ser que luego acabado el caso, puede que haya otro profesional que afiance lo logrado desde ahí, desde el domicilio pero no suele ser lo habitual, vamos, no es que no sea lo habitual es que no se hace. Entonces nosotros intervenimos con las familias desde oficinas y con los menores desde residencial y desde oficinas, y no hay pero no lo sé, pero podría ser beneficioso el introducir un educador familiar en los domicilios para que tenga algún encuentro con las familias previo a visitas de fin de semana del menor y acompañe a esas familias, de pautas, trabajen cosas... y sería más interesante todavía el hecho de que tras salir de aquí el menor y volver a la familia existiese esa figura del educador en el domicilio para afianzar todo lo que se ha aprendido y lo que se ha construido todo ese tiempo desde aquí, eso sí que sería muy interesante, y sería claramente positivo, sí. También hay veces que nos llegan desde una intervención en el domicilio familiar pero se ha visto la necesidad de un recurso residencial por ejemplo, pero aún con todo, yo creo, vamos es
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>lo que yo pienso, desde lo que yo creo sería una buena combinación.</p> <p>A nosotros todos nos vienen desde el COA, el centro de observación y acogida y nos vienen a nosotros desde ahí. El problema es que nosotros somos el último estadio de la intervención, entonces los chavales que nos llegan aquí, aunque hayan pasado por el COA y haya habido ahí una valoración y una cierta intervención y un parón, un respiro familiar, ya nos vienen con situaciones muy arraigadas, y muy complicadas, este es el perfil, es que abordar el trabajo con estos menores y con estas familias con dinámicas tan arraigadas es muy difícil, es difícil.</p>
E.2.	<p>No. Nos pueden llegar algunas familias que por ejemplo el equipo de valoración del maltrato y del abuso sexual de Navarra por ejemplo hace una valoración, y que esa valoración no esté concluida pero que hayan visto indicadores de maltrato y nos los mandan a nosotros. Estas familias a su vez, buena parte de ellas, son también receptoras de recursos económicos, de rentas básicas y por lo tanto tienen contacto con los Servicios Sociales de Base, y algunas de ellas incluso han tenido programas de intervención familiar en el domicilio. Algunas de las familias que tenemos en el centro de día siguen teniendo esa intervención en el domicilio, algunas las tuvieron, pero como no hubo una evolución o se detectaron evidencias de grandes negligencias y eso originó la salida de esos menores del domicilio. Algunas de las familias nos llegan porque nos las derivan los EAIAs, que han estado trabajando con las familias y con los menores en un momento determinado y ya se ha detectado un nivel de gravedad importante. Sí que es verdad que una vez entran con nosotros, disminuyen esas intervenciones porque evidentemente ya no intervienen con los menores, pero muchas de esas familias siguen siendo receptoras o siguen haciendo uso de los Servicios Sociales. Ya no de servicios especializados de atención a infancia.</p>
E.3.	<p>No. Yo creo que en Xilema con nuestras familias solo trabajamos desde aquí, nos coordinamos con agentes externos como el colegio, Servicios Sociales de base y demás, pero la intervención con las familias es desde aquí.</p>
E.4.	<p>No, muy puntualmente puede ser que alguna familia por ejemplo de acogida, cuente con un educador familiar que ese es un programa que lo gestiona PAUMA, pero es algo muy puntual. En el universo de los casos familiares con los que nosotros trabajamos la intervención familiar y la intensidad la realizamos desde aquí.</p>
E.5.	<p>Nosotros... nuestras familias no forman parte de ningún programa especializado de intervención con ellas, pero nosotros impulsamos para que utilicen todos los recursos que hay en su entorno. Entonces, nosotros, es fundamental, entonces hay que aprovechar todos los recursos que ofrece el entorno. Entonces para ellas programas especializados para ayudarles con las dificultades que les han traído aquí no hay, pero, sí que hacemos para que usen los recursos normalizados, y que se integren en la comunidad para huir de la marginalidad. Entonces para eso el trabajo en coordinación con los servicios de base es fundamental, no solo ayudas económicas en un momento dado, sino que les pueden dar especialmente en los pueblos pues otros accesos, a través de cursos de formación para padres en paro, o madres, entonces ya se van a relacionar con otras personas, establecen otros vínculos, ven que hay otra problemática en la gente y que no son únicos y eso es importante... Entonces el tema es que si hubiese más recursos especializados del que poder echar mano perfecto, pero para estas familias así en concreto fuera de lo que nosotros les prestamos y gratuito pues no lo hay o yo creo que no lo hay, entonces todo lo que sean recursos más normalizados es beneficioso para ellas. Todo el tema del ocio, que se inserten en cosas que haga el barrio, en su comunidad... eso lo potenciamos</p>

	mucho.
E.6.	Para trabajar solo con las familias no hay mucho siempre se tiene en cuenta el menor, pero en el que más se trabaja con las familias sería en el de PAUMA, los recursos residenciales propios de la dificultad hacen lo que pueden con las familias, se trabaja sí, pero lo que pueden.
E.7.	Con nosotros estaría Pauma, sí.
E.8.	No, es un programa destinado a las familias de los menores en dificultad y para todo lo que es preservación familiar
E.9.	No hay un programa especializado en la intervención solo con las familias en el área del conflicto. Un poco más intensivo y desde trabajo en el domicilio cuando el menor no ha tenido que salir de casa sería el PEA, programa de educación para adolescentes, que trabajan en el domicilio pero sobre todo con los adolescentes, aunque también realizan un trabajo con las familias pero, no sería exclusivo para con las familias.
E.10.	No, no. El programa especializado de intervención familiar lo gestiona Pauma y cada uno tiene sus casos, los casos de Pauma los deriva el Gobierno de Navarra. A nosotros los casos nos los deriva el Ayuntamiento.
E.13.	Sí, a veces se da que nosotros estamos trabajando con un menor, y se ha considerado el poner a un educador familiar que realice un trabajo más intenso con la familia.
E.14.	Nosotros somos el recurso especializado. Fuera de Pauma sí que se trabaja con las familias pero en recursos ya más normalizados, los típicos que ofrece la sociedad, es decir, colegios, espacios sanitarios... porque esos recursos también están al servicio de las familias y de alguna manera los integra en la sociedad.

3. De manera general ¿Qué aspectos se trabajan con las familias de menores en situación de conflicto social/dificultad social?

E.1.	Trabajamos todo, todo. O sea, nosotros tenemos un trabajo separado por áreas, pero todo está coordinado, entonces con las familias se trabaja con todas las áreas, tenemos el área personal, social y residencial, el área psicológica, el área familiar y el área formativo-laboral, cada uno de nosotros tenemos asignados un área. Pues la psicológica la psicóloga, la trabajadora social con las familias, la pedagoga todo lo que es área laboral y formativa. Todo esto lo tenemos bien coordinado, todas las áreas. Y luego en un momento dado todo esto que son los aspectos que se trabajan con los menores, pues todas esas áreas se trabajan con las familias también. Por ejemplo si el menor tiene una dificultad escolar se coordina con las familias todo lo que es tema escolar para que todos vayamos a una, si hay una necesidad de trabajar algún aspecto psicológico con el menor afectará a las familias y se hablará con ellas para explicarles todo el proceso y lo que le pasa a ese menor. Entonces esta todo separado, pero a la vez coordinado y enlazado. Entonces lo que trabajamos con los menores en relación con sus familias es tratar de conseguir una extinción de la violencia intrafamiliar, una integración activa en la dinámica familiar, y una integración positiva también, no se trata solo de que participe en su familia se trata que esa participación sea positiva, cuando su participación es disruptiva todo eso es lo que se trata de encauzar, se trata de que establezcan una relación positiva, una relación desde el respeto con sus familias, y también la importancia de asumir ciertas normas y límites que existen en las familias, cuando estos límites no son adecuados se trabaja con las familias para que cambien esos límites también en función de la edad del menor, se trata que sean normas consensuadas, negociadas, que entiendan las dos partes.
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Entendemos también que además de que haga un trabajo el menor lo tienen que hacer sus familias, aunque como te digo ese trabajo que hacemos es menos del que querríamos, pero es lo que hay ahora mismo, estamos así y se hace todo lo que puede, pero tenemos que trabajar con esas familias para ver los posibles problemas que puedan existir en esa dinámica por ejemplo hay que trabajar con estas familias porque lo que vemos y con lo que nos vienen es que no tienen un modelo educativo coherente, tan pronto son muy autoritarios como que son muy permisivos, y eso causa incertidumbre en el menor, muchas veces tratan de abusar de su autoridad, vemos padres con una autoestima muy baja, sienten que han fracasado como padres, también hay mucho problema de consumos en los padres, de alcohol... hay relaciones de pareja que también tienen unas dinámicas muy disfuncionales y que eso se traslada al funcionamiento inadecuado de las dinámicas familiares... me faltan cosas, pero como ves esta línea, hay que trabajar muchas cosas, muchos aspectos complicados, y el cambio es lento, es lento, pues porque la problemática es difícil, porque las dinámicas están muy arraigadas, porque tampoco se puede trabajar lo suficiente... entonces es difícil.</p>
E.2.	<p>En principio exploramos todas las áreas, otra cuestión es que luego a la hora de poner objetivos se trabaje en todas las áreas, porque hay áreas que no traen necesidades tan importantes como otras áreas. Lo que tiene que ver con el funcionamiento de la organización de la vida cotidiana, pues si es una familia que está bien organizada pues no sería necesario. Pero luego lo que tiene que ver con la parte educativa, con la comunicación, con las manifestaciones afectivas en relación con su hijo, ahí suelen tener unas problemáticas muy importantes. Y por ejemplo también si es importante lo que serían las relaciones con la familia extensa y con la red social de proximidad y con la participación comunitaria. Pero igual por ejemplo en el tema de vivienda que podría ser un aspecto no hay necesidad de trabajar ningún aspecto. O en el tema formativo-laboral pueden tener un trabajo estable, entonces no habría necesidad de intervenir. Entonces te focalizas en estos aspectos que te digo en función de las necesidades y sobre todo lo que nos interesa es vamos a propiciar o bien el fortalecimiento que tiene que ver con los vínculos y las relaciones a nivel familiar, para que este niño no tenga que salir del domicilio o bien vamos a trabajar por una reunificación familiar. Con lo cual es por ahí por donde vamos a orientar los recursos. Si hay unos aspectos, unas necesidades básicas que ya están cubiertas pues no vamos a entrar ahí, iremos a aspectos más de la convivencia.</p>
E.3.	<p>Pues hay diferentes áreas estaría el área familiar todo lo que son las dinámicas de la familia, el área psicológica, todo lo que tiene que ver con recursos educativos, ofrecerles nuevas pautas, cambiar las inadecuadas... Ahora desde trabajo social también se está empezando a trabajar un poco el acompañamiento de las familias en todos los problemas de inserción laboral, banco de alimentos... bueno, al final es una intervención como muy polifacética, muy global, para intentar llegar primero a las necesidades más básicas de la familia y poder ir luego más allá. Ahora por ejemplo llevamos a una familia que es que no tiene ni siquiera para comer, con lo cual no puedes empezar a trabajar pautas educativas si lo más básico no está cubierto, con lo cual hay que empezar con las necesidades más básicas hasta... hasta poder llegar a otro punto.</p>
E.4.	<p>Lo primero tiene que ver con trabajar la acogida, con el encuadre y con la vinculación con los padres. Porque generalmente si hablamos de las familias de los menores de residencial, yo siempre digo lo mismo pero es así, el punto de partida, el punto en el que empezamos a conocernos es un momento de duelo y de dificultad porque ha habido una</p>

	<p>separación que nadie quiere, todos los niños quieren vivir con sus padres y todos los padres quieren vivir con sus hijos, por lo tanto el primer momento en el que tú y yo nos conocemos es un momento de dolor, entonces tenemos que ser muy conscientes de ello. Por ello toda la primera parte tiene que ver con crear una relación entre nosotros y que puedan vivirnos como profesionales que intentamos facilitarles que puedan entender qué ha hecho, y cómo esta situación ha llegado a este punto y que puedan conectar con sus potencialidades, porque es muy importante resaltar que las tienen. Entonces nuestra mirada es desculpabilizadora, porque desde la culpabilidad no vamos a poder construir nada, vamos a intentar que se reconozcan y que reconecten con sus potenciales, y que todos aquellos que hasta ahora no los han podido desarrollar o no los han descubierto, pues poder trabajar y fortalecerlos. Es un complemento continuo a la intervención educativa de los menores.</p>
E.5.	<p>Las familias son muy diversas, esto es algo que hay que tener en cuenta, aquí cada una tiene lo suyo. Entonces nos encontramos con familias con dificultades económicas graves, con temas de consumos, temas psiquiátricos muchos, o no, o esto con familias con muchas dificultades para actuar como padres con los hijos, entonces con escasísimas habilidades parentales... entonces es que... es decir, que no es el perfil que encontrábamos hace ya muchos años que eran unas familias más del ámbito marginal, marginalidad... ahora para nada, sigue existiendo este tipo de familias, pero nos encontramos con familias de clase media y vaya de clase media con buenos recursos económicos y de nivel cultural alto que tienen unos problemas graves sobre todo con sus adolescentes, sobre todo con temas de falta de autoridad, e incluso de maltrato de los hijos a los padres, esto último que te digo no es lo que llevamos nosotros, sería más desde todo lo que es conflicto, pero te digo por lo que veo eh. Entonces es que hay perfiles muy diferentes. Entonces para centrarnos un poco, lo que nosotros trabajamos con los padres desde aquí, o lo que se intenta trabajar..., sería pues primero que tomen conciencia, que tomen conciencia del problema, de la situación, de lo que ha pasado, y de lo que puede pasar, de que tomen conciencia también de que está en sus manos que su hijo vuelva, hay que motivarles que vean que ellos pueden hacer algo porque si no se acomodan piensan que la situación va a ser así indefinidamente, se sientan en sus casas y no vienen a trabajar... que tomen conciencia de que ellos tienen mucho que hacer y nosotros estamos ahí para que hagan, hay que evitar que deleguen responsabilidades, ellos tienen una responsabilidad con sus hijos y tienen que verla... todo esto que te lo digo así rápido no pienses que es una fase que vienen el primer día les soltamos el rollo este que te estoy diciendo a ti y ya está no, todo esto hay que repetirlo todos los días que vienen aquí, porque si no se pierden, se pierden... te decía... la implicación, conseguir que se impliquen es difícil porque a veces lo toman con fuerza y luego lo dejan... la implicación tiene que ser continua. Y ya teniendo esto es cuando procederíamos a trabajar, vemos qué problema es el que ha desencadenado que los menores estén aquí... y te digo problema y son sssss, problemas en plural, entonces hay que entrenar habilidades con los padres, enseñarles conocimientos sobre sus hijos, lo que precisan de ellos, sus necesidades sociales, emocionales... sobre todo emocionales, técnicas de comunicación, muchos padres no se saben comunicar a sus hijos, llegan y vemos que no saben qué decirles, cómo jugar con ellos... no saben qué hacer cuando están con sus hijos. También todo lo que son impulsos... hay mucha falta de control de impulsos... pues enseñarles pautas para controlar esos impulsos agresivos sobre todo... Es que son muchas cosas, y con cada familia se trabajan unas... depende de la familia pero lo que es comunicación hay que trabajar. Entonces para esto con los padres es el tú a tú, mira</p>

	<p>yo empleo muchísimo tiempo, el tiempo que haga falta en establecer una relación de confianza, tú piensa que cuando llegan aquí son unas familias que ya han pasado por una cantidad de profesionales, de servicios, entonces ya vienen, vienen muy quemadas, no solo eso sino que también en bienestar social, o en el juzgado se les ha dicho que de alguna manera son incapaces, entonces vienen claro, vienen pues muy a la defensiva, gente que viene muy herida, muy a la defensiva como te comentaba, incluso muy agresiva hacia las instituciones y hacia los profesionales... es decir, así suelen venir, con lo cual si nuestros usuarios no detectan que hay alguien honrado que esto que, no les va a enganchar, que su interés está en ir superando con ellos dificultades en la medida, y en la marcha que ellos pueden... si no, no conseguimos nada, entonces yo ahí invierto el tiempo necesario. Pero si no conocemos que haya una relación de confianza no se puede establecer pues un diálogo terapéutico, una relación terapéutica, entendiendo como terapéutico no la terapia psicológica que para eso hay otro servicio, sino en una manera de entender el término más grande. Eso implica que te vean como un igual en el sentido de persona, pero si ellos saben que tú tienes unas armas y unos argumentos que les va a ayudar, pero no puedes ir sin respeto, tienes que tener un respeto absoluto hacia ellos, y eso se capta, y si no existe eso difícil, difícil.</p>
<p>E.6.</p>	<p>Se trabajan todos aquellos aspectos que han conducido a que su hijo esté en una situación de desprotección. A ver por una parte lo que la propia ley 15/2005 dice es que el ámbito de la comunidad foral se tiene que trabajar con las familias todo lo que es el ámbito de la prevención, entonces ya hay un enfoque que desde los propios responsables políticos tienen que dotar de medios para trabajar la prevención, trabajar en prevención quiere decir trabajar en el ámbito primario con herramientas propias del ámbito primario, y luego vamos a ir en función de las situaciones que no se hayan podido prevenir y por lo tanto se focalizan como que existen situaciones de desprotección, vamos a tener que hacer una valoración, una gradación y una ponderación del nivel de desprotección para ver a su vez qué órgano administrativo, qué entidad es la que tiene que intervenir con esas determinadas situaciones. Y en función del gradiente de desprotección y de la situación concreta será lo que nos conducirá a hacer los diferentes planes de caso que lo iremos adecuando a las necesidades de los menores y de las familias con las que tenemos que trabajar.</p> <p>Sin duda hay grandes diferencias de los aspectos que hay que trabajar con las familias de los menores en dificultad y de los menores en conflicto. Clarísimo por varias razones pero la más esencial es que por el propio concepto de dificultad social están en situación de desprotección, por lo tanto los mayores perjudicados por la situación que les sobreviene son los propios menores y ese perjuicio les viene por cómo los padres, guardadores o tutores, han sabido, han podido, en definitiva por cómo han actuado con sus hijos. Mientras que los de conflicto social cuando ya se cataloga o se valora que un menor está en situación de conflicto social, realmente es posible que antes de estar en una situación de conflicto hubiera estado en una situación de dificultad social clarísima de desprotección, pero ahora realmente es el propio menor quien está atentando por decirlo de algún modo contra su propia vida o puede ponerla en riesgo o también sus acciones pueden poner en riesgo o atentar contra bienes o personas que están a su alrededor, incluso contra su propia familia. Por lo tanto la forma de abordar una situación u otra requiere de herramientas distintas y objetivos diferentes, y luego hay otro ingrediente importante puesto que nosotros, la responsabilidad que nosotros tenemos es que vamos a tener que trabajar sobre una población que está dentro de la minoría de edad. Por lo tanto en función de la edad a la que lleguen al sistema de</p>

	<p>protección vamos a tener más tiempo o menos tiempo para trabajar. Los menores en conflicto social habitualmente surgen en menores de edades comprendidas que pueden estar entre los 14-15 años a los 18. Ahí estamos próximos a la mayoría de edad y el tiempo que tenemos para trabajar es un tiempo mucho más limitado que en otro tipo de situaciones, eso al margen del tipo de trabajo que se quiera desarrollar puesto que también nuestra intervención tiene que ser limitada y controlada en el tiempo, es decir no podemos plantearnos un trabajo de protección que dure 8, 9 o 10 años, independientemente de la edad que tenga el crio.</p>
<p>E.7.</p>	<p>Pues generalmente lo que más hay que trabajar es lo que tiene que ver con lo vincular, con el trabajo vincular, con la elaboración de los padres de su propia historia, su propia historia de crianza que tiene muchas veces que ver con la propia capacidad que tienen ellos de amar, de crear vínculo, de reconocer sus dificultades, también suele estar asociado muchas veces, no es la mayoría pero hay problemas con trastornos que tienen también que ver con salud mental, o inestabilidad emocional seria de los padres que tienen también un abordaje terapéutico, pero eso nosotros orientamos a que lo hagan no lo podemos dar, no somos salud mental, pero sí que lo orientamos y acompañamos en el proceso de que acudan a salud mental, también si hay consumos... les acompañamos para que tomen conciencia de que para el retorno del menor va a ser fundamental que no existan consumos, que está en sus manos tratarlo, y el resto de recursos que utilizamos son los que ya existen en la red para todos. Me refiero, que si hay un problema económico o de inserción laboral pues estar en contacto y en coordinación con ellos, para saber también que ellos tienen acceso e información sobre los recursos existentes, y acompañarles y ayudarles a tramitar esos otros recursos. Sobre todo la intervención se hace más a nivel de terapia familia y acompañamiento, pero también te digo que se necesita un trabajo individual con los padres para que se reconcilien con sus historias.</p>
<p>E.8.</p>	<p>No se trabajan, pero habría que trabajar todas aquellas que han tenido incidencia en la situación que se haya generado, es decir, todo lo que es el trabajo de recuperar el vínculo perdido con el menor fundamentalmente, y con esto me refiero sobre todo a las familias de origen extranjero que es donde más daño se ha producido en el vínculo por la separación que se ha establecido, una media de cuatro-cinco años, desde que los padres, sobre todo la madre viene a España, y cuando viene el menor llegan a vivir con una madre prácticamente desconocida, hay hermanos nuevos que no conocen, parejas de la madre que tampoco conocen... ahí hay una rotura, y todo eso, toda esa parte emocional que queda ahí erosionada, que queda ahí sin trabajar, pues no se aborda. Fundamentalmente eso, también hay que trabajar todo lo que son habilidades de comunicación, todo lo que es un trabajo que facilite la integración de los padres en la sociedad de acogida... todo eso está sin hacer y es lo que de alguna manera lastra y dificulta trabajar para que el menor vuelva al domicilio familiar en las mejores condiciones.</p> <p>Y en general, lo que habría que trabajar es lo que es toda la extinción de la violencia familiar, el establecimiento de relaciones positivas desde el respeto, el establecimiento de normas...también todo lo que tiene que ver con conflictos de la pareja, problemas que puedan tener los padres de drogodependencias.... Eso habría que trabajarlo sin lugar a dudas.</p> <p>Y luego también creo que es un distinto planteamiento para las familias de dificultad que de las de conflicto, porque normalmente los menores en dificultad son menores generalmente desde cero a doce años y son situaciones en las que el menor de alguna</p>

	<p>manera ocupó un rol de menor agredido... aunque los de conflicto provienen de ahí también en su mayor parte, pero el planteamiento es distinto porque seguramente lo que hace falta es trabajar desde las habilidades de maternaje, hasta dificultades que puede haber para garantizar las necesidades de los menores, incluso dificultades sobrevenidas, es decir, que van más allá de la voluntad de los padres, las dificultades asociadas a la crisis en cuanto al empleo, vivienda, recursos... y sin embargo en el ámbito del conflicto cuando el 99% de los casos en los que intervenimos es de alguna manera el menor es el que... la figura agresora entre comillas, normalmente son casi todos menores que en su momento han tenido que fueron agredidos, desprotegidos, abandonados, y de alguna manera como resultado de todo eso luego desarrollan un modelo de conducta muy disfuncional que se vuelve finalmente en contra generalmente de las figuras parentales, de su contexto y de ellos mismos. Por eso es distinto el planteamiento con unos menores que con otros y con unas familias que con otras, todo cambia.</p>
<p>E.9.</p>	<p>A ver, en general las valoraciones que se hacen empiezan área familiar, área psicológica del menor, área escolar, área de ocio y tiempo libre... entonces con los padres y lo primero de todo lo que queremos cuando llegan lo primero es que intentamos que no se sientan culpables ni que culpen al otro, les decimos que tienen dificultades en el ámbito familiar y que es ahí donde hay que resolverlas, que igual pasa porque salga un menor a un centro porque no hay de mayores... pues igual es verdad porque hay en casos en que igual los que tendrían que salir son los padres, pero como eso no podemos... entonces sobre todo lo que se trabaja con los padres es la parte de normas, pautas, límites... en muchos casos, porque hay casos en los que ya están muy empoderados los menores, o tener más relación y más comunicación entre ellos, que estén más presentes en la vida de sus hijos... porque hay padres que dicen no es que este ya se cuida solo... ¡pero no ves que no se cuida solo!, ¡pero no ves que está llamando la atención con todo lo que hace!, algunos menores nos lo dicen, es que si me porto bien mis padres no me ven, entonces pasan al otro extremo. Luego pues también depende de los motivos que hayan sido el ingreso, si ha sido porque... imagínate pues una agresión sexual hacia una chica por parte de su padre o padrastro, pues claro toda esa parte hay que trabajarla independientemente de lo que lleve al juzgado, o que ha habido un maltrato hacia el menor físico, pues que los padres entiendan que eso no se puede hacer y todas las maneras que hay antes de poner unos límites tan drásticos hacia los menores. Entonces... y también, también se trabaja porque es que hay veces que acaba ocurriendo que te das cuenta que lo que hay de fondo es que hay una mala relación de pareja impresionante, entonces mientras tengan problemas con los hijos no se centran en ellos. También se trabaja cuando están separados lo contrario, nos puede pasar que se tiren los trastos a la cabeza mutuamente, entonces tienen ahí al menor en un conflicto de lealtades, cuando va con su padre pone a caldo a su madre, cuando va con su madre pone a caldo a su padre, entonces hay algunos menores que aprenden a manejarse y a sacar partido de esas situaciones. Pero eso, sobre todo capacitar a los padres porque siempre, siempre que nosotros entramos a trabajar queremos que vuelvan al domicilio, siempre, si hay condiciones. Pero lógicamente donde tienen que estar los menores es con sus familias... que hay veces que eso no puede ser posible, pero es que es muy duro también tener 14 años y que veas que nadie te quiere y que no se preocupan por ti pues es complicado, pero siempre se trabaja con las familias en la medida que se puede, que solo se pueden tener llamadas pues solo llamadas, que es posible alguna visita, pues perfecto... porque a fin de cuentas estos recursos terminan desapareciendo de la vida de este menor con 18 años, a ver también pueden estar más de los 18 no los echamos el día</p>

de su cumpleaños. Pero ya les decimos que nosotros vamos a desaparecer de vuestra vida pero vuestras familias no. ¿En qué medida os queréis relacionar? pues vosotros veréis. Pero es que hay menores que están muy desajustados con sus familias pero sin embargo necesitan esa llamada de teléfono aunque sea para gritarse, pero eso les estabiliza... que suena un poco contradictorio, no pueden estar con sus familias, se llevan a muerte, se pelean, pero necesitan oírse aunque sea teniendo esa bronca de teléfono pues para que digan bueno siguen ahí. Entonces eso, hacemos todo lo que podemos para reparar relaciones familiares. Si podemos conseguir que puedan volver a sus casas en algún momento dado... a ver, hay casos de tanta gravedad que es inviable, de hecho por eso mis compañeros de dificultad social suelen hacer desamparos, pero en nuestro caso muy pocas veces porque sí que es verdad que o piden ayuda los padres o los menores, entonces tienes una de las partes a tu favor digamos, que te firme el que quiera entrar en un centro. Entonces no tenemos que recurrir a esa figura del desamparo, pero sí que es verdad que tenemos padres muy, muy, muy negligentes, igual que tenemos también hijos que tienen también lo suyo eh. Y también es importante trabajar el por qué están ocurriendo estas cosas también con los padres, porque por ejemplo podemos tener un menor o una menor que están a un nivel de consumos impresionante y para los padres todo el problema son los consumos, la causa del mal comportamiento son los consumos. Entonces claro, nosotros le damos la vuelta, ¿Por qué tu hijo o tu hija se está poniendo como se está poniendo?... entonces ahí es cuando empiezan a salir un montón de cosas y es la parte más complicada, porque al principio tenemos ahí las resistencias y las contestaciones de es que mi hijo consume porque quiere, es que sus amigos consumen y entonces ha empezado a consumir... y luego resulta que detrás hay muchísimas más cosas, desde un maltrato o que ha habido una situación de acoso que no han detectado, o que pasan un poco de él... entonces es buscar la causa, y esa suele ser la parte complicada. Cuesta porque además hay familias que han pasado por muchísimos recursos, porque cuando en un lado me dicen lo que no quiero oír me voy al siguiente, y al siguiente, entonces los padres dicen no es que aquí no me ha funcionado, vengo a este, pero los menores vienen y volverles a contarles la vida a otro nuevo... pero sí que es verdad que hay familias que están... eso, muy intervenidas... y ahí es complicado... y vienen con discursos muy adecuados. Pero sí que es complicado eh, con las familias sobre todo lo que queremos es que nadie se sienta culpable de la situación que hay, ni que se culpen ellos ni que culpen al menor. Cada uno tiene su parte de responsabilidad, eso sí que hay que asumir, pues mira sí que es verdad que igual yo aquí sí que he metido la pata, pero no llevarlo desde el terreno de la culpa, porque es allí donde mutuamente se quieren llevar a veces, ¡Es que tú tienes la culpa de que yo esté aquí en el COA! Y entonces a los padres les entra ahí una culpabilidad que dicen me lo llevo a casa..., entonces desde la culpa no se construye nada... Luego, por otro lado, no te sabría decir si hay diferencias a la hora de intervenir con las de conflicto y las de dificultad porque entre nosotros digamos que somos bastante estancos, aunque sí que es verdad que intercambiamos recursos porque podemos tener un menor en centro de conflicto en el COA por ejemplo pero que la valoración se ve más que es de protección para estar en un recurso de ellos, en un piso mejor que en nuestra residencias, entonces en ese momento intercambiamos el caso, pero de normal... yo creo que sí que es diferente porque ellos trabajan con menores más pequeños y sobre todo lo que les interesa es capacitar a esos padres para que se puedan hacer cargo de esos niños, otra cosa es que luego se pueda conseguir o no. Pero se manejan... yo creo que es otro tipo de perfiles, ellos trabajan... en muchos casos ellos tienen problemas porque tienen que

llevar a cabo los desamparos y eso implica que bueno que las familias se niegan, están en contra de que se lleven a sus hijos de casa, cosa que en nuestro caso siempre tenemos a alguien de nuestro lado, o los menores, o los padres. Ellos se pueden encontrar que ni los menores, ni los padres quieren que pase eso, entonces yo creo que es más complicado el trabajo de ellos. Y luego cada entidad tiene su forma de trabajar con las familias, entonces eso también marca según el perfil que tengan las entidades, yo creo que eso también marca la forma de trabajar con las familias, pero es eso que es que yo les veo perfiles diferentes. Hombre, a ver digamos que si tu intervienes con una familia que tiene los niños más pequeñitos y ves que hay una falta de normas y límites yo creo que encauzar eso es como más fácil porque no tienen como tantos años de experiencia, pero claro trabajar con unos padres cuando ya te encuentras con un chico de 16 años que lleva esos 16 años haciendo lo que quiere, es otra... es otra cosa. Entonces las familias de conflicto serían como más multiproblemáticas, con más dificultad de cambio porque un niño de 7 años no va a haber consumos aunque negligencia habrá toda la del mundo, pero en conflicto se unen muchas más cosas, amigos, consumos, problemas en colegio, en instituto, es un maremágnum un poco más complicado. Las áreas yo diría que se trabajan las mismas con todos, pero lógicamente igual que nosotros tampoco trabajamos lo mismo si ingresa una chica de 15 años en una residencia que otra que nos va a hacer 18 en escasos meses. Entonces es que aquí cada familia es un mundo. Entonces un prototipo así claro... sí que es verdad que la gran mayoría que nos podemos encontrar es pues con familias desestructuradas, familias "normalizadas" y eso ponlo entre comillas por favor porque familia normal yo creo que no hay ninguna... pues sí que podemos tener algún caso, pero igual son las menos, pero sí que hay, pero no son tan significativas. Pero eso, cada familia es un mundo, y los padres es aquello... uno está pensando en blanco el otro en negro, hay alguno que encontramos que sí que piensa en gris..., pero con diferentes matices... También la forma de llevar las cosas... está aumentando, por lo que vemos nosotros eh, por ejemplo la violencia intra-familiar, de menores hacia sus padres. Entonces pues en estos casos la reticencia que pueden llegar a tener, porque igual las madres te lo verbalizan antes que su hijo le ha empujado, le ha insultado, al final me ha pegado, los padres... entender que tu hijo te haya agredido... ellos empiezan ya a preguntarse qué he hecho yo mal para... así que si que es verdad que la violencia intrafamiliar ha aumentado y se nota... aunque luego eso tenga que abordarse desde reforma porque eso ya es un delito y si el padre denuncia eso lleva sus decisiones judiciales, pero en protección también lo vemos eh, que esto ha aumentado. Y hasta que eso se acaba reconociendo nos podemos encontrar que estamos interviniendo con menores que tienen 17 años, porque los padres dicen ostras, o lo paramos ahora o con 18 si me da, como aparezca la policía lo detienen. Entonces ese tipo de cosas cuando sale a la luz cuesta, y sobre todo cuesta en perfiles de familias más normalizadas. Y lo que yo veo es que pues antes de trabajar y antes de que tuvieras hijos y esas cosas, muchos pensábamos no es que yo quiero ser amigo de mis hijos, queremos tener un buen rollo, hablamos tal, pero de lo primero que nos damos cuenta al llegar aquí es que no puedes ser amigo, lo primero que les dices a los padres es no se puede ser amigos de los hijos, otra cosa es que tengas buena comunicación, eso es esencial, pero tú no puedes ser amigo de tu hijo porque tú eres el que tienes que poner las normas y los límites. Y choca porque nos pasa que tenemos chicos que nos dicen es que no me castigan y yo quiero que me castiguen, es que me dejan hacer lo que quiero, pero es que no, es que no me tienen que dejar hacer lo que quiero. Además que lo idea, y que todos lo van buscando y todos lo necesitamos pues unas pautas y unos límites, y que sean

	<p>consecuentes porque si se va un fin de semana entero de marcha y no le has dicho nada, porque un día entre semana te venga una hora más tarde, ese día tampoco lo puedes castigar un mes. Hay que poner normas y límites y las consecuencias coherentes, porque claro si no es que los volvemos locos. Ante esto un día no me han dicho nada y hoy me están liando una... entonces bueno ser un poco consecuentes... y eso que no hay que ser amigos de los hijos.</p>
E.10.	<p>Sí, a ver, resulta difícil definir puntos concretos dado que se abordan todas las dificultades familiares que pudieran existir. Se trabaja todo, trabajamos todo. Se trabaja de manera global con las familias. Primero hay que trabajar todo lo que es la conciencia de la existencia del problema y la motivación para el cambio. Vamos a ver, para situarte, porque a veces todo esto puede resultar complejo. Cuando se plantea el plan de caso con una familia, se valora todo, se ven y se valoran las carencias y las potencialidades de cada familia, muy importante esto que te digo de las potencialidades, hay que tener siempre muy en cuenta que estas potencialidades existen en estas familias. Suele ser más fácil ver lo negativo, pero lo positivo existe, hay que buscarlo y hacérselo ver a las familias que no suelen verlo. Entonces, han de valorarse esas potencialidades y las carencias. Al principio, cuando la educadora entra en el domicilio familiar, hay una primera fase muy importante de observación, primero hemos de conocer bien a los miembros de la familia, nos tenemos que ir aproximando a sus realidades, tenemos que conocerlos, valorar sus dinámicas, ver las dinámicas familiares que existen, valorar su motivación para el cambio... y para conocer bien a esa familia, también tenemos que estar en continua relación con todos los servicios que tienen contacto con esas familias, desde los colegios, pasando por salud mental, por el médico.... Se hace un trabajo en red, y de verdad se hace porque si nos olvidáramos de alguno de estos elementos nos estaríamos perdiendo cosas de esa familia que son importantes para realizar un trabajo global y completo, si se olvida algo de eso entonces ya no se está trabajando bien.</p> <p>Entonces, tenemos que trabajar en todo eso que te he dicho, trabajamos el ámbito familiar, el escolar, la salud, todo el ámbito de la vivienda y economía si hiciese falta... trabajamos con ellos las dinámicas que vemos que existen dentro de la familia para potenciar lo que están haciendo bien y cambiar aquello que se ha de mejorar.</p> <p>Generalmente, cuando entramos a trabajar en el domicilio de la familia existe un consentimiento por parte de la familia. Antes de entrar se tiene una reunión con ellos, se inicia un contacto previo en el que se explica qué es el educador, qué función tiene, consensuar cuáles son las metas que se van a querer y que se necesitan alcanzar. Es muy importante que todo esto sea consensuado. Hay veces que claro que se muestran más reacios, depende de la familia, pero en la mayoría de los casos existe aceptación. Y... sí, se establece con ellos una relación de ayuda, se les ha de explicar, han de entender y han de sentir que es una relación de ayuda, que vamos a ayudar, que no vamos a controlar ni a vigilar, que no vamos a juzgar y que vamos a salir de allí a comentar lo que se hace en esa familia, no. Es una relación de ayuda y hay que saber transmitirles que eso es así, entonces podremos empezar a trabajar aunque realmente se empieza a trabajar desde el primer momento. Establecemos una relación de entender, de recoger sus dificultades, de recoger sus potencialidades... y de promover sus capacidades parentales, porque las tienen, todas las familias las tienen... eso de que hay familias perdidas con las que no se puede trabajar y no se puede hacer nada... es un discurso que todavía se escucha y es muy cuestionable... una cosa es que sea complicado abordar el trabajo con una determinada familia, que les cueste más iniciar el cambio, que les cueste más aceptar la ayuda... pero se consigue, no hay familias perdidas, hay maneras de trabajar y hay que</p>

	<p>encontrar el modo de trabajar con cada familia.</p> <p>Sí que es un proceso lento, entonces no hay que impacientarse, si ven que te impacientas ellos se impacientan y ya no se puede hacer nada, si los educadores no creemos en que pueden cambiar, no van a cambiar y eso es así. Entonces es un proceso lento porque eres una persona ajena a esa familia, no te conocen y hay que establecer una relación. Primero con esas familias ha existido un trabajo desde los servicios municipales en los cuales se han establecido los objetivos de trabajo, se establecen los objetivos del plan de caso. Pero a ver, es una evaluación continua, hay una valoración continua del caso, de la familia, los objetivos se van variando en función de cómo se vaya trabajando y de lo que se vaya consiguiendo, hay que tener en cuenta que nada, nada es estanco... hay que ser flexibles. Entonces esos objetivos no los establecemos nosotros porque sí, son objetivos consensuados con la familia, hay que tener en cuenta a la familia siempre, hay que involucrarla y contar con su participación, entonces se consensuan con ellos los horarios, los días de en los que va a ir la educadora familiar, esto depende de cada familia también, hay familias que necesitan que haya un educador todos los días de la semana y otros con que vaya dos es suficiente... como te digo nada es estanco, depende del momento, se puede empezar más suave pero luego vemos una problemática que anteriormente no habíamos sabido valorar y hay que intensificar la presencia del educador y del trabajo, o por el contrario se empieza con muchas horas de trabajo y luego se van reduciendo... esto va también por momentos... depende del momento de cada familia. Por lo tanto, tiene que haber una valoración constante de la familia, constante... lo que también es importante aprovechar son las situaciones de crisis, las situaciones de crisis, son momentos muy buenos para aprovechar el cambio, por eso no hay que mirar a las crisis como aspectos negativos, no, hay que verlas como oportunidades para el cambio.</p> <p>Entonces, la incapacidad parental para el manejo de las conductas de los menores es la más numerosa y la tendencia general de este servicio, también la negligencia psíquica y la física y el maltrato psicológico, entonces dependiendo de cuál sea la problemática, de cuál sea la tipología de desprotección trabajaremos más unas capacidades u otras.</p>
E.11.	<p>A ver nosotros tenemos un porcentaje alto de familias de padres separados, bastante alto, separaciones conflictivas, pues que afectan directamente a los menores, que además hay casos que también vienen de conflictos, incluso de situaciones de violencia de género y así, cuando ha habido convivencia. Entonces de separaciones tenemos muchísimas, una pasada. Y luego hay muchos menores que están en salud mental y también padres con salud mental. Y de etnia gitana también tenemos, pero etnia gitana suele ser más relacionado con el ámbito escolar, por casos de absentismo, porque lo casos de absentismo también nos llegan a nosotras por trabajar con la familia. Luego también trabajamos lo que te decía de conflictos en la adolescencia de padres que no pueden más, que no saben cómo hacer, que no reconocen a su hijo o a su hija. Y lo que más peso tiene son las separaciones conflictivas entre el padre y la madre, luego hay también casos que vienen que tienen antecedentes de exclusión social de padre en prisión, de consumo de tóxicos por parte de los padres, temas de salud mental también de algún familiar y con bastantes más factores que confluyen...</p>
E.12.	<p>A ver, el tema de la capacitación parental es lo más importante, luego puede que haya también problemas sanitarios, problemas de salud, puede que haya el tema escolar... pero el tema de la capacitación parental es lo más importante. Todos los casos que llegan aquí, todas las familias tienen problemas de capacitación parental.</p>

E.13.	<p>Se trabajarían los mismos aspectos sí. No habría diferencias, se trabajan igual con unas que con las otras. A ver, sí que es verdad que generalmente los que vienen de dificultad pues son menores más jovencitos, eso sí, entonces claro no es lo mismo, la metodología es diferente, no es lo mismo trabajar con una persona de 13 años que con una de 17, el grado de madurez es diferente. Pero con las familias se trabaja lo mismo, la dinámica de trabajo sería la misma. Claro también en el PEA, Gobierno de Navarra sabe cómo trabajamos, entonces yo también creo que ellos a la hora de decir vamos a poner un PEA, vamos a poner una intervención familiar, entonces dependiendo de cómo ellos vean pues pondrán un recurso u otro. Ahora mismo sí que tengo una familia que estoy en relación educativa con una menor que su madre está en un programa de intervención familiar, por ejemplo. Esto a ver normalmente no pasa porque al final se solapan los servicios, pero bueno esta chica pues por decisión familiar ha salido a vivir con la abuela y entonces yo estoy en casa de la abuela, pero se hace una intervención familiar con la madre porque la menor va a volver en verano, y esto lo que supone es una gran coordinación entre los dos programas, un poco también para dar seguridad y estabilidad a la niña y a la familia, para que vean que sabemos lo que se está haciendo con las dos partes, y para que la familia no juegue con eso también, para que no empiecen con el tú me dices esto y la otra me dice lo otro, por eso cuando se dan casos en los que con una misma familia hay en marcha recursos diferentes, la coordinación tiene que estar ahí y debe de estar todo muy atado, porque si no puede salir muy mal, entonces coordinación para que eso no pueda ocurrir.</p>
E.14.	<p>Bueno cuando empezamos a trabajar nosotros en una familia, bueno nosotros desde el programa tenemos un enfoque sistémico, que tiene que ver con la psicología sistémica y como vemos la dinámica familiar de todos sus miembros y cuando entramos a trabajar lo que... la educadora lo que hace es ver de todas las áreas de la familia para ver un poco como están y como están siendo atendidos desde todas las áreas, desde la salud que son áreas como mucho más asistenciales, y más de salud, higiene, alimentación y ese tipo de cosas, hasta áreas más como de dinámicas de relación, ocio... Hombre lo que se ven son todas y cada una de las áreas haya problemas o no, porque en las familias siempre tienes que partir de las fortalezas que tiene la familia para poder apoyarles en otras cuestiones, entonces se ven absolutamente todas las áreas y de las que se parte precisamente es de las áreas que sí que funcionan para ver qué es lo que hace que esas áreas funcionen para de alguna manera también poder extrapolarlo a otras. Y luego es que es difícil ayudar si no ves los puntos fuertes de las familias, porque si no, no hay por dónde cogerlo. . . Y en cuanto a dificultad y conflicto que te interesaría decirte que eso que la línea es muy fina y que se trabajan las mismas áreas con unos padres que con otros al fin y al cabo, se puede incidir más en una cosa u en otra en función de la edad de los menores porque hay unas necesidades diferentes, pero se trabajaría lo mismo. Desde conflicto y dependiendo de lo que es la edad de los chicos y de las chicas sí que se trabajaría mucho lo que es autonomía y responsabilidad, pero bueno en los más pequeños es que también. Entonces trabajaríamos... te explico así un poco esquemático para que te hagas una idea general, un área de integración social de la familia que englobaría todo lo que es el contacto de las familias con los recursos sociales, las dinámicas relacionales de los miembros de la familia, la red de apoyo social de la familia y un entrenamiento en habilidades sociales. Otra área sería el de educación para salud, otro también muy importante de actitudes y habilidades educativas en las que se explica a los padres las diferentes fases y necesidades en el desarrollo infantil, las características de los menores, se les entrenaría en técnicas de resolución de problemas y</p>

	conflictos, y técnicas también un poco de autocontrol porque tenemos padres con mucha falta de control de impulsos. También tendríamos lo que es el área de integración escolar de los niños y de las niñas, y la organización de la economía familiar. Eso sería un poco... no sé si me habré dejado alguna.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. ¿Desde su institución con qué conceptualización/concepto de familia trabajan? ¿Qué modelos teóricos y metodológicos rigen vuestra intervención?

E.1.	Nuestro método de trabajo, desde donde partimos para trabajar con las familias es sistémico. Es sistémica. Yo pienso que todo es un conjunto, y que hay que trabajar con todo, e intentamos ser coherentes porque trabajamos con padres y con menor. Los padres tienden a lanzar muchas veces toda la responsabilidad de la situación al menor, entonces desde aquí se intenta hacer ver que el trabajo es con todos y son todos integrantes de la intervención y que para avanzar tienen que trabajar todos.
E.2.	Sí, a ver, nosotros en principio como modelo de intervención sí que tenemos en la base un modelo como más dinámico, pero que realmente vaya hay que ir incorporando aspectos de otras disciplinas. De hecho nosotros igual es una línea de cómo trabajo que hemos ido cogiendo de una corriente igual más inglesa, de todo el trabajo de investigación, todo el trabajo con familias y con los menores, por parte de la aristofili con autores como Lion, Melcher, a nosotros nos han servido un poco para ver la concreción de la familia, grupos y del trabajo con los individuos, realmente es un bloque dinámico donde incorporamos aspectos de la teoría sistémica, con todo lo que es el trabajo en grupo y todo lo que tenga que ver con la comprensión ecológica de las relaciones y también incorpora aspectos incluso de teorías cognitivas. Es decir, toda la transformación de sensaciones, de experiencias más internas que tiene la persona, entonces todo eso está en nuestra base, lo que nos lleva hacia una comprensión dinámica también, de la familia como una realidad viva, en un proceso de cambio permanente, con sus ciclos vitales. Y también una comprensión dinámica en el sentido de que también trabajamos con distintos tipos de familias. Tendríamos familias que serían como más tradicionales, monoparentales...
E.3.	Casi todos tenemos un enfoque psicodinámico, unos más psicoanalítica otros más dinámica en sí, trabajamos mucho con los autores del vínculo, con la teoría del apego, mucho con todo el tema de traumatismo infantil. Pues un poco... trabajamos en la línea psicodinámica. Y también una metodología más sistémica, también... pero yo creo que al final hay que tener una especie de formación global y poder adecuar a cada caso concreto una línea diferente. Por ejemplo, cuando nos viene una persona que no tiene capacidad mental para pensar pues porque es una persona muy primaria... muy... pues entonces ponerte a desarrollar a lo mejor una estrategia más psicoanalítica pues como que no tiene sentido, entonces ahí sería pues algo más sistémica o incluso con herramientas cognitivo-conductuales, de enseñanza educativa... o igual si que hay otros casos en los que sí que te permite pues volver a la historia de los propios padres... ver cuál ha sido su recorrido, ver el por qué han llegado donde han llegado... el cómo se trabaja y con qué línea más metodológica se trabaje depende un poco de la familia.
E.4.	Nuestro modelo de intervención es sistémico. Nosotros tenemos esa mirada, esas gafas, esa manera de entender, y tenemos un paradigma también de intervención que es el de pentacidad y tiene que ver con una primera línea de trabajo y de creer que todo el mundo tiene potencialidades, pero muchas veces las circunstancias y las situaciones han hecho que no las hayan desarrollado, o no sean conscientes de identificarlas, entonces

	<p>trabajamos en los cinco ámbitos: el cuerpo, toda la parte de la mente, la relación... todos estos ámbitos. Con los menores realizamos una intervención educativa muy intensa en el día a día y con las familias también vamos intentando que visibilicen lo positivo que tienen porque son familias que vienen con un pasado muy cargado de connotaciones negativas y de mucha culpa, entonces desde ahí intentamos desculpabilizar tanto al menor como a la familia e intentamos conectarnos desde el principio de realidad, dado que no se trata de adornar ni de poner flores donde no las hay, pero desde el principio de realidad sí viendo posibilidades siempre. Nuestro lema es crear las condiciones para que se den las posibilidades. Entonces donde está el problema está la solución, si tú eres parte del problema también eres parte de la solución. Este es un poco nuestro modelo de intervención.</p>
E.5.	<p>Tenemos una metodología sistémica, hacemos uso de una metodología sistémica porque entendemos que la familia es un sistema, entonces sistémico pero más, es decir, a lo largo de... es que llevo en esto mucho años de intervención directa, es como que vas metiéndote en la mochila un poco de todo, entonces no aplicamos una técnica en concreto sino que... bueno yo eh, lo que me sirve, sí hay un modelo oficial que es el de pentacidad, pero eso está bien y es una referencia, pero luego a la hora de la intervención, en la intervención vas usando herramientas, técnicas... de lo que piensas que te va a servir bien en ese momento.</p> <p>Y luego aquí trabajamos ya desde hace unos cuantos años, ya nos quitaron los títulos específicos en la organización digo eh, pues ya no somos ni psicóloga, ni pedagoga, ni trabajadora social, somos ahora todos técnicos. Hay una distribución por hogares porque no solo trabajamos con familias aquí desde oficinas, sino que somos las responsables del caso y coordinamos todas las intervenciones que hay sobre un menor, asesoramos a los educadores, al equipo educativo, y trabajamos con las familias de nuestros niños a nuestro cargo, y tenemos asignados tres hogares cada técnico.</p>
E.6.	<p>Vamos a ver, el sistema de protección jurídica del menor en Navarra abarca vamos a decirlo así, tres grandes bloques, tres grandes espacios. Por una parte abarca lo que es el sistema de desprotección, lo que es los menores en situación de desprotección y de conflicto social. Porque dentro de la desprotección sí que diferenciamos el perfil de menores en dificultad que acabamos de nombrar y el de conflicto social y por otra parte se gestiona lo que es el sistema de reforma, que tiene que ver con menores de edad que han rebasado los 14 años que por a ver cometido una falta o un delito han sido sancionados por esa falta o ese delito por el juzgado de menores. Entonces nosotros una vez que el jurado ha hecho esa sanción, lo que tenemos que hacer es poner en disposición del juez las herramientas con las que los menores van a cumplir su medida en función del tipo de falta que hayan cometido.</p> <p>Por lo tanto nosotros trabajamos con familias que tienen hijos en situación de desprotección, familias que tienen hijos en situación de conflicto social y familias que tienen hijos que han entrado al sistema de reforma y por lo tanto ha habido una sanción por el juez, y el sistema de reforma se regula por una legislación distinta que la 15/2005 que habla solo de protección. El sistema de reforma se encuadra en la Ley 5/2000 de responsabilidad penal de los menores.</p> <p>Primero hay que concienciar a los padres de la situación, porque de primeras los padres no son conscientes de que sus hijos necesitan estar protegidos de ellos. Muchos padres no son conscientes de la desprotección a la que han sometido a sus hijos y el sufrimiento que conlleva, y es por aquí por donde tenemos que empezar. En el momento en que los</p>

	<p>menores llegan a un piso es el final de un proceso, en el cual se ha ido trabajando con los padres, a través de atención a la infancia, los EAIA, a través de recursos intermedios con programas de educación familiar...</p> <p>Los padres, de primeras, no entienden que los menores deban estar protegidos de ellos. Cuando tienen lugar Guardas administrativas (por desprotección del menor), los padres están de acuerdo en tomar esta medida de separación, consienten. Cuando el Gobierno tiene que asumir la tutela, se declara el desamparo, en estos casos los padres se ven de alguna manera forzados a que esta medida de separación impuesta tenga lugar. Con estos padres se ha de hacer un trabajo muy cuidadoso para que entiendan que la medida es necesaria. Si no lo entiende el retorno es muy difícil.</p> <p>Se les explica que se van a trabajar con ellos una serie de factores para que se sanee la convivencia y el menor pueda volver a casa. Supone mucho trabajo por parte de los educadores, por parte del equipo técnico... tanto con los padres como con los menores. Por parte de los terapeutas de los menores y con los padres. Se les explica, que hasta que ellos no se capaciten no hay una alternativa más viable.</p> <p>Y me preguntabas por nuestro modelo de intervenir pues sería sistémico, empleamos una metodología sistémica, y basamos nuestro trabajo en lo que sería el trabajo en red, en este ámbito es fundamental la coordinación entre servicios. Trabajo en red es importante.</p>
<p>E.7.</p>	<p>Nosotros trabajamos desde una perspectiva más sistémica, y nuestra forma de trabajar es una forma de trabajar dentro de la carga de trabajo que tenemos que cada vez llegamos menos podemos menos porque seguimos estando cuatro en un equipo que tendría que ser de siete, que somos cinco porque tenemos a una persona fuera del equipo, entonces somos cuatro personas trabajando ahora para toda Navarra, lo que intentamos es, y que nos cuesta mucho, es que nos llegue el trabajo, porque es muy importante que el caso nos llegue muy bien elaborado, y no me refiero a un buen informe que eso también ayuda, pero muy bien trabajados el trabajo ese en red, que se haya integrado al colegio a pediatría, si se ha hecho esa buena detección, ese trabajo previo con la familia de toma de conciencia, ese intento de capacitación inicial, si se ha trabajado bien, si se les ha informado de la derivación, si todo eso nos llega bien recogido, nosotros avanzamos muchísimo, porque si nosotros tenemos que hacer la detección, la valoración inicial que nos tiene que venir hecha, eso complejiza mucho entonces lo que hacemos es recepción de expedientes algunos mejor y otros peor valorados, en ese momento nos sentamos y se nos asigna el caso a una pareja, que los lee, los trabaja, normalmente tienes que llamar a los profesionales porque solemos escribir mucho menos de lo que sabemos o a veces nos expresamos de una manera que igual no recogemos todo lo que hemos llegado a hacer y todo lo que conocemos. Entonces llamamos a las fuentes, y luego pues contactamos con las familias para decirles que nos ha llegado esta información, que la queremos contrastar con ellos, que queremos saber lo que opinan y demás. Entonces hacemos todo eso, informamos a las familias, y aquí por procedimiento las familias que tienen un expediente abierto en protección de menores y se está investigando, se está haciendo una valoración... tienen que ser informados mediante resolución. Entonces de eso es de lo que les informamos. Estamos con ellos en una especie de audiencia previa y ponemos en marcha el engranaje para valorar o para determinar qué gradiente hay y qué recursos serían los adecuados para minimizar los indicadores. En investigaciones previas no hace falta comunicarles la información pero luego sí y se hacen 1, 2, 3, o las entrevistas que hagan falta. Y luego los recursos que tenemos para poder valorar, porque nosotros no podemos siendo cuatro hacer todas las entrevistas, aunque hagamos dos o</p>

	<p>tres, de encuadre, recogida de información, es el equipo de valoración externo que es especialmente para casos de abuso sexual o casos que necesitan una valoración urgente, entonces hacen ellos más entrevistas, también tenemos el centro de día al que recurrimos a veces, cuando ya tienes hecha una pre-valoración, y ves que puede ser un recurso que nos ayude, en los casos que se ven bastante claros. Y cuando vemos que en lo conductual el menor despunta, pero despunta porque es un indicador del sufrimiento que lleva, del sufrimiento por lo que está habiendo en casa y si tenemos claro que no es de conflicto, si no de dificultad, que tiene muchas dificultades con los iguales en el manejo de expresión de emociones, para auto-controlarse, se le ve muy sufriendo, pues desde el centro de día que lo gestiona Xilema, es un centro donde están por las tardes y los sábados por las mañanas, entonces en este centro pues ponen mucho el foco en el trabajo con el chaval, en ayudarlo a él, pero también se interviene con las familias, entonces nos sirve el centro de día también a veces para ampliar la valoración. Luego también el programa de educación familiar, aunque su objetivo no es valorar, sí capacitar y preservar al menor y reparar la convivencia familiar, o la reintegración de un menor con su familia de origen, son varios los objetivos que tiene, sí que hay una parte de valoración porque vas conociendo y vas ampliando la información porque sin conocer la dinámica familiar, si no hay una presencia intensiva del profesional es difícil saber cómo son las dinámicas. Eso también nos sirve pues a nosotros mismos, y los EAIAs, los EAIAs son ellos los que normalmente nos derivan a nosotros, pero hay en casos en los que también les hemos pedido que continúen la intervención en tanto nosotros juntamos información y estamos con la familia... entonces esos serían más o menos los recursos con los que contaríamos. Y los EAIAs... pues tampoco llegan a todo, no llegan. Y luego que se me había olvidado desde aquí, el trabajo en equipo que hacemos, a parte del trabajo en parejas, hacemos un trabajo en equipo que podríamos definirlo de alguna manera aunque tampoco sería así pues como de supervisión, trabajamos todos los días y concretamos media horita para hablar de agendas, pero bueno que al final la mitad de los días ni lo hacemos porque por cargas de trabajo pues nos las saltamos. Entonces los viernes hay dos horas de reunión, para repasar cómo están los recursos, para revisar casos que realmente nos inquietan, la distribución de tareas... nosotros trabajamos eso en ese espacio cuando algún caso que tiene alguien realmente agarrado y no puede tener perspectiva, y si a una pareja le cuesta pues se pide aunque no haya reunión, pues oye nos juntamos un momentico que estoy que no puedo con esto y no sé por dónde tirar.</p>
E.8.	<p>Se trabaja con una concepción de que el papel de la familia es fundamental en el desarrollo de los y las menores y entonces trabajaríamos con una metodología sistémica pero es una incongruencia decírtelo porque ya te digo que el trabajo con las familias es mínimo.</p>
E.9.	<p>Nosotros tenemos pues, está el manual de las situaciones de desprotección pero que si tú lo lees en ese manual lo que es el conflicto... pues no aparece nada. Entonces digamos que la metodología pues más o menos la que puede regir cualquier intervención. Digamos que somos luego nosotros los que nos ajustamos. Las entrevistas pues cómo las hacemos, juntos, por separado... todo eso lo vamos viendo en función de ensayos-error, errores-aciertos... entonces pues más o menos vamos campeando. Pero eso yo creo que la metodología que utilizamos, es entrevistas fundamentales porque por mucho que nos lleguen informes nosotros queremos estar también con ellos, tanto con los unos como con los otros. Ampliar toda la información que tengamos, llamar a cuantos</p>

	<p>profesionales nos haga falta, y también intercambiar información con todos, sobre todo por lo que hemos comentado antes, con salud mental es impresionante, es mucho el intercambio de información. Y ya te digo, pues sobre la marcha y como podemos. O sea normalmente por lo que te digo, porque somos conscientes de que si hay dificultades no podemos decir es que el problema es este y es el único que tiene que cambiar. Entonces sí que tratamos de trabajar más desde la sistémica, porque sí porque es que un cambio, puede implicar muchos cambios alrededor. Igual que un cambio para mal también puede implicar muchos cambios para mal.</p>
E.10.	<p>Los enfoques son variados, dependen de cada familia, no hay nada estanco, ni determinado de antemano. Es un enfoque digámoslo así... un enfoque un tanto ecléctico. No tendríamos por así decirlo un enfoque único, el enfoque de trabajo lo marca un poco la familia, sí, lo marca la familia y luego del educador, depende mucho de la manera de trabajar de cada educador, de su experiencia, de la experiencia que tenga, de su manera de hacer...</p> <p>Primaría lo que es el enfoque sistémico, pero... es muy variopinto, depende de la familia, nos adaptamos a todas las dinámicas, lo más importante en el trabajo con cualquier familia es focalizarse en las fortalezas y en la capacidad que toda familia tiene para el cambio, puede costar más o menos, pero la capacidad para el cambio existe en todas.</p> <p>Nuestras intervenciones se sustentan en el buen trato, entendiendo el buen trato como buen trato social, escolar y familiar y lo definiríamos con el resultado de las competencias que madres y padres tienen para cubrir las necesidades de sus hijos, así como los recursos que la comunidad ofrece a las familias para el apoyo en esta tarea. También estaría la teoría de las necesidades infantil como marco principal para identificar las tipologías de maltrato y las necesidades de los menores para un desarrollo adecuado. Y muy importante trabajamos desde la teoría de la parentalidad positiva partiendo de la potencialidad de las personas poniendo el foco en promover los factores de protección, fomentar las fortalezas, capacidades y competencias que favorezcan este desarrollo adecuado... y además de estos modelos teóricos un pilar fundamental del SIF es generar entornos seguros en los menores reforzando el vínculo afectivo como método preventivo, además analizamos la relaciones familiares generando cambios en uno o varios miembros de la unidad familiar provocando cambios en el conjunto de la familia.</p>
E.11.	<p>A ver, es que aquí hay mucha variedad, hay desde leve a moderado pero también tenemos graves, porque al final no todo es tan claro graves-Gobierno de Navarra. Porque hay veces que igual nos los han derivado porque Gobierno de Navarra no ha podido intervenir adecuadamente porque tampoco se dejaron, entonces nos derivaron aquí para que hiciésemos un seguimiento. Entonces hay mucha variedad, entonces hay casos en los que tenemos que ser mucho más prácticas porque tienes cuestiones muy puntuales y la intervención es más escueta y no requiere de tanto personal y de tiempos en profundidad, y otros casos en los que puede ser igual más sistémico... desde luego lo que intentamos siempre es estar con... tanto por ejemplo con la madre si están separados pues luego llamar al padre también, con los menores, bueno muy importante toda la coordinación con todos los recursos que te comentaba desde el principio, vamos a hablar con centros educativos, vamos a hablar con centro de salud, con todos los recursos que estén interviniendo. Entonces nosotras no... tampoco somos psicólogas y llegamos hasta donde llegamos, pero ahora mismo lo que hemos solicitado es un análisis de cómo se está interviniendo, de cuál es la situación ahora, de cuál es la situación ahora</p>

	<p>de las familias, de los recursos que hay y la elaboración de un plan por parte del Ayuntamiento, un plan de infancia, un programa definido... pues lo que es un programa con objetivos, con metodología, con tiempos, con... porque... en el momento que entra una familia, un caso con nosotros, al menos que no cumpla 18 años o se cambie de domicilio, continúa aquí, siempre. Entonces se puede dar de todo, desde casos en los que mejore la situación y que se ponga distancia, que se estanque la intervención y ya los perdamos, que haya mejorado y que continuemos sólo con temas de prestaciones económicas... puede haber de todo. Entonces como ves tenemos un volumen de trabajo... desde octubre a diciembre hemos estado con paros, nos hemos manifestado, hemos organizado cinco paros, hemos escrito a prensa, hemos ido a tratar de negociar con dirección, porque queremos que haya algún tipo de ratio, que nos faciliten el poder trabajar adecuadamente, que podamos hacer un trabajo de calidad y solicitar sobre todo mejoras en el tema de infancia, que haya más personal interviniendo, y bueno pues de momento continuamos igual a como estábamos.</p>
<p>E.12.</p>	<p>A ver, no sabría cómo decirte... A ver se trabaja con toda la familia, sería un poco sistémica porque a ver, si tu mueves a un miembro mueves a los demás. Pero no porque en lo que estemos pensando sea en lo sistémico si no que es que creemos que tenemos que trabajar con toda la familia, pero también es verdad que a veces cuando creemos que hay padres que no son capacitables y hay sobre todo en casos de adolescentes, creemos que estos son unos padres que no van a cambiar y no se van a poder capacitar, entonces no merece la pena intervenir más con ellos, porque no vamos a lograr nada, entonces vamos a trabajar con el chaval, con el adolescente, diciéndole mira estos son los padres que te han tocado, tú adelante y vamos a reforzar el paso de la adolescencia a la vida adulta, intentando que pase a esa vida adulta en las mismas condiciones posibles y habiendo aquí aprendido cosas. Con esto quiero decir que a veces no se puede, no se puede con los padres, eso en el caso de adolescentes, porque claro en el caso de niños pequeños sería más complicado. Entonces decir pues la metodología es psicoanalista, es sistémica... a ver... es... intentamos trabajar con la familia, pero si no... Hombre, está claro que si se puede trabajar con toda la familia... a ver... la mayoría de los casos que nos llegan el problema está en los padres, incluso en los adolescentes cuando los padres dicen es que no me cumplen con los horarios, es que me han pegado... y tú ves que es que han sido unos padres super permisivos, que le han dejado hacer absolutamente de todo, y ahora... entonces a ver... quiénes son los responsables de esta situación... pues si es que al final terminan siendo los padres. Está claro que hay que trabajar con los padres porque ahí es de donde vienen las situaciones. Y luego hay una cosa que tenemos muy clara, un padre es un padre, no es un amigo, otra cosa es que hable con su hijo, que tenga confianza, que dialogue... y eso está muy bien, pero un padre es un padre y es quien tiene que marcar las normas. Cuando los dos sistemas son así lineales... mal, problema, problema. O sea, tienen que ejercer los roles de padres, normas y límites y hacerlo desde pequeño, y con esto no digo que haya que ser autoritario, si no que hay que poner unas normas y límites coherentes, y establecer confianza con el hijo y explicándole que es norma es necesaria por esto y por esto. ¿Qué pasa en este momento? Pues que un menor que ha estado haciendo lo que ha querido durante quince años, ahora no le puedes venir a poner normas sin más, y claro se están dando muchos casos de adolescentes con estas historias. Y luego hay otra cosa que es importante, y es que no se les dedica tiempo a los chavales pero les damos de todo, entonces claro darle todo cuando tiene 7 años pues te pedirá algo asequible o no sé, pero darle todo cuando tiene 15... y encima es una manera de compensar, y de limpiar la conciencia de que es que no</p>

	<p>le dedico tiempo a mi hijo y es que es muy importante dedicarles tiempo de calidad, de estar con los chavales. El tema afectiva, yo creo que los mayores estragos que hay es cuando vemos que no existe vínculos afectivos entre padres y chavales, es lo peor que hay, el pensar es que no me quiere nadie, es que es incluso peor que les peguen y con esto no digo que sea menos grave el hecho de pegar, pero lo del vínculo afectivo... causa un daño... terrible. Entonces cuando nos vienen es que mi hijo de 12 años me está haciendo esto... pues es la sintomatología, es lo que manifiesta, y encima donde actuamos es sobre la sintomatología de los chavales cuando lo que hay es que actuar sobre las causas del por qué se ha llegado a eso. Y si con los chavales, con los adolescentes te quedas con la sintomatología, con el hace esto, pues vamos mal. En conflicto claro es que... jo es que me está pegando mi hijo, y es un horror que tampoco se puede pasar por alto, pero es que claro, tú analiza lo que hay detrás de eso. Entonces no se puede consentir el tema de pegar, y el maltrato a los padres, pero claro es que ese es el síntoma, no la causa, si pudiéramos ver la causa sería cuando estaríamos interviniendo bien, y es que ¿por qué han aumentado los casos de conflicto? Pues alguien tendrá que hacer un análisis, porque yo ya me imagino por qué. Luego te digo que el manual es un recurso más, un recurso más, porque para nosotros está caduco, porque hay que hablar de los déficits sí, pero también de las potencialidades de las familias, hay que valorar también las cosas buenas. Y aquí en las entrevistas con las familias sí que les planteamos las cosas positivas. Y en Pamplona estamos los profesionales con un clima de insatisfacción total, sin líneas de trabajo, con una saturación grandísima desde el EIF, porque nosotros sí que tenemos un ratio, no tenemos una dirección, no tenemos un responsables desde hace un montón de meses... así estamos que cada uno hace lo que buenamente puede que no necesariamente significa que sea lo mejor. Entonces como ves... es que estamos fatal, hemos hecho huelgas y parones, hemos instado al ayuntamiento a que haga un plan de infancia porque no existe, no tenemos un marco, y encima es que no se evalúan los programas... un desastre.</p>
E.13.	<p>Sí, bueno, a ver nos basamos en el modelo relacional. En la Asociación Educativa Berritzu lleva años trabajando con este modelo que es un poco el de la interacción humana, el de la interacción tú a tú. Es mucho el hablar, el estar con ellos, que se sientan ellos también parte de la intervención y parte de los objetivos a trabajar con ellos. Ellos en todo momento saben qué objetivos se van a trabajar con ellos, incluso en las entrevistas previas a la elaboración del proyecto les planteamos bueno a ver ¿tú qué es lo que necesitas?, ¿qué es lo que quieres conseguir?, ¿en qué crees tú que te puedo ayudar? Y nosotros también les decimos pues valoramos que contigo hay que trabajar esto, esto y esto. La transparencia es importante. Se tienen que sentir parte del proceso porque es más fácil trabajar de esta manera, si no se sienten parte y sienten que lo que se está haciendo es ajeno a ellos, no se puede trabajar, porque no va a haber resultados, y no se van a implicar. Incluso cuando hacemos los informes de seguimiento, nos sentamos con ellos y les preguntamos, bueno a ver, evaluamos, es una forma de evaluar también.</p>
E.14.	<p>Bueno nosotras... nuestra base es la terapia sistémica, tenemos un equipo de psicólogas y la base de formación que tienen es la terapia sistémica, porque creemos que lo que viene aquí tiene que ver con un paciente identificado, pero el paciente identificado suele ser el que muestra el síntoma de algo que está ahí, y porque creemos que cualquier cambio en cualquiera de los miembros del sistema producen cambios en el resto del</p>

	sistema, eso es super importante. También nos hemos enfocado un montón en Barudy que es un poco de los buenos tratos y todo el tema de la resiliencia que también es super importante para nosotras y todo lo que tiene que ver con la parentalidad positiva, el hecho de las fortalezas de las familias, y desde ahí también trabajamos mucho.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. ¿Considera importante trabajar con las familias? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?	
E.1.	A veces y puedes ver que es dificultoso pero sí, es necesario. Es necesario porque es una parte fundamental del menor, entonces no se puede obviar, obviar esa parte del trabajo con las familias es un error. Y fíjate que te hablo de menores que están en un recurso residencial y que hay veces que no pueden ir hacia el entorno familiar, o sea la realidad familiar, sea desde el protagonismo de trabajo cotidiano que es el que hacemos con el menor, también puede ser que el menor enlace de forma sana con su historia familiar, aunque no sea posible una integración familiar. Entonces a veces no está tanto en obcecarnos con la vuelta sino en ser consciente de que ese padre, esa madre, son importantes para el menor, y que puede que no sepan convivir juntos, que no puedan convivir, pero trabajar toda su historia familiar y tratar de sanear y conservar ese vínculo es importante claro, porque su familia es importante para el menor. También se trabaja desde aquí con menores hacia una autonomía porque no hay nada familiar, pero tiene que sanar ese vínculo, porque de no sanarlo es algo que siempre va a estar ahí haciendo mucho daño y no se permiten avanzar, no se avanza igual si ese vínculo no está sanado. Todo el tema del vínculo es fundamental, fundamental, aunque no puedas vivir con ellos todo eso tiene que sanar, porque es algo que les llega a hacer mucho daño. Los trastornos del vínculo que nos toca trabajar son muy complicados, todo lo que son trastornos del vínculo llegan casi todos de lo que es la adopción y es un trastorno muy complicado.
E.2.	Fundamental, fundamental. Sobre todo para darle recursos a la familia, sin suplantarla, esto es importante, sin suplantarla. Realmente el trabajo que de fondo se hace con las familias es cómo les ayudamos, cómo les damos recursos, recursos mentales y emocionales para que puedan enfrentar conflictos propios en el desarrollo, sin necesidad de suplantarlas o de poner recursos especializados para potenciar funciones que podrían hacer las familias con un acompañamiento, y esto es lo que me parece importante. Lo que no quita que en un momento determinado a pesar de eso, en un momento determinado ese niño o esa niña o esos padres necesiten una atención más especializada y se requiera un trabajo terapéutico o se requiera un educador o se requiera otros recursos. Pero lo primero que habría que ver siempre es cómo podemos poner medios para que las familias puedan crecer de alguna forma, y puedan coger aspectos como aprendizajes que les permitan afrontar por ellos mismos las situaciones. Porque cada vez es más habitual que hay un problema, pues hay que llevarle al psiquiatra o hay que llevarle a orientación o hay que llevarle al psicólogo, entonces bueno, bueno, no pongamos en el lugar del papel de la familia, quiero decir recursos o apoyos que igual habría que dirigirlos a que la familia pueda desempeñar esa función de educación, esa función de contención con su hijo, esa presencia más continuada...
E.3.	Bueno esto es un tema un poco... a ver, o sea sí considero importante la intervención con las familias sí, pero digamos que con el fin de que nos permitan trabajar con los niños que para mí es como lo más esperanzador del trabajo de aquí. Esto lo pienso no porque las familias no avancen, sí que avanzan y sí que se benefician de la intervención, sin embargo, lo que puede llegar a avanzar un niño con la mente tan plástica que tiene y

	<p>con todo el futuro por delante, no tiene nada que ver con lo que pueda llegar a cambiar una persona de 50 años. Ya con nuestra edad es difícil cambiar ciertas cosas, pues con padres que vienen de donde vienen, y estando como están la capacidad de cambio es menor. Lo que sí que cambian son los menores cuando se les separa de ese entorno, ahí sí que hay un gran cambio, el cambio es muy grande, entonces al luego re-vincular otra vez y de otra manera con sus progenitores ahí es cuando se genera un cambio interesante, un cambio que puede ser posibilitador, y luego tiene mucho que ver también pues que los niños van creciendo y no es lo mismo pues las dificultades de comunicación con un niño de 4 años, que luego cuando crecen un poco y tienen 8 y te expresan mucho más y de otra manera, aunque todos los niños expresan. Para mí eso es lo más enriquecedor de los programas, la capacidad de cambio de los menores.</p>
<p>E.4.</p>	<p>Por su puesto, el trabajo con las familias es clave, clave. El tema es qué según está organizado aquí todo el tema de protección no es algo obligatorio. Y además tampoco tiene mucho sentido obligar a una familia a hacer un trabajo, por lo tanto, todo depende del arte de los profesionales y de ese trabajo de equipo que hacemos con el Gobierno de Navarra, para que realmente ellos no nos vean como una amenaza, como alguien que va a juzgar lo mala madre que ha sido, sino como un profesional que se pone a su disposición para que realmente pueda ser una buena madre y puedan volver a vivir juntos, pero siempre reconociendo aquello que no ha estado bien, y separando muy bien las acciones de lo que uno es. Nosotros siempre decimos con los menores que se ve más claro, pero la misma mirada es para la intervención familiar y para cualquier persona, uno es mucho más de lo que hace, y hay que separar la identidad de las acciones porque si no nos vamos a perder, es decir, un menor puede robar, y ahí con muchísima firmeza hay que transmitirle que ha robado y eso no está bien, pero hay que decirle que no es un ladrón, tus actos no van construyendo tu identidad automáticamente, entonces, el lenguaje construye realidad e intentamos ser muy cuidadosas en cómo vamos narrando las cosas, y qué narración nos vamos haciendo de nosotros mismos porque finalmente eso es lo que vamos a acabar siendo muy posiblemente. Entonces desde ahí el decir, tú has robado y eso está muy mal, pero tú no eres un ladrón, y de ahí vamos a reparar, reciclando sentimientos negativos, y ponemos todas las herramientas que haga falta pero lo importante aquí es que uno es mucho más que sus actos, por lo tanto, una madre es mucho más de lo que hasta ahora ha tenido en su repertorio de posibilidades y de reacciones. Se trata de que realmente podamos enganchar en una relación y realizar una intervención con el que tenemos enfrente para que realmente nos coloquemos en esa disposición de señalar pero con la única intención de poder perder la parte oscura que había hasta ahora, no de hacer un juicio o valorarte en términos peyorativos, porque eso está comprobado y nos pasa a todos, en el momento en el que el de enfrente ve posibilidades en mí, es posible que yo las acabe viendo, mientras que si el de enfrente cada vez que vengo me está machacando y reprochando lo mala madre que he sido, es evidente que solo veré lo malo que hay en mí y no tenga ganas de volver y cada vez me hunda más en un pozo sin fondo. Al final no es tan diferente, la mirada no cambia, la intervención con la familia es clave, primero desde nuestro modelo porque al tener una mirada sistémica, entendemos que todo el sistema está en juego y por otro lado porque entendemos que no es ni justo, ni conveniente que sólo haga un trabajo el menor, aunque hay casos en lo que con sólo que una de las piezas se mueva posiblemente todas las fichas del dominó se mueven, es decir, si yo cambio de manera de funcionar, es posible que el resto de las piezas también lo hagan. Pero de alguna manera entendemos que el menor que bastante señalado está porque él es el que sale de casa y es su</p>

	<p>construcción en la que recae un sentimiento de culpa en ello, pues no es justo que sea solo él quien haga esta parte, lo complejo es, cómo sin obligar generar conciencia para que estos padres sientan que ellos son el modelo y ellos son los adultos, y que si tú realmente dices que quieres recuperar a tu hijo, tienes que demostrarlo, y sólo se aprende a ser madre siéndolo. Entonces se trata de ir calibrando, buscar un equilibrio en este continuo equilibrio de que tú ejerzas de madre y nosotros garanticemos que el menor no está bajo ningún riesgo. Entonces en este continuo calibrar es donde se va produciendo todo el tema de la intervención familiar.</p>
E.5.	<p>Es fundamental, fundamental porque los niños no funcionan a trozos, son un todo, y aunque nos esforcemos mucho en aspectos educativos, escolares, hábitos, luego si eso no lo conectamos con su ámbito familiar y social no hacemos nada porque eso forma parte de ellos, forma parte del niño, es fundamental, sea la familia como sea. Los padres siguen siendo los padres, no hay más. Además es que no podemos trabajar solo con el niño porque va a haber visitas de manera continua y la familia va a tener que estar preparada. Tienen visitas siempre los niños, incluso aunque una situación esté muy mal, en tal caso sí que se proporcionan visitas supervisadas o controladas dependiendo de la problemática, pero sino bueno pues esto tienen visitas en casa o tal, hay distintas modalidades pero siempre el niño que entra se relaciona con su familia, si hay un riesgo de maltrato para el niño las visitas serán supervisadas y las haremos en oficinas, y luego como son tan importantes las visitas, tan importantes, les damos pautas a los padres, es importantísimo, tienen que disfrutar ambos dos de esas visitas, pero los padres tienen que saber estar, desde un principio se define con las familias los puntos y aspectos a mejorar y a trabajar.</p>
E.6.	<p>Es imprescindible. Es vital. De poco sirve que se trabaje con el menor si no trabajamos con la familia. Es más, es una de las exigencias de la propia normativa legal. La propia ley exige que cuando se empieza a abordar situaciones de riesgo... Vamos a ver, cuando ya el sistema de prevención no ha funcionado por lo que sea o ha funcionado poco y eclosionan situaciones de riesgo moderado – severo o desamparo, es evidente que nuestro trabajo ¿qué tiene que ser?, activar medidas de protección para el menor para que el impacto de la desprotección incida lo menos posible en la vida del niño o la niña, pero luego no nos vamos a quedar con esos menores para siempre, tenemos que intentar que esos menores reviertan a su espacio natural, siempre tenemos que hacer el esfuerzo de que reviertan a sus familias, siempre y cuando se haga una valoración que se establezcan hipótesis de trabajo que permitan que las familias sean recuperables y capacitables, partiendo desde esa perspectiva y por lo tanto una vez que pensamos que esa familia es reeducable y capacitable, tenemos que poner en marcha recursos que ayuden a las familias a percibir su realidad y dotarles de herramientas que les permitan volver a ser una familia, o sea, sin duda el trabajo con las familias es tan importante como el trabajo con los menores.</p>
E.7.	<p>Hombre claro, es la base, sí, sí, es fundamental. El menor no existe si no es dentro de su familia, no se puede concebir el menor sin su familia, está claro.</p>
E.8.	<p>Sí, sí, sí. Además de que es importante los profesionales también están concienciados de la importancia de trabajar con ellas, los profesionales que estamos en estos ámbitos, dentro de los servicios de base, de los servicios intermedios y nosotros hay una gran concienciación, lo problemas no son esos. Es más, yo creo que hay una discusión permanente desde hace muchos años de cambiar de paradigma, es decir, estamos siempre en el paradigma de la protección, es decir, de intervenir cuando ya se ha</p>

	<p>producido el daño y lo que siempre nos estamos planteando es la necesidad de intervenir antes de que se produzca el daño, entonces desde la prevención. Entonces es un poco la parte que queda pendiente ahora y que ha quedado siempre pendiente pero que cada vez es más patente que resulta necesaria. Intervenir desde la prevención, bueno pues implica crear recursos, crear recursos y trabajar con todo lo que es la red social, comunitaria, de manera que se creen sinergias que puedan funcionar y que puedan realmente lo que es la protección y que realmente son los recursos más caros, es que es la realidad, pues que todo ese ámbito de la protección se quedase en un segundo lugar, muy residual y precisamente en lo que estamos es en un proceso inverso. El tema es que hoy por hoy, parece mentira pero los recursos de protección residenciales, son recursos carísimos, son recursos que están del orden de 6000 euros por plaza mensual, por menor, por plaza mensual, y bueno es una auténtica barbaridad, no se ponen pegadas cada vez que un menor entra en un contexto residencial, si aumenta el número de menores se paga mensualmente, sin embargo siempre hay problemas para crear un centro de día que es un recurso comunitario preventivo, que podría ayudar a que muchos de estos menores que están en contextos residenciales no hiciera falta que estuvieran, porque podrían estar perfectamente atendidos ahí, entonces sería mucho más barato y mucho más eficaz. Sin embargo no se opta por esa vía. Y lo que está ocurriendo es que es eso, que en atención primaria, Pamplona, en lo que es el ámbito de infancia, pasa todos los días y está saliendo en el periódico que se están quejando de la falta de recursos, de la sobresaturación... y todo eso luego nos viene a nosotros, solo que nosotros además ocupamos todo el ámbito de Navarra y no se modifica en cuanto a políticas de ampliar recursos, y muchísimo menos en lo que significaría un cambio de cómo digo de paradigma que implicaría cambiar con los profesionales, con las entidades sin ánimo de lucro, con toda la gente que está trabajando en los diferentes sistemas de protección y que tienen algún tipo de responsabilidad con la infancia, pues para ir pensando, para ir trabajando, sobre otro modelo de intervención que no sea tan dirigido a la protección en el sentido de intervenir cuando el daño ya está hecho.</p>
<p>E.9.</p>	<p>Fundamental, fundamental porque esto es una unidad de convivencia, están todos en el mismo sitio, por mucho... que también nos ha pasado eh, menores que han avanzado a un ritmo vertiginoso, han trabajado toda su parte, han funcionado perfectamente, y se han dado cuenta de todo, reconocen, cambian, modifican lo que haya que cambiar... y los padres inamovibles... entonces es imposible que vuelva con ellos. Y entonces claro el chaval te dice pero si yo ya he hecho todo lo que tenía que hacer... Entonces, o trabajas con todas las partes, o si no es imposible. Es imposible porque las dificultades están en todos, si uno de los miembros mejora esa mejora se transmite a los demás. Entonces si entre todos intentamos hacer eso... vamos, fundamental. Pero sí que es verdad que los menores modifiquen y reconozcan... se dejan acompañar más... son más plásticos. Pero te encuentras a familias muy rígidas, planteamientos muy rígidos, con unas cargas de... claro más lo que traen ellos de mochila, que a veces cuando empiezas a escarbar dices pero por Dios, sino tiene trabajado todo lo suyo... entonces están proyectando en sus hijos lo que... les van arrastrando... y les pides que trabajen esa parte pero es complicado, pero si no trabajas con todos, es imposible. Aunque no acaben viviendo juntos, por lo menos que ellos asuman pues tengo un hijo y no puedo convivir con él, pero me preocupo por él, o le llamo, es lo que te he dicho, aunque sea una llamada de ¡ya has hecho esto!, para recriminarse algo... es que lo necesitan. No hay nada más triste estar solo sabiendo que no estás solo. Entonces claro, si hay veces que ni siquiera los adultos somos capaces de darnos cuentas de eso y de verbalizar, pues</p>

	<p>imagínate que le estamos pidiendo a un crío de 15-16 años que piense que ya no tiene familia. Eso es un vértigo. ¿Y qué le va a pasar cuando tenga 18? Por eso les decimos que aunque se lleven mal intentar retomar esa relación aunque sea desde la distancia, que luego es imposible, pues mira es imposible, hay casos que es mejor eso, que no haya ni siquiera una relación, pero para eso buscamos otras alternativas de vida. Pero sí que es fundamental.</p>
E.10.	<p>¡Claro!, Fundamental, fundamental. Porque... es fundamental. Por mucho trabajo que se haga con los menores, como no se trabaje con las familias... De nada sirve trabajar con el menor si luego cuando el menor vuelve de clase la familia continúa en la misma dinámica, hay que dotar de herramientas a las dos partes, a menores y a familias, pero muy importante de dotar de recursos y de herramientas a las familias, no hay duda de ello. No se hace nada con trabajar con los chavales si luego no se trabaja con las familias. Hay que trabajar desde una relación de apoyo, y promover que sean capaces de asistir a sus hijos de manera conveniente. Nuestro trabajo es dotarles de recursos y de herramientas, servimos de desahogo para las familias mediante la escucha activa, les dotamos de información para que puedan entender en dónde se encuentran sus hijos... es decir, es importante, fundamental que lleguen a entender la etapa evolutiva en la que se encuentran sus hijos, porque en función de la etapa evolutiva en la que se encuentren tienen unas necesidades u otras y los padres tienen que conocer esto para poder entender a sus hijos. Sí... todo esto es muy importante... también el hecho de que nosotros no pretendemos ni lo hacemos... no pretendemos... no suplimos la figura paternal, nosotros intentamos capacitarles, pero ellos siempre están ahí, no podemos suplir su figura porque ellos son los padres y ellos son los que van a tener que estar ahí una vez que nosotros no estemos, entonces es importante incidir en el hecho de que nosotros no suplimos la figura parental. Por ejemplo... nosotros acudimos al colegio a las tutorías de los chavales, o a las charlas... pero acudimos junto con los padres, nuestra labor es de acompañamiento, nosotros los acompañamos, tratamos de que se sientan más seguros estando acompañados y a su vez implicándose en estas tareas de por ejemplo ir a las tutorías empiezan a crear redes de apoyo, crear redes de apoyo es muy importante, que sientan que son partícipes de la comunidad, que pueden participar y que existen recursos que se preocupan por sus hijos, y que son recursos normalizados que los usan todos los padres, es decir ven que van a las tutorías como cualquier otro padre... no se sienten bichos raros.</p> <p>Entonces, consideramos fundamental el trabajo por las familias, y eso está claro en nuestro modo de trabajar, nos debemos a las familias, en todos nuestros programas trabajamos e intervenimos con las familias. Solo como te decía no lo consideramos tan importante, ni tan fundamental cuando se ha iniciado un proceso de emancipación... En este caso solo trabajaríamos con las familias para resituirlas, para resituirlas a las familias, para ayudarles a comprender en qué punto está su hijo, el porqué de que se quiera emancipar... Entonces sólo en estos casos nos centramos en el trabajo sólo con el menor, porque la familia podría llegar a ser un estorbo cuando este es el fin... entonces solo se trabaja con aquellos que consideramos oportuno y vemos que necesitan asimilar y resituarse en el hecho de que su hijo se va a emancipar sí o sí.</p>
E.11.	<p>Sí, sí. Muy importante. Y eso no quiere decir que tenga resultados positivos inmediatos. Pues es duro porque ves que hay resistencias, ves que a veces no hay ningún tipo de movimiento, de cambio, de reconocimiento. Porque la premisa fundamental es que haya algún tipo de conocimiento por parte de los padres de que quiero cambiar y de que me</p>

	<p>doy cuenta de esto así no está bien, o esto no lo he hecho bien. Entonces desde el reconocimiento de que algo va mal es mucho más fácil trabajar. Es muy importante el trabajo con ellas, lo que pasa es que hay de todo, lo que pasa es que los procesos tampoco los marcamos nosotras y son procesos que no son profesionales son familiares, y son procesos pues que requieren su tiempo y su constancia... y por eso la importancia de marcarnos tiempos, unos objetivos, una continuidad en la intervención, y no ir eso pues una cita, y luego ver que este caso hace no sé cuanto tiempo que no llamamos... que no es lo mismo aquí que igual en otros programas que cuentas con la voluntariedad del adulto y aquí necesitamos que colaboren sí o sí porque los menores no van a venir aquí a... entonces tenemos que estar ahí, tenemos que estar más encima, por eso es importante establecer un enganche para eso, y tienes que estar pues con tiempos de calidad, pues muchas veces simplemente pues escuchando y a base de establecer una relación de confianza, para que desde ahí podamos ir trabajando otras cosas.</p>
E.12.	<p>Importantísimo, importantísimo, es algo elemental. A ver puede haber alguna familia que sea tan patológica, tan patológica con la que igual todo el trabajo no sirve para nada, pero aún así de primeras se va a intentar, y además durante un tiempo, nosotros intentamos e intentamos... pero estas familias son lo residual, es lo anecdótico lo demás se puede trabajar. Hay familias con muchas carencias pero se trabajan, y con la mayoría se puede trabajar. Entonces importantísimo trabajar con ellas, si no se trabajara con las familias habría un problema bien gordo.</p>
E.13.	<p>Fundamental, para que se produzcan cambios tienen que producirse en todo el conjunto de la familia.</p>
E.14.	<p>Yo creo que es super importante. Creo que es fundamental, es que es muy necesario. Si no se trabaja con las familias solo parcheamos y la solución no pasa por ahí. Es importante, sí que ha habido mucho debate en lo que ha sido la atención a las familias, si tiene que cambiar la atención a las familias, si el concepto de familia debería de cambiar, y ahí ha habido mucho debate y de hecho ahora pues quieren darle una vuelta un poco a eso y yo creo que la familia es el núcleo, yo creo que hay que apoyar, hay que apoyar, que es verdad que se le da, como que a la familia se le echa todo a la familia, y yo creo que tampoco debería de ser así. Pero que hay que apoyar a la familia sí.</p>

6. ¿Considera que verdaderamente se apuesta por la rehabilitación familiar?	
E.1.	<p>Qué preguntita... pues, no lo sé, la verdad es que no lo tengo nada claro, no tengo nada claro que realmente se esté apostando y se trabaje por la rehabilitación familiar, no lo veo nada claro. Una cosa es el discurso dominante, y otra cosa lo que se hace, y desde luego se podrían poner muchos más recursos al servicio de la familia, por eso te digo que no lo veo nada claro, que se hacen cosas por supuesto, pero que en general se realiza un trabajo coordinado y dirigido a la rehabilitación pues... no sé, es más el discurso que lo que hay. Yo por ejemplo, desde los colegios sí que tienden a hacer... yo creo... no sé... esto es una interpretación mía y una reflexión mía, yo por ejemplo veo desde los colegios, ya desde infantil que los colegios hacen partícipes a las familias de los diferentes temas que tratan, pues que colaboremos los padres, cada uno lo que pueda, pero imagínate que han trabajado la empatía en un momento dado, han trabajado el tema de los planetas... fijate que no tiene porqué ser de temas sociales, pero sí que hacen por integrar a la familia en lo que es la educación de los hijos. Y también yo oigo que en otros colegios por ejemplo, también intentan hacer ver a la familia que ellos son una parte importante y responsable de la educación de sus hijos, creo que quizás eso me</p>

	<p>lleva a reflexionar que las familias se han relajado un poco en lo que es la educación de los hijos quizás por exigencias laborales y demás, y que se quiere retomar la conciencia de que la familia es una parte esencial de la educación de los hijos, entonces no sé, esto es una reflexión que yo me estoy haciendo, entonces sí que hay una parte que intenta incorporar a las familias, pero no siempre se les están dando facilidades, o ayudando, o acompañando...</p>
<p>E.2.</p>	<p>A ver, yo creo que en teoría se dice, pero primero no se ponen medios para que la intervención con las familias se lleve a cabo, y aunque los pusieran no sé si hay una comprensión profunda del trabajo que es preciso hacer. Yo creo que hay una simplificación y una negación de la complejidad de la realidad muy importante, y de la misma forma se dan situaciones de acogida o de adopción sin haber hecho una valoración en profundidad de las familias. Se niega como en los procesos de duelo, de separación, las vivencias de desamparo y los niños con los que trabajamos... con lo cual se precipitan pisos de acogida o se hacen orientaciones que acaban en fracaso de acogimiento o adopción en un número cada vez más elevado, y realmente yo creo que hay un proceso que me parece muy delicado, donde no hay una apuesta real por trabajar con las familias, por poder recuperarlas. Entendiendo que el primer empeño que tendríamos que hacer es valorar la posibilidad de esa recuperabilidad, y poner los medios para que este niño o esta niña en un momento determinado pueda retornar con la propia familia biológica. Sigue habiendo mucho acogimiento residencial y tampoco hay una apuesta por el acogimiento, porque en teoría se dice que la última salida sería el acogimiento residencial pero digo que no hay una apuesta por el acogimiento en el sentido que tampoco se están haciendo campañas importantes para reclutar familias, y sobre todo que no están saliendo familias de acogida porque tampoco se les está dando un apoyo, o sea ya no solo está el desamparo del niño, sino que también está el desamparo de las familias que cuentan con niños que han vivido experiencias muy duras, de pérdidas importantes y estas familias no tienen un apoyo real de profesionales técnicos que estén en la segunda línea de intervención y que les estén acompañando... Y de ahí que vienen los fracasos, entonces las familias tienen reticencias a embarcarse sin apoyos en una batalla como esta. Por lo tanto diríamos, sí bueno, hay una apuesta por las familias, o eso dicen desde los periódicos, pero a la hora de la verdad no se está recuperando a las familias biológicas, ni se está apostando con valentía por las familias de acogida. Y bueno yo creo que el futuro tiene que ir por ahí, lo cual implicaría acompañamiento, primero buenas selecciones y un buen acompañamiento, y digo buenas selecciones de familias porque realmente lo que se hace cuando surge un situación en la que tenemos un niño en desamparo y se dice este niño no lo vamos a mandar a un acogimiento residencial, lo mandamos a una familia, pero eso niño, va con la familia que está libre, como hay libres solo una o dos, pues va con esa familia y realmente deberíamos disponer de familias diferentes para que este niño vaya con la familia que reúna las características adecuadas para ese niño en concreto, porque no todas tienen las mismas características. Entonces realmente el discurso predominante no es consistente, ni hay una apuesta seria desde políticas sociales cuando hablan del valor de la familia. Realmente la familia se está desvirtuando, se está desvirtuando, sí que es verdad que estamos inmersos en una cultura del cambio y la familia está perdiendo un poco sus límites, o sea yo creo que algo que tampoco se está haciendo y que sería fundamental es prevención, y cómo trabajar desde las guarderías, las escuelas infantiles, desde esas primeras relaciones que se establecen, por entender lo que realmente necesita un niño y una niña... hacer eso desde la raíz. Porque de lo contrario están</p>

	<p>chavales en los Servicios Sociales desde los 10 años, y ahora nos toca intervenir con esos chavales, y ya está muy condicionada la intervención. Habría que hacer como en los recursos de salud, sanitarios... estar ahí de seguimiento desde el principio cubriendo esas primeras necesidades, y luego lo que nos llegaría a nosotros sería mucho menos, porque desde el principio habría habido un acompañamiento y un apoyo. Reamente es como que habríamos puesto recursos para estas familias y para estos niños sin necesidad de que luego tuviesen que utilizar todos estos recursos especializados.</p>
E.3.	<p>Sí, y cada vez más, yo creo que sí que se apuesta por la rehabilitación de las familias, vamos es que yo creo que están preocupadísimos por este tema a todos los niveles yo creo, desde el nivel económico, hasta el nivel de... sobre todo por el tema de la institucionalización de los menores, se está intentando y yo creo que se están poniendo todos los recursos habidos y por haber para que poco a poco los recursos de protección y la institucionalización de los menores que vaya yendo a menos. Por ejemplo incluso con el tema del COA, que es donde van los niños nada más que hay desamparo, antes por ejemplo había niños de 0 a 3, ahora por ejemplo ese recurso ya no está y van a familias de urgencia profesionalizadas, donde están por supuesto mucho mejor atendidos... Entonces yo creo que hay una grandísima preocupación por evitar todos estos problemas que surgen de la salida de los menores de su casa... Entonces yo creo que sí que hay una preocupación y sí que creo que de aquí a futuro no muy lejano se va a tender a que mucho sea acogimiento familiar o hacer una intervención más desde el domicilio o a aportar más recursos para en primer lugar preservar el núcleo familiar, o que si no se pueden reintegrar en su núcleo vayan a una familia diferente. Creo que todo lo que es institucionalización va a reducirse y que sería además positivo para el desarrollo y evolución de los menores que se redujera y se optase por otros recursos alternativos, ya te digo previo a la separación más trabajo de educadores en domicilio, y si se opta por la separación más familias de acogida.</p>
E.4.	<p>Claro, lo profesionales que trabajamos en esto siempre nos parece poco, entonces yo sí que creo que se van dando avances, yo siempre creo y siempre lo digo que el acogimiento residencial en la Comunidad Foral de Navarra está bastante bien establecido, organizado y pautado y creo que está habiendo resultados en ese sentido, sí que es verdad que aunque Gobierno tiene la autoridad para decidir que un menor sale de su casa y viene aquí en la línea de protección, no puede hacer eso ni tendría mucho sentido con respecto a los adultos en cuanto a ese término de obligatoriedad. Pero sí que entiendo que aunque la regla del juego es muy compleja, sí que hay cosas que se podrían mejorar en cuanto a poder establecer qué mínimos o qué condicionantes se pueden establecer a una familia en términos de compromiso y de trabajo que tendrían que hacer para poder recuperar a sus hijos, y que todo eso sea mucho más explícito y que eso sea mucho más claro y más contundente y que nos podamos atrever a decir que hace falta un trabajo no solo de intervención familiar como pueden hacer desde aquí las técnicas de los hogares, sino una intervención terapéutica, hay familias que si no hacen una intervención terapéutica que podría estar como complemento, podemos asegurar casi con seguridad que no va a haber un retorno, entonces a veces estamos prolongando casos y situaciones... entonces yo creo que en esta parte estamos fallando porque en Europa y en otros países es transversal. Entonces prolongar a veces casos y situaciones es perjudicial para el menor. Aquí todavía nos faltan cosas. Pero yo sí que creo que es importante el hecho de que se puedan hacer buenos diagnósticos y que si en un</p>

	<p>momento dado si tu deseo es recuperar a tus hijos que haya un plan de acción que diga que para recuperar a tus hijos tienes que hacer esto, esto, esto y esto, y si no lo haces es tu decisión pero entonces no estarás en el camino de recuperarlos. Y yo ahí sí que creo que nos quedan todavía pasos y firmeza.</p>
E.5.	<p>No, para nada, no interesa, no interesa bueno porque esto puedo decirte yo mi teoría, bueno, el ejemplo está en cómo se recorta en Servicios Sociales, en los temas de salud mental, de apoyo a las familias... estamos cada vez con más recortes, los profesionales tienen poquísimo tiempo para intervenir y hacer terapias y esto...esto... las familias nuestras tienen un porcentaje muy alto de problemas mentales que no están siendo atendidos por el sistema. No critico el sistema de salud mental, pero como está montado estas personas están desprotegidas, entonces estamos recogiendo como podemos nosotros esta problemática porque no nos queda otra, dentro de la atención al menor y la familia en su conjunto.</p>
E.6.	<p>Vamos a ver, yo te diría que nosotros sí, y que desde Navarra se hace lo que se puede por las familias, que habría que hacer más cosas sí pero. Tenemos que creer que sí porque sino nuestro trabajo tampoco tendría fundamento.</p>
E.7.	<p>Hombre sí, desde la voluntad de los técnicos sí, y en el espíritu digamos aquí en Navarra, o aquí en la sección, siempre se apuesta, algo que no se entiende muy bien desde base o desde otros recursos intermedios, por el mantenimiento del menor en su medio, y sino por la reintegración del menor en su medio. Yo creo que algo que nos señalan es ese inmovilismo, que nos cuesta mucho tomar decisiones, y que tardamos mucho en ejecutar, y ejecutar para los profesionales que te los derivan es nosotros conocemos una información, yo te la informo bien o mal, con mucho o poco dato, yo te la informo, y tú haces porque es tu competencia, y qué haces, lo que yo considero que es sacar al niño del medio. Así nos llegan muchas derivaciones, entonces eso está muy poco entendido, porque puede ser por tempos de trabajo, pero cuando un caso es grave se deja todo, eso te lo digo Cristina, se deja todo, se dejan otros casos y atiendes los casos urgentes, o graves, eso siempre. Pero no graves a consideración de quien no te lo ha trabajado, y que le parece que esa madre no le gusta... ¡Esa madre es que no me gusta nada!, bueno ya... ¡yo creo que tiene que estar abusando de la niña!, pero en base a qué, ¿has recogido algo en el colegio?, no, ¿en pediatría?, no, ¡Pero con esos antecedentes... y un día vi y no me gustó como la miraba!... Entonces pues no, no vamos a intervenir así. Entonces analizar la demanda, resituarla, redimensionándola... aunque vayas a terminar en el mismo punto pero pensándotelo. Desde aquí se apuesta mucho por la intervención familiar y por la familia biológica, o sea por la familia, muchísimo. Desde luego desde aquí, yo sé que si hablas con los compañeros de acogimiento pues tienen otra perspectiva, pero digamos que desde la sección de protección y promoción del menor, y es lo que se recoge en los pliegos y sale en los concursos, que siempre en todos se va incluyendo a medida que se renuevan el tema de la intervención familiar está ahí siempre y no se puede olvidar. Y es que luego la separación tampoco creemos que sea lo mejor, a ver, yo creo que la gente cuando propone la salida inmediata con tanta facilidad de los niños de casa, porque se propone continuamente con mucha facilidad sin haber objetivado, porque primero es un trabajo muy delicado, tienes que objetivar, los efectos para el menor de separarle de su familia, los efectos son tremendos. A veces es mucho peor, y hemos generado mayor daño al menor, mayor sufrimiento separándolo, que manteniéndolo en un medio que claramente es negligente y hostil. Si hay tema de abuso sexual, es clarísimo, fuera, si hay un tema</p>

	<p>clarísimo de riesgo para su integridad física, clarísimo, el tema del abandono emocional es lo que más daña a los niños, la negligencia a nivel emocional, pero es muy difícil de demostrar, entonces nosotros tenemos que intentar fundamentar bien, porque nosotros conocemos por profesionales que te lo derivan, porque a demás noblemente me parece, tú conoces una situación y estás ahí en primera línea trabajando mejor o peor, y lo que dicen es, es que esto lo he visto, es que cómo no podéis verlo con la claridad con la que lo veo yo, están haciendo recogida de datos y nos dicen que se haga algo porque pobrecillo. Y en ese hacer algo, lo que a veces no saben es que el itinerario a posteriori del chaval es de mucho sufrimiento, porque salen de su casa y en su casa están sus referencias, es su mundo, y puede ser que tenga una relación muy mala o muy dañina con su madre, que es una madre abandonica, pero que él se sienta muy identificado y se sienta muy perteneciente a esa familia. Entonces en esa familia tienes que hacer entender al niño también para qué es la medida, y dimensionar bien que eso va a ser lo mejor, porque igual lo mejor es que permanezca en ese medio con apoyos. Y siempre yo creo que hay que intentar primero trabajar con la familia para que no salga. Y casos graves, hay que trabajar, trabajar, y trabajar. Y si tiene que salir saldrá pero no como primera medida. Luego además así ocurre que estas cosas afortunadamente la familia puede recurrir en el juzgado nuestras medidas, entonces nosotros como técnicos tenemos que darles una explicación del por qué. Entonces a mi me gustaría además que quien deriva con esa firmeza y exige que se tome una medida cuando llegue el momento del juicio que tenga que defenderlo en el juzgado, porque verán hasta qué punto y me parece muy bien, la juez, la fiscal, los abogados... porque tienen que cuestionar que no sea vulnerado el derecho de los padres ni de los hijos a estar conviviendo juntos. Y que se ha dimensionado bien la gravedad, porque luego COA, si no hay familia, piso, desde el piso no se puede trabajar con los padres, o sea que hay que trabajar con ellos. Entonces de todas, todas hay que tratar de evitar hacerle pasar por eso, por los pisos, por profesionales que van y que vienen por mucho que se intente que haya estabilidad en los pisos. La trayectoria es de pasarlo mal... sufren mucho. Entonces tienes que dimensionarlo todo muy bien, pero bueno, es complicado, y faltan un montón de recursos pero bueno, pero no es eso lo que te frena a tomar clara la decisión de la intervención inmediata, la intervención inmediata a evitar, cuanto más se pueda reflexionar mejor. Porque cuando hay situaciones graves, se adopta una medida cautelar y se le saca inmediatamente, sobre todo en el tema de abusos, porque si luego se tiene que echar para atrás pues habrá estado quince días o un mes en el COA, pero bueno, ante la duda, y si vemos que hay muchos indicadores desde luego fuera, y maltratos graves también se les saca directamente con policía.</p>
E.8.	<p>A ver en el discurso sí, evidentemente si coges cualquier manual... el propio espíritu de la Ley 15/2005... bueno, cualquier documento en relación a protección de menores por supuesto que sí, evidentemente en el discurso sí, pero luego en la práctica es otra historia, es una cosa completamente distinta en la que evidentemente no, no. Más allá de los intereses, de los deseos, y de los planteamientos que haya, luego la realidad es que al haber una falta crónica de recursos y no es que sea siempre la falta crónica a la que aludimos desde todos los ámbitos, es que lo poco que había se está disminuyendo cada vez más, es decir, con los recursos con los que contábamos hace cinco años es que ya son menos con los que contamos ahora y cada vez es menos cuando realmente lo que se tenía que hacer es aumentarlos, por lo menos en la misma medida que aumenta la demanda.</p>

<p>E.9.</p>	<p>Lo que pasa es que igual llegamos a la rehabilitación en unos niveles bastante complicados. La prevención desde abajo sería fundamental. Tendríamos que invertir la pirámide, invertirla. Que lo que llegara aquí ya fuera realmente que ha habido un trabajo previo, porque de repente te puede pasar que nos encontremos, pues eso familias que ha habido un funcionamiento más o menos correcto, pero que llega un momento pues que el crío por lo que sea o la chica... pues bueno lo que hemos dicho, pues amigos igual inadecuados, empezamos con consumos... pero hasta entonces no había habido problemas... pero abordar todo eso antes, invertir antes, porque aquí claro llega mucho, y luego se nos hace un embudo porque bueno pues nosotros podemos valorar muchos menores en el COA, mucho, pero es que a día de hoy las plazas que tenemos para dar salida... nos encontramos con que, no tenemos eso. Está cambiando también los perfiles, porque es verdad que antes a las residencias llegaban con una edad de 17-18 años y en 6 meses-1 año ya podían salir. Ahora cada vez están llegando más jovencitos, lógicamente si llegan más jovencitos, te encuentras con una residencia que igual hasta dentro de 2-3 años, digo por la edad, porque en caso de que no puedan volver a casa no puedes sacarlos, por mucho programa de autonomía que haya posterior, que eso también es exclusivo, que tenemos en conflicto, el programa ese de autonomía. Entonces claro, no podemos sacar a menores en el que el proceso no está terminado porque lo único que hacemos es que en 4 meses estamos otra vez entrando en el COA y volviendo otra vez a la residencia. Entonces si nos diéramos cuenta que invertir en primaria, en todas las bases, sería muchísimo mejor, llegarían los casos igual mucho menos rotos. Igual las intervenciones con menos tiempo desde el especializado también podrías avanzar más. Porque aquí los casos nos llegan con mucho, mucho tiempo enquistados. Hombre ahora también lo que estamos nosotros viendo, es que el perfil de menores que sus familias se han trasladado aquí a trabajar dejan al niño con 3-4 añitos en el país y se lo traen con 14 o con 15, entonces no se conocen para nada. Entonces es sangrante que te encuentres aquí con una madre que a los 3 meses de llegar su hijo tiene que ir al COA, cuando ha estado sin ver a su hijo 12 años. Da un poco de vértigo... y todo esto trabajarlo no sé cómo se podría hacer eh, desde programas preventivos... ya sé que esto es lo típico, montar charlas en los institutos y van quien menos necesita igual oír la charla... pero no sé cómo se podría hacer, pero eso sí que sería interesante valorar... porque es que ahora nos está pasando muchísimo que llegan, se traen luego a sus hijos, y sus hijos se han idealizado porque les mandaban allí dinero, pero llegan aquí y se encuentran que no ven a sus padres en todo el día por las horas que se meten trabajando, que tienen que responsabilizarse de hacerse la comida, de ir a clase, un nivel escolar que no tiene nada que ver con el que ellos traen, con unas personas que de repente me dice mi madre que haga esto, pues dice pues si es que esta señora yo no la conozco, qué me está diciendo... entonces sus padres se sienten culpables de porqué le dejé tanto tiempo, ellos se sienten abandonados... y todo eso abordarlo antes... también es verdad que la mentalidad que igual tenemos la gente es que a determinados recursos, pues solo acude la gente... pues eso... ir a la unidad de barrio pues dices quién va, pues quien necesita dinero, quién tiene muchos problemas, entonces yo creo que hay personas que se cortan mucho de ir a pedir ayuda, y de hecho yo por ejemplo soy de las que piensa que por qué no poder entrar a los Servicios Sociales desde por ejemplo las trabajadoras sociales de los centros de salud, porque hay familias que ir al centro de salud y el hecho de tener una cita con una trabajadora social del centro de salud pues es otra cosa que ir a la unidad de barrio, se vive de otra manera, más normalizado. Y qué pasa, pues que igual las familias cuando ya dan el paso de ir a la unidad de barrio, ya es que estamos en una situación...</p>
--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>entonces cambiar toda esa mentalidad que se tiene de pues igual que vas al médico de atención primaria, vete a la unidad de barrio. O al final llegan porque es que me ha dicho fulanito...y hay gente que se salta todo el protocolo y ya vienen aquí directamente, pero las situaciones ya son... vamos sangrantes. ¿Pero por qué no has ido? Es que... es que claro ir... entonces cambiar toda esa mentalidad, todo eso. Es invertir muchísimo trabajo... eso sería fundamental. Porque aquí llegaría menos, lo que llegara muy bien, vale, pero no llegaría tan cronificadas las situaciones, tan alarmantes.</p>
E.10.	<p>Es una cuestión difícil... es complicado contestar a esto... Se ve que... a ver... se ve que hay una inversión en todo lo que es este tema, que existe un esfuerzo y una voluntad.</p> <p>Si me preguntas desde aquí, yo te digo que sí, un sí rotundo, si no, no sé que estaríamos haciendo aquí... desde aquí sí... nuestro trabajo se basa en eso y apostamos en eso...</p> <p>Pero la realidad es que en genera... ¿Si se apuesta por la rehabilitación de las familias...? No, no. No hay una apuesta, desde aquí sí. Se habla en general de mucha intervención con las familias pero en realidad no la hay, se hace una labor muy pequeña con las familias, muy escasa y si queremos que se produzca un cambio hay que hacer mucho trabajo. Por ejemplo, cuando nosotros desde aquí hacemos selección de personal... vemos que vienen con mucha experiencia en lo que es intervención con los menores, pero nadie ha hecho un verdadero trabajo con las familias, todo el trabajo con las familias es más residual en general... las personas han tenido contacto con las familias pero contactos puntuales no lo que sería una verdadera intervención. Y desde las entidades en general... tampoco hay una apuesta por la rehabilitación de las familias, no la hay, el trabajo es con los chavales.</p>
E.11.	<p>Pues no sé qué decirte... En teoría sí, es decir, en teoría por lo que está escrito en teoría sí. Pero claro ¿hasta dónde se apuesta por ellas? Pues es que claro eso habría que mirar todo, hasta dónde se están dando recursos económicos para que eso sea así. Es decir, dentro de las partidas que hay económicas para construir qué se yo edificios, qué lugar ocupa este tema, porque mucho no, yo creo que se podría apostar mucho más pero por lo visto son más importantes otras cosas. La infancia es el futuro vaya, y se podrían hacer yo creo que muchísimas más cosas. Hay otros modelos en otros países diferentes y yo creo que están mejor que aquí. Desde luego que a nivel de ayuntamiento, no se está apostando. Esto es mi opinión personal. No se está apostando ni mucho menos por la intervención con infancia y familia. Desde luego desde el Ayuntamiento no se apuesta, todo lo que es social... no se está apostando para nada, yo creo que es un error. Y a nivel de que... pues es que el manual que tenemos tiene sus años ya, y es que hay que reciclarse, formarse... y avanzar más. Es lo que te decía que se necesita un análisis de necesidades y de diseño adecuado para ver cómo hay que abordar esto, y una valoración de cómo se hace. Pero no la hay.</p>
E.12.	<p>Pues no, esto tiene que ver con el tema de políticas sociales, y dónde se invierte dinero, y está claro que esto no es importante porque en esto no se invierte dinero. Es muy bonito decir nos unimos a las ciudades amigas de la infancia, eso es muy bonito decirlo, pero si realmente apuestas por el desarrollo de los chavales, por el buen trato a los</p>

	<p>chavales, hay que invertir porque es una inversión a futuro. Y hacen falta políticas sociales que inviertan en eso. Entonces como estamos en época de recortes... pero no nos engañemos porque aquí nunca se ha invertido en este tema, lo que hay que hacer es invertir. Claro la sociedad vale que se conciencie, pero luego el que tiene el poder tiene que apoyar políticas sociales de buen trato a la infancia y protección a la infancia, y no estamos en eso. Y luego que es que tampoco es que se necesita que inviertan más, si no invertir lo que se gasta en... a ver una plaza en una residencia cuesta una pasta, entonces habría que hacer al revés... invierte ese dinero en prevención. Igual no es que hay que meter muchos más recursos si no cambiarlos. Esto es estructural. Luego dicen que las familias de acogida son maravillosas, y que mucho mejor que un centro, entonces por qué hay tan pocas familias de acogida, si una familia de acogida es mucho más barata y además es mucho mejor que un recurso residencial... ¿ por qué se ha apostado solamente por los recursos residenciales que valen un huevo? Pues por intereses... todo intereses... Hay que invertir en lo que hay que invertir, y en lo que hay que invertir es en la prevención y eso está más claro que el agua. Entonces poquito de atención primaria, fíjate, en Pamplona es una pasada, unos equipos especializados que no hay en todas las zonas de Navarra, y luego Gobierno de Navarra que tiene muy pocos profesionales contratados, un montón de centros...</p>
E.13.	<p>Yo creo que faltan muchos recursos y muchos programas. Yo por ejemplo desde la Asociación Educativa Berritzu, gestiona diferentes servicios, en Navarra solo dos, servicio de pea y de medio abierto que gestiona todas las medidas judiciales en medio abierto, como libertades vigiladas, actividades en beneficio de la comunidad, tareas socio-educativas... todo esto entraría en lo que es reforma pero los menores están en casa. Pero en Guipúzcoa, Vizcaya y en Álava, llevan también medidas en medio abierto, llevan un programa de conflicto filio-parental... tienen un montón de recursos que muchas veces los educadores de aquí pues si que decimos... pues si en Pamplona hubiera esto... porque ten por seguro que si hubiese estos recursos los íbamos a tener llenos, porque son necesarios...</p>
E.14.	<p>Joder que compromiso. A ver... yo creo que puede ser peligroso también lo de hay que apoyar a la familia, hay que darle dinero a la familia para que cuide de sus hijos, para que cuide de sus abuelos, para que cuide... y yo creo que eso también es un error porque le estamos depositando a la familia mucho más de lo que puede dar, yo creo que hay que apoyar a la familia pero igual hay que crear unos recursos para esos adultos, ancianos... que también hay que descargar... o sea es que igual a la familia la estamos maltratando. Hay que ayudar a las familias para que se liberen de las mil obligaciones que les imponemos, y se espera de ellas, creando recursos para desahogarlas y que puedan crecer. Yo creo que por ahí también habría que plantearse. Entonces si se apuesta por rehabilitar a las familias, creo que sí que se hacen cosas, creo que hay una apuesta, pero no como debería hacerse, en mi opinión esto. Hay que tener cuidado con como pretendemos salvar a las familias. Y hay familias que no dan de sí igual que otras, entonces no se puede esperar lo mismo de todas las familias. No puedes pedir más de lo que puede dar.</p>

7. ¿Con qué dificultades se encuentra a la hora de trabajar con las familias?	
E.1.	<p>Primero la capacidad de cambio, estamos acostumbrados a que los menores tienen una mayor capacidad de cambio que la familia. Y el entender la realidad de sus hijos desde otra perspectiva a la que ellos tenían hecha... es complicado, es complicado. Y el tema</p>

	<p>de la conciencia del problema... a ver, depende mucho del arraigo de la problemática, lo enquistada que esté esa problemática y esa realidad, así como la voluntariedad de los padres al cambio y al entender que es necesario un trabajo, eso es fundamental. La implicación que tenga la familia y el menor al cambio, aunque haya dificultades... lo que pasa también es que el arraigo que haya de esa situación dificulta mucho...</p>
E.2.	<p>Bueno pues que... a ver, pues es difícil trabajar ya por el hecho de que las familias han sido separadas de su hijo. Entonces hay que empezar por trabajar que las familias acepten el ingreso de sus hijos. Y ese es el punto de partida siempre. Que en principio dices bueno pues sería favorable para poder trabajar si hay una autorización por parte de los padres, pero eso no quiere decir que luego la familia vaya a colaborar en todo. Y sobre todo cuando se trata de empezar a trabajar y reconocer la responsabilidad que han tenido dentro de la situación. Entonces bueno ahí ya desde el principio nos vemos con dificultades importantes, la capacidad de reconocimiento de la propia familia, y dificultades añadidas a veces con temas de salud mental. Y luego nos encontramos con las situaciones de las familias que no autorizan el ingreso, con lo cual con lo que te encuentras es con una negación importante y realmente con un ataque, entonces todo el trabajo que podemos desempeñar de recuperación es costoso. Entonces se realiza un trabajo que podríamos decir en un contexto más coactivo porque de alguna forma estarían obligados a hacerlo. Entonces en los casos en los que existe una colaboración, en lo que hay un consentimiento pues siempre va a ser más fácil que cuando no ha autorizado ingreso. Luego nos encontramos más allá del tema de la colaboración, nos encontramos con funcionamientos en algunos casos muy patológicos, con relaciones disfuncionales de vinculación y con unas carencias a nivel afectivo a partir de la constitución de las personalidades de las madres y de los padres. Entonces muy carentes, donde ha habido vínculos de vacío, de ausencia, de experiencias de maltrato y de abuso, es como una parte de ellos que al final han terminado reproduciendo. Entonces encontramos dinámicas muy disfuncionales con sus hijos. Entonces bueno, no es fácil el trabajo porque de alguna forma es como generar un contexto en el que estos padres y estas madres puedan sentirse aptos, donde no se sientan perseguidos, no se sientan demonizados, se les pueda ver y hablar como personas, nos podamos hacer cargo de los aspectos de carencia y de falta que han tenido también ellos en sus propias historias personales y bueno, y a partir de ahí en la medida que las familias pueden descansar y pueden confiar, ahí entonces se puede ir trabajando e ir generando algunos cambios. Pero van a pasar porque les podamos recoger a ellos, porque les podamos reforzar sus funcionamientos sanos, sus aspectos más resilientes y porque les podamos transmitir esperanza en todo este proceso.</p>
E.3.	<p>A mí, para mí la dificultad más grande a nivel profesional y por lo que te puede llegar a tocar es cuando hay falta de deseo por parte de los padres, a mí es que eso... no sé cómo trabajar con ello ni a nivel profesional ni a nivel personal, no sé como enganchar con esas familias, me asombra y me genera poca empatía, es difícil empatizar con esas mamás. Por ejemplo las que son consumidoras de drogas o de alcohol durante muchísimos años, ves que es que tú te estás empeñando en que las cosas cambien y que el menor vuelva y a lo mejor es que hay otro interés. Hay madres y familias que se acomodan cuando su hijo está en un acogimiento residencial. Y hay que tener en cuenta que si esa mamá no está llevando cabo, no se está trabajando con ella en otro recurso todo el tema de sustancias no se va a poder hacer con ella una intervención familiar, ese</p>

	<p>es un requisito, no se puede. Entonces siempre se trata de que haya visitas, pero si por ejemplo el consumo está activo las visitas van a ser siempre supervisadas Entonces ahí se necesita una intervención a nivel multidisciplinar, la mamá tiene que desintoxicarse, a la vez tenemos que tratar de hacer un trabajo con ella en las visitas supervisadas, hay que tener en cuenta problemas de salud mental, de violencia de género, de psicopatologías... todo esto muchas veces en una misma persona, entonces ahí sí que te sientes como... por dónde empiezas, y luego claro que es que no puedes cumplir todas las funciones, yo no puedo ser la terapeuta de la madre, y a la vez llevar el equipo educativo del hijo, y a la vez llamar al banco de alimentos para que... es decir, que ahí estamos que necesitamos muchos profesionales que vayan interviniendo en los diferentes lados.</p>
E.4.	<p>Muchas. Mira hay una parte que con los años yo creo que ya la vamos salvando y es un tema que tiene mucha importancia y es todo lo que tiene que ver con lo cultural. Lo cultural condiciona mucho. Entonces a nosotros nos parece que cuando yo te hablo de la navidad es frío, un pino, luces y regalos pero para un latinoamericano no tiene porqué ser eso y como este ejemplo tonto todo, quiero decir que hay muchas cuestiones culturales que nos han venido de Latinoamérica, de territorio marroquí, de los subsahariano que nada tienen que ver con los marroquíes que van intrínsecos en la cultura y eso condiciona la mirada y los valores, entonces esta es una parte que bueno con la experiencia nos hemos ido ajustando pero que posiblemente todavía a veces es una dificultad... tenemos que estar continuamente asegurándonos de que cuando tú dices A, él entiende A, porque igual estamos utilizando una palabra que tiene un significado diferente para cada uno.</p> <p>Otro elemento que dificulta es el contexto que tenemos, en el que hay familias que no se pueden desplazar, y eso ha hecho que también tengamos que ser flexibles, por lo tanto, el profesional no solo es el que se sienta aquí en la mesa y tú enfrente, no, si nos toca movernos pues nos movemos y si tengo que ir a tu casa pues voy. Y luego la gran dificultad también tiene que ver con el hecho de no querer venir a hacer un trabajo que se puede dibujar o enmascarar en no tengo dinero o otros aspectos... entonces claro que no quieran trabajar es una dificultad.</p>
E.5.	<p>Resistencias, muchas resistencias, es gente que ha pasado por un montón de servicios y de profesionales donde su constante ha sido el fracaso. Y el primer punto que trabajamos es que no tienen conciencia del problema, de la mayoría te hablo eh, porque si es que si fueran conscientes hubiera habido cambios antes, entonces si han llegado aquí es porque no son conscientes.</p>
E.6.	<p>Una de las dificultades enormes es que ellos muchas veces no se dan cuenta de sus dificultades. Por lo tanto no es frecuente que sea la propia familia la que acuda a pedir ayuda. No es frecuente con perfiles de menores en dificultad social pero sí es frecuente que suceda con el perfil de menores en conflicto social porque los menores en situación de conflicto social están presentando habitualmente conductas disruptivas de violencia familiar, entonces llega un momento en que la situación en la casa es insostenible y entonces sí que recurren a nosotros. Pero lo habitual es que todo fluya a través de la observación de la captación que hacen otros agentes sociales de lo que está sucediendo con un determinado menor, que va al colegio o que no va al colegio, que delinque... etc., y todo eso digamos que va conformando la realidad de esa persona para poder canalizarla a un espacio o a otro, es decir al ámbito primario o al ámbito especializado. Realmente encontramos tantas dificultades como familias hay, porque cada familia tiene</p>

	<p>una concepción distinta de cuál es su realidad, una dificultad importante que yo creo que es consustancial con lo que te venía diciendo es el hecho de darse cuenta de que se necesita ayuda, esa es la primera, entonces el que ellos hayan sido capaces de reflexionar sobre si su proceder y su forma de actuar con sus hijos está siendo la correcta o no es algo difícil, es algo difícil, entonces una de las primeras cuestiones, cuando a nosotros nos llega ya la evidencia de que hay un desajuste del tipo que sea en una familia y eso hace que no funcione bien es nosotros cuando ya nos llega este ámbito especializado es decir, cuando ya las situaciones son severas o de desamparo, nos puede llegar de todo, de todo, pero nuestra especialidad es lo más grave, desde luego una de las cosas que suele costar es que se den cuenta las familias de que tienen una parte de responsabilidad de que la situación detectada a día de hoy tiene que ver con su forma de ser, su forma de proceder, su cultura, su tal, tal y tal... cosas y cuestiones intrínsecas a ellos, entonces es difícil, es difícil. Cuando se consigue que se den cuenta de eso y cuando se den cuenta también de que solos y sin ayuda no van a poder revertir esa situación, cuando se han dado cuenta de eso es cuando el trabajo empieza a ser eficaz y eso no es automático requiere de un tiempo, tiempo en el que a veces hemos tenido que separar a los menores de su contexto familiar habitual.</p>
<p>E.7.</p>	<p>Uy, hay tantas, que es que no sabría ni por dónde empezar. Y es que depende de familias, porque no es lo mismo declarar una situación de desamparo y que cese la convivencia porque desde luego ellos no vienen aquí a ser ayudados, y no aceptan nunca ese formato de ayuda, porque no lo consideran como una ayuda, no entienden que su hijo puede llegar a estar mejor sin ellos. Entonces el planteamiento desde ahí es distintos a si tenemos una familia que reconoce sus dificultades y que desde base, porque nosotros somos un recurso especializado, nosotros no empezamos a realizar un trabajo con la familia recién llegada de la calle, es decir, no hacemos la detección precoz, no hacemos una prevención primaria, nosotros ya somos un recurso especializado, y han tenido que pasar por otros grupos de trabajo y por otros profesionales de la red, que detecten, que trabaje con la familia en la capacitación inicial, en la prevención y cuando no es posible y necesitan algo más especializado, nos lo derivan, entonces aquí pocas veces vienen de modus propio, nos vienen derivados. Entonces intentamos que no lo vivan desde el control y como algo persecutorio y que no se sientan especialmente juzgados, que realmente es imposible que se sientan así, e intentar devolverles que nosotros hemos visto unas dificultades, que pueden no ser vistas por ellos pero que tienen una serie de consecuencias para los niños, y que tenemos herramientas, instrumentos, para que esas dificultades se minimicen, por lo que necesitamos su colaboración, para trabajar en ello. Entonces bueno, normalmente, normalmente, la actitud es de colaboración, o pseudo-colaboración porque no les queda otro remedio, y aunque no sea el mejor punto de partida sí que es verdad que también se consiguen resultados buenos. Pero cuanto más entienda la familia qué dificultades tienen y más hayan trabajado y hayan hecho una buena derivación los profesionales que hayan intervenido hasta el momento, sobre todo la red, si trabajan en red, pues más fácil es que vean como una ayuda lo que les podemos ofrecer. Y ya te digo que si se ha tenido que tomar una medida porque los padres son muy difícilmente abordables, o impermeables a una intervención y al final hay una desprotección muy grave, y no hay conocimiento ni voluntad de cambio... porque para una familia en situación de desamparo desde luego la actitud con la que vienen es claramente hostil y de rechazo a cualquier tipo de ayuda y de boicoteo de ayuda, y luego pues con habilidad y con los profesionales de los recursos, sobre todo con los que van a trabajar con su hijo en el día a día que no los ven</p>

	<p>tanto como a nosotros que somos los que hemos tomado la medida, bueno pues igual se pueden llegar a ganar su confianza, porque incluso muchos de los niños es tal la vivencia de maltrato a lo largo de su historia que es lo que conocen y entonces no pueden tolerar el ser separados de sus padres porque puede ser un vínculo fuerte aunque sea inseguro y tenemos casos de vínculos muy patológicos con mucha identificación con el agresor y entonces a veces también cuesta que los niños acepten la ayuda. Entonces aquí una cosa que habría que señalar con respecto a conflicto que me preguntabas antes, es que normalmente desde conflicto son los padres los que vienen aquí a pedir ayuda y a decir no puedo con esta situación, un educador por favor o sacar al niño de casa, entonces nuestros padres nunca vienen pidiendo eso, entonces no sé porque nosotros trabajamos con dificultad pero yo pienso, que los de conflicto los padres son más colaboradores.</p>
E.8.	<p>Pues generalmente es un poco lo que vengo diciendo, que como no hay un trabajo más en profundidad, más sistematizado, con un planteamiento programa de intervención con objetivos, actividades, no personalizados, con las situaciones con las que nos encontramos son un poco asociadas a las características de su propia historia que son con las que han venido, han sido padres negligentes, pues a lo mejor por una situación sobrevenida, por la situación que les ha tocado, por el proyecto migratorio... es decir, como todo eso no se trabaja pues porque no hay posibilidad, pues de alguna manera las dificultades con las que nos encontramos fundamentalmente es que no hay una conciencia de que haya un problema en casa, todo se focaliza en el menor que es disruptivo que es agresivo, que no va al colegio, que se escapa, que fuma, que consume... Es decir, el problema se traslada siempre al menor. Entonces al no haber esa conciencia del problema, que eso hay que trabajarlo, para que uno sea consciente de las dificultades que tiene, lo tiene que oír, lo tiene que vivenciar, que integrar y estar dispuesto a implicarse en la intervención y entender que lo que está pasando, que el nivel de conflicto que hay en la casa no es solo de su hijo o de su hija, sino que viene derivado de toda la historia, de las relaciones familiares y de todo eso... entonces, entender eso no es algo que se haga de hoy a mañana, eso implica que hay que hacer un trabajo previo, alargado en el tiempo, con disponibilidad de los padres... Y claro, cuando no hay esa posibilidad de ni siquiera plantearlo pues es muy difícil, nos encontramos con padres que bueno, que no entienden qué es lo que pasa cuando les decimos que tiene que haber cambios en su casa, que tienen que ser más flexibles, que tienen que negociar... cuando ellos lo único que ven es que es su hijo el que no va al colegio, el que viene fumado, el que les insulta, el que nos les hace caso, el que no respeta nada... es muy difícil, muy difícil, sobre todo porque son ya muchos años, seguramente de una convivencia ya muy desadaptada y muy establecida en esos parámetros... y revertir todo eso es muy complicado, tanto para los padres como para los menores, porque los menores te dicen sí, sí, a mi me estás diciendo todo esto pero mis padres me siguen diciendo lo mismo, me siguen planteando las mismas cosas, y tienen razón, tienen toda la razón. Los padres tienen que trabajar, con los padres tenemos que trabajar.</p>
E.9.	<p>A la hora de trabajar... a ver nosotros es que claro... nosotros lo tenemos más fácil, digo el equipo este eh, porque nos llega un caso derivado, nos llega un caso de urgencia y nos llegan los padres y entonces nosotros tenemos entrevista, y en la entrevista que mantenemos porque tenemos tanto con los padres como con los menores, pues normalmente te cuentan todo, siempre y cuando vean que el problemático es su hijo,</p>

	<p>cuando hay situaciones en las que quieren tapar cosas porque saben que no es lo adecuado, mira es que a mi hijo le pego cada paliza... pues ahí las reticencias a contarte es... a ver... si pides ayuda te tienes que dejar ayudar, pero para que yo sepa cómo ayudarte yo necesito saber, entonces nos encontramos con que no son nada permeables ni a contar ni a que intervengan. Nosotros a veces imponemos las cosas, cuando un menor nos dice que quiere ir al Coa, nosotros ponemos motivos pues por estos y aunque estén los padres en contra nosotros entramos. Qué nos encontramos ahí, pues que los padres nunca colaboran porque lo que quieren es que su hijo vuelva a casa. Cuando hay muchos secretos familiares que están ahí... es que si lo cuentas no vas a salir del centro, es que si lo cuentas... entonces hay... ahora recientemente hemos tenido el caso de una chica que se va a su casa, porque entró por el nivel de gravedad de cosas que ella verbalizó, pero ya no pasa nada en su casa, no pasa nada y hablas con sus padres y no pasa nada, está todo bien. ¿Entonces cómo vas a intervenir si no se dejan? Todo desde el programa que tenemos de adolescentes cuando nosotros lo ponemos en domicilio firman un papel que es simplemente un mero compromiso, porque es desde la voluntariedad, qué va a hacer un educador si resulta que llega y se sienta para tener una entrevista contigo y tu pasas de todo, te vas o no estás. Si pides ayuda es para involucrarte, pero sí que es verdad que a veces nos encontramos con una impermeabilidad total, sobre todo cuando eso, cuando hay secretos ahí de familia, enquistados, es que además les dicen es que si lo cuentas igual no vuelves a casa. Y también las dificultades cuando uno dice A y otro dice B. La madre que quiere que entre porque convive con ella el menor y es a ella a la que está machacando y el padre que solo lo tiene los fines de semana, cuando lo tiene, porque encima ya no quiere venir conmigo porque prefiere estar con sus amigos, o sea que lo ve un día... entonces no entiende por qué la madre está pidiendo que salga de casa, o al revés quiero decir. Esto es lo que pasa en las parejas cuando lo típico que se quieren separar, o es que la madre quiere darle una aspirina y el padre quiere darle homeopatía, pues esto es lo mismo pero más serio, porque aquí ya estamos jugando dos personas, el menor ve que hay dos opiniones completamente diferentes y ve cómo puede manipular eso. Entonces ahora para darte a ti, digo que quiero irme con mi padre y ahora te quedas ahí sola, y luego no es real, porque luego se va con la persona con la que no está conviviendo y a los cuatro días se vuelve. Entonces sobre todo cuando tienen diferentes criterios y diferentes puntos de vista de lo mismo. Ahí sí que intentamos que lo entiendan las dos partes y que nos firmen las dos, porque si no ya sabes se recriminan... tu padre es el que firmó que te metieran ahí... Pero sobre todo eso cuando los criterios de cómo ven el problema, los problemas que está habiendo, las dificultades en casa lo ven completamente diferentes. Pero bueno nos los acabamos llevando al huerto. Luego se hace la valoración y en función de eso vemos si es posible la vuelta a casa o si no es posible o cómo o con quién. Porque a veces también nos ha encajado el juzgado de familia, tienen tal bronca en un divorcio que dice al COA, y ahí valoramos a ver con quién puede ir, y pensamos ¿pero esto qué es?... pero no son muchos los casos eh. Y normalmente las familias, sobre todo cuando no hay convivencia de los padres, puede salir... y cuando hay otra persona ahí metida porque ya se están formando nuevas parejas, nuevos hijos... Ya te digo, cada familia es un mundo, no tienen nada que ver.</p>
E.10.	De entrada el encuadre que se haga con las familias. Hay que situarlos en el nuevo recurso... también depende del trabajo previo que hayan hecho los profesionales del equipo de infancia, sobre todo de la valoración... es fundamental que vengan con una buena valoración porque eso nos va a permitir aproximarnos más adecuadamente a cada

	<p>familia en particular y saber qué es lo que tenemos que trabajar. Entonces una dificultad es encontrarnos en ocasiones con valoraciones incompletas que no tengan el grado de profundidad necesario para empezar a trabajar. Tenemos que saber también si ha habido o no anteriormente un trabajo con esas familias, en qué línea se ha trabajado... cómo se ha trabajado...</p> <p>Y una dificultad importante que hay que saber solventar mediante el establecimiento de una relación de ayuda que te comentábamos antes son las resistencias de algunas familias, y no sólo de las familias, también de los menores... pero son resistencias que hay que comprender y que hay que saber gestionar... eso suele ser una primera fase en algunas familias, pero esas resistencias se acaban venciendo y acaban volviéndose algo positivo la resistencia suele convertirse en ganas de trabajar. Hay que realizar un trabajo y redirigir las emociones que presenten esas familias, si han tenido una gran resistencia al principio, toda esa fuerza se puede reorientar al trabajo... hemos de convertir lo que es negativo... o ya no lo que es negativo sino lo que no es algo muy positivo en algo positivo.</p>
E.11.	<p>Pues las resistencias a reconocer... bueno, lo primero siempre trabajar con ese miedo con el que vienen, el miedo a que les quiten a sus hijos. Entonces desde ese miedo pues tienden a ocultar y decir que todo está estupendo, o de enfrentamiento hacia nosotras. Y enfado... Entonces pues eso hay que intentar trabajarlo. Luego las dificultades es lo que te comentaba que hay que estar, hay que estar mucho, realmente hay que estar con las familias, hay que hablar, hay que dar confianza, pero requiere contacto para poder ir entrando, porque hay temas también que son muy íntimos, y parece que están valorando mi función de padre o madre y eso es muy fuerte para una madre y un padre, para el mismo o ella misma pero también de cara al reto, familia cercana, al barrio... en general esto mueve mucho. Entonces la intervención con las familias requiere un poquito a poco ir afianzando confianza. Y las dificultades para mí es que no hay tiempo, y que no puedo hacer mi trabajo como me gustaría.</p>
E.12.	<p>Yo creo que la mayor dificultad es que si una familia no quiere colaborar no podemos hacer nada. Si una familia nos niega la colaboración encubierta o expresa es que no se puede trabajar. Porque todo lo demás si hay colaboración sí que hay muchas posibilidades de poder trabajar, de poder avanzar y de hacer cosas y conseguir cosas. Y luego otro problema es que no haya recursos adecuados, que tú a la hora de hacer la investigación y valoración veas la necesidad para esa familia de un recurso que no existe, entonces terminas utilizando los recursos que hay, pero no son los adecuados. Porque si que pensamos pues necesitaríamos una mezcla de este recurso, con un poco de este y un poco de este otro de más allá.</p>
E.13.	<p>Mira aquí sí que vemos que hay diferencias a la hora de trabajar con de dificultad y de conflicto. Son diferentes y nos encontramos con dificultades distintas. En dificultad también hay mucha dificultad con las familias, son familias que igual no tienen interiorizado su rol parental y que muchas veces ellos creen que no son responsables de la situación de estos menores, entonces si la situación es que no vean las dificultades que están teniendo porque están siendo negligentes, no les están proporcionando aquello que sus hijos necesitan en esa etapa evolutiva... hay veces que hay que sacar al menor de su domicilio. Un poco también el objetivo del PEA es que los menores puedan permanecer en casa, que se dé que las familias y los menores tienen capacidad como para seguir conviviendo juntos en el domicilio familiar, porque sacar a un menor de su hogar es muy duro, se vive muy mal y tiene sus repercusiones posteriores, ser sacado de</p>

	<p>tu hogar es una experiencia muy dura, entonces la preservación del menor en su casa es un objetivo importante. Luego en conflicto las situaciones igual sí que son mucho más conflictivas, pero vemos que los padres igual son más permeables a la intervención y desde esta dificultad los padres ponen más reticencias. A veces también hay procesos en los que estamos con los menores, sobre todo con los adolescentes y hay también otra educadora familiar de otra entidad que está con la familia, porque la dinámica es completamente diferente.</p> <p>Entonces quedaríamos en que una de las mayores dificultades es que no asumen su responsabilidad, y es un trabajo largo el conseguir que se den cuenta de ello, y que lo asuman. No todas las familias eh, pero sí muchas, no asumen su responsabilidad.</p>
E.14.	<p>Es que nosotros trabajamos desde la dificultad (risas). Dificultades muchas, muchas. Bueno aquí es un programa de preservación familiar, entonces es un programa donde de alguna manera tenemos que contar con el apoyo de la familia porque sin el apoyo de la familia es muy difícil de trabajar, entonces trabajamos mucho lo que es el proceso de vinculación, del establecimiento de confianza, porque sin confianza es muy difícil que seas figura de ayuda y que te vivan como tal, y desde ahí se trabaja sobre todo lo que es la conciencia del problema, la capacidad para el cambio... Y luego pues mira, con nuestras familias trabajamos con un hándicap, y es que nunca... a ver... generalmente no es la familia la que acude a solicitar la ayuda, entonces... y encima el programa es muchas ocasiones pues está impuesto. Pero sí que es verdad que pocas ocasiones nos hemos encontrado donde no nos dejen entrar, y eso tiene que ver con que sí que hay un proceso de... por eso cuando hablo del proceso de vinculación... de este primer tiempo de entrar en una casa, de conocernos, de conocer a la familia, de entender lo que está pasando... es super, super importante, porque es ahí donde entras a trabajar que bueno, pues que hay dificultades pero que se pueden solucionar, sobre todo, es un recurso de preservación familiar, entonces el objetivo es que los niños se mantengan con la familia con unas garantías. Entonces la verdad es que hay bastante colaboración, pocas ocasiones nos encontramos en las que no colaboren. A ver dentro del proceso pues de todo hay, hay subidas y bajadas, porque son procesos largos, procesos de tiempo, entonces dentro de todo el proceso pues hay momentos de letargo, de hastío, de no querer..., de... pero bueno como en todos los procesos personales también. Luego a ver... también podría suceder que un niño salga del domicilio a un piso, o a una residencia, pero que sin embargo haya más menores en el domicilio y entonces con eso sí que continuaríamos trabajando. Pero si en una familia los menores salen entonces nosotras ya no entramos.</p>

8. ¿Qué demandan las familias de los profesionales?	
E.1.	<p>Soluciones, que les demos la solución. Tienen también... yo también lo que observo en las familias es una educación... en algunas, no en todas, algunas vienen de una dinámica multiproblemática y muy complicada, pero también noto una crianza de mucha permisividad y tienden a que las normas las pongamos los profesionales. Tienen muchas dificultades también a la hora de enfrentarse a sus hijos, no es enfrentarse la palabra, dirigirse a sus hijos, su pregunta constata es... ¿qué hago? Y hay una inversión de roles en algunas familias muy importante, el que organiza la dinámica es el menor, no son los padres. Y claro para un adolescente es complicado el asumir a sus padres como figuras de autoridad, les cuesta, les cuesta. Les suele costar de normal y más aún cuando resultad que durante toda su trayectoria de vida sus padres no han tenido un</p>

	<p>estilo educativo constante, es según el día, no es consecuente... Yo creo que ha habido una gran tendencia a ser solo amigos de los hijos y no ejercer tanto ese rol de padres... y es una tendencia que yo creo que se va a romper. Muchas veces nos movemos entre extremos, antes padre distanciado, luego amiguismo, y ahora yo creo que vamos a ir llegando a un mayor equilibrio ahí. Porque si que ha habido yo creo una tendencia de unos años de “coleguismo”, y no tiene por qué estar reñida una cosa con la otra, pero hay que saber encontrar el equilibrio entre los extremos, los extremos nunca devienen en nada bueno.</p>
E.2.	<p>Pues desde luego comunicación, que les mantengamos informados y que tengamos atendidos a sus hijos está claro. Yo diría eso, una comunicación constante, mantenerles informados, que llevemos bien el cuidado de sus hijos... seguro que demandan de nosotros muchísimas más cosas pero no sé qué más aspectos ahora...</p>
E.3.	<p>Pues... hay de todo, cada familia... hay familias que lo que demandan es que las dejemos en paz, que no quieren entrar en una intervención y que no quieren saber nada de nada de nosotros. Luego está el otro extremo, de los que demandan mucho comprender una vez que se ha producido el desamparo o una guarda es porque ha habido toda una historia de desencuentros vitales con los niños, y el momento de separación es un momento muy traumático, se les rompen todos los esquemas, no entienden el porqué, pues ellos quieren llegar a entender el porqué se ha producido esa situación, los beneficios del recurso residencial o del centro de día es como una primera parte de la intervención, a lo primero que atendemos. Es lo primero que se les explica el qué se va a trabajar y el beneficio que va a tener para sus menores y para ellos. Ellos tienen la necesidad de comprender y de elaborar bien la situación. Una separación no es fácil de asimilar. Esa es la demanda principal el que les ayudemos a comprender y elaborar qué es lo que ha pasado, y cómo han llegado hasta ahí, hasta ese punto. La segunda demanda es que les entendamos a ellos, vienen con una culpa enorme, con un sentimiento de culpa muy grande, llegan a estos recursos teniendo una historia con los Servicios Sociales muy grande, se les considera muchas veces familias muy crónicas, algunos vienen muy... desde otros recursos como no comprendidos, mal tratados, no escuchados por los diversos profesionales que han fracasado por lo que quiera que sea en la intervención. Entonces lo que piden un poco del equipo es eso, que puedas enganchar con ellos, que puedan confiar en ti, y eso es un poco el objetivo principal que estés ahí y de esa manera te los empiezas a ganar, si en la primera fase de encuentros no te los has ganado... no trabajan, no confían, están a la defensiva, atacan al recurso... Son casos en los que el acogimiento residencial fracasa porque cuando no dejan al niño poder disfrutar o beneficiarse de algo del acogimiento residencial... pues el niño va en deterioro, idealiza las imágenes de sus papás, todo lo bueno lo ponen en sus papás y todo lo malo en el recurso... entonces no terminan de enganchar con los educadores, conductas disruptivas... entramos en una especie de espiral... pues mala y que en los casos más extremos llega a veces que tengan que pasar a una situación de conflicto... nuestro trabajo con los padres ahí para que entiendan es importante porque sino el prejuicio va para el menor que no se permite disfrutar por el sentimiento de culpa... entonces trabajar con las familias es importante para que su hijo no entre en otro estadio diferente y más complicado de trabajo como el conflicto...</p>
E.4.	<p>Pues las demandas como son a la carta son muy plurales y muy abiertas. Finalmente en términos de fantasía en todos, su demanda es recuperar a sus hijos porque en ellos está su honra y su dignidad y todos los valores familiares están ahí en juego. Entonces eso es</p>

	<p>lo que ellos quieren y es por lo que de alguna manera les enganchamos. Y luego la demanda es la construcción de objetivos del trabajo a realizar es una labor a la carta y dependiendo de cada caso, no tiene nada que ver si estamos hablando de un caso en el que la menor ha declarado que ha existido un tema de abusos sexuales y la madre no la cree, a una situación más de negligencia parental, de el tiempo que lleven en el recurso... el trabajo que puede hacerse con la familia es muy diverso. Pero sí que es verdad que en este contexto y unido a la situación de crisis que tenemos sí que nos encontramos con escenarios que hasta ahora no habíamos tenido tanto y sin serlo pero sí que llega a haber una demanda más de Servicio Social de Base, porque la paga que reciben nuestros menores que figúrate tú cuanto puede ser la paga que les podemos dar a nuestros chiquillos es lo que llevan a casa para que esos padres puedan venir, es decir, empezamos a ver situaciones en las que tenemos que pagar nosotros los transportes para que los padres vengan a las citas para poder ver a sus hijos. No es la totalidad de los casos pero ya empezamos a ver situaciones cuando yo siempre digo que a día de hoy ningún menor ha entrado en el sistema de protección por una cuestión económica exclusivamente, ese no es el motivo que origina el ingreso de un menor en el sistema residencial. Pero sí que dentro del colectivo que tenemos, que tenía sus razones y sus causas para entrar, sí creemos que este es un factor añadido y que posiblemente entorpece y dificulta el proceso y la evolución de la intervención que si que nos vincula y nos compromete a niveles más cercanos y más intensos de Servicios Sociales de Base. Por eso desde aquí hacemos un acompañamiento de búsqueda activa de empleo, de alquiler de viviendas...</p>
E.5.	<p>De nosotros en un principio que los dejemos en paz, viene quemados, vienen muy agresivos, y no solo eso sino que... cuando desaparece eso les hacemos trabajar, y eso es muy duro porque implica ir haciendo cambios en su funcionamiento, en su manera de funcionar de toda la vida, entonces se plantean muchas cosas, muchas cosas personales... y entonces suele haber muchas resistencias.</p>
E.6.	<p>Que les devolvamos a sus hijos.</p>
E.7.	<p>De nosotros yo diría sinceridad, que les dejemos las cosas claras, que les expliquemos con claridad cuál es la situación, y qué es lo que tienen que hacer para que el menor se quede con ellos, o para que pueda volver con ellos. Entonces creo que es importante que vean los pequeños pasos que serían los objetivos a corto plazo y luego el objetivo a largo, tienen que ser cosas objetivas, que digamos si hacéis esto... Que cuidemos de sus hijos en los casos de separación. Yo diría que sobre todo eso, claridad en la información que se les da.</p>
E.8.	<p>Las familias sobre todo lo que quieren son milagros, pues para ellos como el problema que hay es el hijo, pues que intervengamos y que les cambiemos al hijo, que les devolvamos otro hijo distinto, que les devolvamos al hijo que tenían cuando tenía 5 años, y eso es imposible pues porque tiene ahora 15, ha tenido toda la trayectoria vital que ha tenido, ha tenido todos los sucesos vitales que ha tenido y eso es imposible. Pero en definitiva lo que no piden es intervén con mi hijo que claro nos está pegando, está habiendo violencia en casa y no acepta ningún límite, ninguna norma... él es quien quiere poner las normas y los límites, están empoderados, desaparece cinco semanas, con consumos, con trapicheos, hay delitos..., entonces piden que hagamos algo con él, y esa es la constante a lo largo de todo el proceso de intervención, no con todos... pero sí con un 95%.</p>
E.9.	<p>Ayuda, ¡Es que no puedo más!, hay casos, a ver... que están muy, muy preocupados por</p>

	<p>sus hijos, hay en otros casos que lo que les pasa es que les sobra. Entonces la forma de solicitar ayuda es diferente. Pero es eso, es que les ayudemos, igual que cuando vienen los menores eh, ¡Ayudarme porque no puedo estar en mi casa!, otra cosa es cuando esa ayuda digamos que viene como impuesta, te pongo una situación. Hay una bronca familiar en casa, interviene policía, los padres dicen que se los lleven de aquí y policía dice lógicamente llama al fiscal, y el fiscal si no puede estar en el domicilio porque los padres no quieren o dice el menor sacarme de aquí nos lo plantan en el COA, que son los casos que igual nosotros no sabemos, o igual si que sabíamos pero igual no habíamos tenido todavía la entrevista, o estaba pendiente... Pero en el caso en el que los desconozcamos por completo, pues allí sí que entra a trabajar porque los padres lo que piensan es que lo tendrían en el COA castigado dos días y que luego ya volvería a casa... pues no... y ya llegamos a la conclusión de no entrar a ese juego de que los padres utilizan el ¡Te voy a llevar a un centro!, sobre todo lo que queremos borrar es la utilización de los recursos como castigo. ¡Cómo te portes mal te llevo a un centro! Entonces claro el día que tienen que ir lo viven como un castigo, entonces desmontamos eso y cuando nos lo imponen así, pues tenemos eso hay familias que nos dicen es que yo no os he pedido ayuda... entonces ya empezamos mal. Pero bueno la acabamos trabajando. Porque tú quieres que tú hijo esté en casa, que estéis en condiciones... pero ¡Si ya estamos bien, no nos hablamos!, hombre, pero bueno, no hay broncas pero no os habláis y eso no es manera de estar y de convivir ¿No? Conviviendo como extraños... Y al final la verdad es que la mayoría de los casos, acaban entrando, pero sí que es verdad que vienen y los que vienen, vienen a pedir ayuda, y los que no pues acabamos convenciéndolos de que la necesitan.</p>
E.10.	<p>Qué demandan las familias de nosotros... pues... ellos ven su incapacidad, la incapacidad que tienen los padres para abordar los conflictos que surgen en la familia, cuando vienen es un continuo el “no sé qué hacer”, hay muchos padres que de verdad no saben qué hacer, están desbordados y se ven incapaces de dar respuesta a los problemas, y claro al verse desbordados de esa manera suelen atajar los problemas de manera inadecuada. Ése no saber qué hace, genera conflicto, genera más conflictos y malestar en la familia... Por eso también hay que saber situarlos en el momento evolutivo de sus hijos y de sus necesidades, no es lo mismo tener un crío de 11 años que de 14..., lo manejan de la misma manera y es cuando surgen problemas.</p>
E.13.	<p>Hay familias que demandan un cambio total en sus hijos, y otras familias demandan apoyo para ser ellos quienes modifiquen la conducta de sus hijos y las consecuencias en el ámbito familiar. Este último que te digo sería el camino, de los primeros hay que conseguir un cambio para que empiecen a tomar conciencia de que el cambio también ha de producirse en ellos, y para ellos hay que concienciarles de las responsabilidades que tienen ellos también en la situación. Entonces hay personas como muy demandantes cuando no asumen su parte de responsabilidad y dicen un ¡cambiarle a mi hijo! Y si no me lo cambias llévatelo a un centro que yo no lo quiero, así tal cual. Y luego el que ellos tengan cuenta de que generalmente nosotros lo que estamos con una familia es entre seis meses y un año, puede haber algún caso concreto complicado que tenga que estar algo más de un año, pero es que creemos que más de un año no es positivo ni para el menor ni para la familia.</p>
E.14.	<p>Pues mira la super nanny ha hecho un daño terrible y muchas veces cuando llegamos a las familias lo que pretender es una super nanny que es lo que ven en la tele, que les ayudes, pues porque pasa esto, solúciame esto... y eso es totalmente a nivel</p>

	<p>conductual. Eso las familias que más conciencian tienen, las familias que menos conciencia tienen pues dame dinero que es el único problema que tengo. Hombre también luego hay una realidad cuando no tengo trabajo, no tengo casa... a mí no me hables de otra cosa porque realmente lo que me importa es tener alimento que dar a mis hijos, y a veces partimos de ahí, de intentar garantizar las necesidades básicas para poder ir construyendo... entonces muchas veces empezamos desde ahí, desde el apoyo a lo más básico.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9. ¿El foco de la intervención es la familia nuclear, la familia extensa...? ¿Los distintos miembros de la familia se implican por igual en el proceso?

E.1.	<p>Trabajamos fundamentalmente con los padres, incluso a veces con la pareja del menor... pero en principio con los padres. Aunque también tenemos en cuenta que aunque trabajemos con padres y menor si hay un hermano de por medio, también se trabaja con él. Se dan también como pautas a los padres para seguir con ese hermano que luego también se trabajan con el menor que está en la residencia. Todo lo que trabajemos con el menor y con los padres puede servirles muy positivamente para el resto de sus hijos.</p> <p>No, todos por igual no, la figura materna, la figura materna sigue siendo la que más. Aunque sí que es verdad que en el último tiempo sí vamos viendo algún caso en el que vienen muy involucrados los dos. Las realidades también que son muy difíciles de trabajar es la de la separación, porque normalmente es una separación que no se lleva bien y entonces son situaciones también complicadas.</p> <p>Ahora mismo tenemos familias con una carencia económica impresionante, lo veo yo muchísimo más acentuado el problema económico que acentúa además toda la situación que ya tienen ellos, también tenemos varios casos de adopción... nos tocan muchas realidades, luego de parejas separadas, de padres separados y en algunos casos con maltrato hacia la madre, monomarental hay alguno, y migración fíjate que se va regulando todo eso, sí que hubo un boom impresionante, pero ahora, ha disminuido mucho, sí que tenemos pero no como antes ni mucho menos, muchos se han adaptado y otros están volviendo a sus países otra vez, o están migrando a otros países, “menas” ahora mismo en comparación con todo lo que hemos llegado a tener, tenemos pocos, está disminuyendo, y la inmigración ha traído casos... muy fuertes, muy fuertes, la verdad.</p>
E.2.	<p>A ver, se trabaja con el que se quiere implicar, y realmente también con el que aporta aspectos que favorecen. Entonces trabajamos con la familia nuclear, pero a veces hay algún miembro que se queda fuera y que no viene, y a veces igual es el padre, o igual es un hermano mayor que no... quiero decir que si vemos que son pilares importantes intentamos rescatar a estas figuras que no están presentes. Entonces sobre todo se trabaja con quien quiera responsabilizarse y con quien quiera comprometerse en este proceso. Y en la medida en que vemos que la familia extensa cumple una función importante pues también la incorporamos, porque a mí me parece también que todo lo que podamos fortalecer, la red de proximidad y de establecer vínculos fuertes con la familia pues siempre va a ser positivo. Pero bueno lo que sí que es verdad es que una vez que ingresa un chico o una chica lo que si vamos a intentar es contactar con ambos progenitores, que algunos están más desaparecidos, más ausentes, pues nosotros igualmente vamos a intentar contactar, que conozcan, que sepan, y en función de su interés pues intentaremos trabajar con ellos. Luego sí que es verdad que la presencia de</p>

	<p>las madres es más fuerte porque también es verdad que estamos hablando de casos donde hay separaciones, y cuando llega el menor a un acogimiento residencial pues los padres ya se separaron y cada uno tiene su vida... aunque luego nos encontramos con que sí que estamos trabajando con cada uno de los dos. Luego en el caso de las guardas, aunque sí que hay guardas compartidas, hay más porcentaje de que la guarda la tienen ellas, y luego a la hora de implicarse pues lo que sí que es verdad es que hay más capacidad de contactar emocionalmente en las madres que en los padres. Las madres muestran más capacidad de comprensión y de entender algunas de las necesidades de sus hijos frente a los padres que se quedan más en funciones que en estados emocionales. Y luego en ningún caso hay familias con las que no se trabaje, en ningún caso porque aunque se vea que no va a haber un retorno, nos parece importante mantener el vínculo. Igual el trabajo es de menos intensidad como cuando al principio que se podía ver la preservación del menor, pero igual trabajas aspectos con objetivos muy básicos como no estás planteándote una reunificación, pero lo que sí que te planteas es que esa relación sea más enriquecedora cuando están, que puedan vivir en ese tiempo una experiencia de disfrute. Entonces en todos los casos vamos a trabajar, puede haber progenitores que se nieguen a trabajar y que no acuden y bueno, eso determinará un poco también el planteamiento de visitas que se establezcan. Hay algunos que también por distancia geográfica es bastante difícil, pero no quita para que también puntualmente haya encuentros en los que trabajemos con ellos.</p>
E.3.	<p>Pues depende de cada caso, intervenimos con los que son las figuras de apego de los chavales, normalmente siempre es con madre y padre, pero por ejemplo si el padre está ausente y la madre tiene una pareja, pues se trabaja con la madre y la pareja, o si está en acogimiento con familia extensa y hay unos abuelos, se trabaja con esos abuelos. Se interviene siempre con quien se piensa que los niños van a poder volver. Las mamis, las mamis están siempre en una gran mayoría de los casos.</p>
E.4.	<p>El foco real y con el que tenemos siempre intervención directa es el nuclear. Pero cada familia nos va a traer a su familia, quiero decir, sí que en términos generales podemos hablar de nuclear pero luego puede ocurrir que hay en una familia en la que hay un tío que es una pieza importantísima y luego para nosotros, pero es más terapéutico no del día a día la mirada trigeneracional está ahí. Pero en la intervención directa es más un elemento que ayuda a entender cosas pero no hacemos una intervención. Si resulta que en la casa hay una abuela y es muy importante por supuesto que sí, pero sería entendiendo como que es la nuclear.</p> <p>Y en todo este proceso la figura materna siempre va a ser la figura materna, quiero decir que hay cosas que son inevitables por más que vayamos evolucionando en algunos aspectos. Porque no suele ser la misma la vinculación que tiene un hijo con una madre que con un padre, para empezar porque son dos personas diferentes y para seguir porque todos sabemos que ha habido una relación y una vinculación previa desde el vientre. Pero en función de funciones parentales la verdad es que tenemos de todo, sí que es verdad que las madres tienen más esa pelea desde las entrañas, pero per sé eso no quiere decir que esté más involucrada ni que sea más responsable que los padres. La verdad que hay un poco de todo, pero que la madre es la madre, eso es así.</p>
E.5.	<p>Es el... lo que buscamos es que si hay unos padres, con los padres hay una posibilidad de trabajo nos centramos en ellos, pero nunca nos olvidamos si hay unos abuelos que pueden ser una influencia positiva para el crío, o incluso si hay unos familiares que los vemos más capacitados que los propios padres, y trabajamos más en una línea</p>

	<p>posibilista, si vemos una posibilidad en algún lado pues ahí vamos, somos flexibles, por ejemplo una niña que tenemos estamos trabajando fundamentalmente con los tíos y con la abuela, los padres tienen una serie de problemas enormes de adicciones, entonces para la niña es más positivo en este momento los tíos... esto sin cortar la relación con los padres, pero sí que potenciamos que tenga visitas, estancias vacacionales con sus tíos porque es también importante que el niño tenga experiencias positivas, porque son niños que vienen mucho con situaciones de maltrato, de abandono... y ahí el daño es muy grande, entonces siempre buscamos que tengan experiencias positivas de todo tipo, a veces solo con irse un día a comerse una pizza con un educador ya le reporta un bienestar increíble.</p> <p>Lo que decías de la implicación, pues por igual que va, bueno gran parte de las familias son monoparentales de madre con hijos, entonces ahí ya la figura materna, pero en general las madres son las más involucradas como siempre no cabe duda.</p>
E.6.	Fundamentalmente trabajaríamos con los padres, aunque se tiene en cuenta familiares que están preparados y quieren y tienen un vínculo con el menor.
E.7.	Por los pocos recursos se trabaja con los familiares más significativos. Lo ideal sí que sería trabajar con tres generaciones, sería lo ideal, pero se trabaja con los padres y los hermanos y si hay algún familiar significativo porque quien se encarga de eso es la abuela, pues la abuela, o el tío Tomás que es su referente, pues con él también. Pero no se engloba a toda la familia que sería lo ideal para hacer un trabajo más integral. Y con las que más trabajamos es con las madres eso también, pero también hay muchas veces que tenemos muchos hogares monoparentales y son ellas las guardadoras y a la vez son ellas las desprotectoras, con lo cual es con ellas con las que tenemos que trabajar. Yo creo que hay una tendencia cada vez mayor a no olvidar que aunque sea un hogar monoparental se ha de trabajar con la otra figura, porque había mucha tendencia a trabajar solo con quien es el custodio principal y cada vez se va incluyendo más el trabajo en la medida que lo permitan a la otra figura.
E.8.	<p>Básicamente es la familia nuclear, pero si el referente es una tía o una abuela son las que se preocupan y por ende son con las que se trabaja.</p> <p>Las madres siguen siendo las más implicadas en el 90% de los casos. Con los padres trabaja la trabajadora social, aunque mucho menos de lo que sería necesario, y se les trata de dotar de recursos para la capacitación parental, para que en las visitas la convivencia pueda sobrellevarse de la mejor forma posible.</p>
E.9.	Dependiendo de los casos, siempre nosotros trabajamos con los padres, pero sí que es verdad, que hay situaciones en las que igual ha convivido durante mucho tiempo con una tía, y entonces pues salir igual con sus padres pues no es viable, pero sí tenemos que hay un enganche afectivo con esta persona y la posibilidad de que salga. También lo tanteamos eh.
E.10.	<p>Se trabaja con todos los miembros de la familia, con los que viven y con los que no viven. Todos se tienen en cuenta. Incluso en separaciones, se trabaja una semana en el domicilio de la madre y otro en el domicilio del padre. Es importante trabajar con todos y tenerlos en cuenta.</p> <p>En general... en general son las madres, continúan siendo las madres, pero hablo en general... eso no quiere decir que los padres no estén. Hay muchos casos en los que están los padres que son los que más se implican y hacen un trabajo magnífico y otros en los que la figura del padre está ausente, y otros en los que la madre está ausente... nos encontramos con un poco de todo dependiendo de familias... pero las madres se</p>

	siguen viendo más.
E.13.	<p>Depende a ver, nosotros sí que trabajamos con padre-madre, igual dependiendo de cómo sea la estructura familia con la pareja de la madre o del padre... dependiendo un poco quién se implique y quién conviva con el menor... pero no mucho más, no tocamos quiero decir ya todo el tema de tíos, abuelos... Se trabaja con quién está en la casa y generalmente pues sí que habría una implicación mayor de la madre, pero ya te digo que depende, cada caso es diferente. Sí que por ejemplo vemos en casos de padres separados, en lo que también muchas veces hay ahí una guerra padre-madre, entonces intentan también muchas veces manipular al educador... pero generalmente sí, yo diría que sigue siendo más la madre, aunque es verdad que los padres están empezando a cobrar más presencia. Luego también creo que es porque ahora se pide que vengan los dos, antes se delegaba más en la figura materna, y con que viniese la madre igual valía porque se suponía que era ella quien tenía que hacerse cargo. Lo que yo veo es que ser adolescente es duro y encima si eres adolescente con conductas conflictivas pues es más duro, si tenemos en cuenta encima también que ahora con la crisis igual está cambiando pero eso se verá de aquí a unos años, pero si también la madre y el padre, los dos trabajan fuera de casa, ya vuelven a casa y están cansados los dos, hay más tensión, a parte de los hijos, entramos en conflicto con temas de las tareas domésticas, entonces yo creo que ahí hay más explosión.</p>
E.14.	<p>Uff... a ver, se trabaja con quien esté dispuesto. Se trabaja con todo el núcleo familiar, especialmente con madre y padre, pero se conocen a las primeras generaciones, es decir, conocemos a los abuelos, a los padres de los padres, porque es importante conocer qué dinámicas han vivido ellos, para conocer el por qué de los patrones educativos de los padres. En función también de la relación que tenga esa familia con la familia más extensa de abuelos... pero sí que hay situaciones en las que se trabaja con esa familia extensa. Y también se trabajaría con todas las figuras resilientes que habría en el caso, se trabaja con monitores, con profesoras... se trabaja... y con esa primera generación muchas veces sí. Entonces lo que te comentaba que trabajamos con el núcleo familiar, pero es verdad que ese núcleo familiar viene de otros orígenes y que muchas veces nos toca trabajar también con esos orígenes porque son situaciones que de alguna manera vienen en cadena, entonces trabajamos también, conocemos un poco a esos abuelos porque empiezas a entender más las dinámicas familiares, pues porque son relaciones que se traspasan... y es información super valiosa muchas veces. ¿Y luego me preguntas por la involucración? Pues aunque sí que los padres empiezan a cobrar mayor presencia... siguen siendo las madres, son las madres, son las figuras maternas las que más cubren. Bueno la figura materna cubre una función que es única y exclusivamente de la figura materna y eso... Entonces yo creo que la figura materna siempre es la figura materna. Pero no nos tenemos que olvidar que son imprescindibles las dos figuras y que tenemos que tratar de que trabajen los dos. En nuestras familias no hay una casuística diferente a la de las familias normalizadas, no hemos sacado nunca una información así... hay muchas familias monoparentales... desde luego una gran parte de las familias son monoparentales y con esto me refiero a madre, pero no tenemos un porcentaje alto de por ejemplo madres solteras ni de... no, no. No es nada diferente a lo que es la realidad de la sociedad.</p>

10. ¿Cómo se aborda el primer encuentro con la familia? ¿Cómo comienzan a trabajar con estas familias?; es decir, ¿son los propios padres quienes acuden a ellos, o son casos

derivados por alguna institución?	
E.1.	Te comento, ya te digo que casi todos los casos nos vienen desde el COA, entonces desde el ingreso hay un primer contacto, y Gobierno de Navarra y su equipo, hacen la derivación del menor a nuestro recurso. Y en ese ingreso está INAFI que son Gobierno de Navarra, nosotros, un educador del COA, el menor y los padres. Y ahí comienza la intervención, es un poco la derivación donde se explica un poco qué es lo que va a ocurrir, que va a pasar en líneas generales, se firma la resolución de ingreso y ahí empezamos a trabajar. Entonces yo en primeras líneas, si vienen los padres porque a veces no pueden venir intento en general dese Sin Fronteras explicarles qué es lo que se pretende, me firman una autorización de todo lo que es protección de datos y demás, autorizaciones y tal y luego ya les hago unas entrevistas para centrarnos ya en su realidad familiar y desde ahí empezamos a diseñar el plan a seguir para trabajar. Todos los casos nos llegan desde el INAFI, que antes era Dirección General de Familia y ahora me cuesta llamarlo así, pero esto como va cambiando de nombre cada... ya sabes. Y luego si por ejemplo te llama alguna familia de propio pie, los derivas a unidades de barrio para que sean ellos los que valoren un poco qué es lo que necesita realmente esa familia o al INAFI. Nosotros todos los casos nos llegan dese el Gobierno de Navarra.
E.2.	Todos los casos nos vienen derivados directamente desde el INAFI, el Instituto Navarro para la Familia y la Igualdad. Entonces en cualquiera de los recursos que tenemos, los recursos de atención de infancia vendrían derivados de la Sección de Protección del Menor, y entonces ahí estarán los Negociados de Dificultad que serían de donde vienen los nuestros y de Conflicto que nosotros con ellos no trabajamos. Entonces trabajamos con el Negociado de Dificultad y con el Negociado de Adopción y de Acogimiento familiar. Y son con ellos con los que nos coordinamos para los casos del COA, del Centro de Día, del Acogimiento residencial básico, y del Acogimiento residencial especializado, de los casos de separación o divorcio que estén en acogimiento familiar los niños. Todo eso, nos lo mandan desde estos dos negociados y nos coordinamos con ellos. Y luego estaría la otra sección, la de protección al menor sería esta, y luego estaría la otra sección que es de familia y con los que nos coordinamos con todos los casos de mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos. Porque a través de esas dos secciones, son la que de alguna forma nos derivan los casos. A ver también nos pueden llegar de otra forma, también pueden ser los propios Servicios Sociales quienes contactan y en función un poco de la demanda se valora su ingreso, pero estos casos también pasarían por INAFI. Igualmente nosotros con menores, aunque la orden nos la da el INAFI, nos los puede traer la policía foral que sería una de las formas de acceso pero siempre con una orden judicial. Entonces las dos formas de ingreso de los menores podrían ser, por vía judicial y es la policía quien los trae generalmente suele ser por el horario de oficina, porque si no contactan con el INAFI y ellos son los que propician el ingreso. O por el INAFI desde los negociados que es lo más común.
E.3.	Es siempre desde INAFI ellos son los que declaran la existencia de un desamparo, vamos a buscar a los niños, los buscamos, o bien hacemos una guarda que es cuando los papás firman la entrega, entonces estos niños van al COA o directamente a un piso pero normalmente van al COA y de ahí se decide acogimiento residencial, entonces tienen que ir, firmar una serie de documentos, y ese niño va a visitar el piso, le presentamos a los educadores, les explicamos el funcionamiento, a la familia también se le explica todo ese funcionamiento, se les explica que a partir de ahora se tienen que involucrar en un programa de intervención familiar, les explicamos cómo trabaja Xilema, y quién va a

	<p>ser su profesional de referencia. Entonces desde ahí se establece una primera visita, les realizamos una entrevista y ahí es cuando conocemos a los padres. A esta primera entrevista vienen con una ansiedad horrible, y con un sentimiento de persecución normalmente muy grande tanto si los han entregado ellos como si ha sido un desamparo, vienen pensando que los vamos a juzgar, que no vamos a comprender nada, con muchos sentimientos muy encontrados, con las emociones a flor de piel, con mucha necesidad de hablar, de explicar su versión, de llorar... a veces cuando son personas con una enfermedad mental vemos que son bastante desorganizados, y entonces con todo esto se empieza a lidiar el primer encuentro, que yo creo que es el momento vital, a partir de cómo haya sido ese primer encuentro, se van a definir un poco los derroteros.</p>
E.4.	<p>Todas las familias y menores que llegan a nosotros, siempre son derivados del equipo de gobierno. Aquí cualquiera que viene y toca al timbre no. Tenemos un concierto técnico – económico con el Gobierno de Navarra, por lo tanto ellos son los que hacen una primera selección y criba y establecen qué programa es el que le corresponde a este menor y a esta familia. Una vez que le han asignado a un menor un hogar de protección, en el primer momento que es el momento del ingreso y de la acogida, en la mayoría de los casos puede ir la familia a ese encuadre, porque además se intenta siempre que se firme que sea una guarda administrativa, por lo tanto la familia cumple ahí. Ya en ese primer momento la técnico sigue un procedimiento establecido de cómo se produce esta acogida. En la parte de la intervención familiar se asigna una técnico y desde el primer momento la técnico está con ellos y se emplaza a una segunda reunión que ya es aquí en las oficinas de nuestra propia sede, en la cual les explicamos a los padres cuál es nuestro funcionamiento, los acogemos, y empezamos a diseñar un poco todo lo que va a tener que ver con la intervención. Habrá una primera fase de exploración y conocimiento, conocernos, saber qué familia es la que tenemos en frente para poder ir estableciendo los objetivos de trabajo.</p>
E.5.	<p>Los deriva Gobierno de Navarra y no vienen dados ya unos objetivos generales que posteriormente tras la fase de observación habrá que pulir. Las familias nos llegan con grandes resistencias a trabajar.</p>
E.6.	<p>Lo primero que hay que hacer para situarnos en esto es que hay distintas administraciones que son las que tienen competencia en incidir con las familias desde distintas perspectivas, todo lo que tiene que ver en materia de protección o desprotección, una de las primeras tareas que tenemos que hacer es trabajar en el ámbito de la prevención. Una vez que el ámbito de la prevención se ha trabajado como se ha podido, no obstante siguen surgiendo dificultades, el primer ámbito que tiene que detectar, valorar, y abordar las situaciones de posible desprotección ya hablando del umbral de riesgo moderado – severo es el ámbito primario que es el que se conforma por servicios sociales de base, que está próximo al domicilio en el que viven las familias, y entonces cuando la situación detectada o la situación que se está trabajando va aumentando de umbral de gravedad y va pasando del leve al moderado y del moderado al severo, el techo competencial del ámbito primario nos llega hasta el gradiente de moderado, quiero decir, la desprotección que a su vez se clasifica en riesgo o desamparo y el riesgo a su vez el leve, moderado y severo. El ámbito primario se tiene que mover en trabajar con estos gradientes de desprotección, luego se pasaría al ámbito especializado de los negociados cuando supera el nivel de moderado y es severo o un posible desamparo. Por lo tanto, a mi me pueden llegar situaciones de vida, expedientes de menores que pueden estar en que viene un hombre de la calle y nos informa que hay</p>

	<p>un vecino que tiene un hijo que no está bien cuidado y esto está totalmente indocumentado y sin explorar y yo aquí lo que tendría que hacer sería reconducir esa demanda al ámbito primario porque en el ámbito primario es posible que conozcan la situación de esa familia y desde ahí iniciar el expediente y es posible que nosotros no volvamos a saber de esa situación porque se resuelve en la administración municipal. Por lo tanto pueden venir casos por la vía de la notificación, de la detección o de la denuncia que yo pueda recanalizar o en función del tipo de situación que me comuniquen yo tengo que abordarla de una manera directa o indirecta. En el supuesto de que ya esté siendo abordada en el ámbito primario, pero que la dificultad para poder reconducirla, supera las posibilidades de intervención del ámbito primario, a mi me derivan el caso a través de un sistema que está ya protocolizado, a través de un informe de derivación. Previo a todo esto decirte que existe un manual de intervención en situaciones de desprotección infantil que está normalizado para toda la Comunidad Foral de Navarra, en la que se homogenizan tanto la terminología como procesos y procedimientos de cómo trabajar con las distintas tipologías de desprotección. O hay ocasiones en las que si viene una familia porque se da cuenta de que tiene problemas para el manejo de determinadas situaciones con los hijos, nosotros cuando nos viene aquí en función de la problemática que presente la redirigiremos al ámbito primario o bien si lo que plantea ya es que nuestra valoración tiene un gradiente de gravedad que va de moderado hacia arriba ya lo asumiremos nosotros y estableceremos una comunicación directa con la familia, es decir, las puertas de entrada son muchas, pero siempre se pretende que se canalicen a través de quien puede derivar y quien puede derivar habitualmente es el ámbito primario. Otros agentes sociales como pueden ser sanitarios, policiales y educativos lo mismo, pueden hacer un feedback con nosotros para ver cómo podemos orientar a abordar y en función de lo que veamos de lo que nos presentan, mandarnos el informe o mandarlo al ámbito primario para que lo resuelvan.</p>
E.7.	<p>Uy, a nosotros acudir directamente los padres no, a nosotros los casos nos vienen derivados. Sí que es verdad que en conflicto como te decía sí que hay más padres que acuden porque se ven sobrepasados y no saben cómo actuar con su hijo, pero desde dificultades los padres no nos vienen, nos los derivan desde base, EAIA... que son los que hacen la valoración del caso, y viendo el grado de desprotección nos lo derivan a nosotros. El primer contacto es delicado con la familia es algo que hay que abordar bien y por eso primero hay que realizar un estudio de la información previa que nos ha llegado, de los informes que nos han facilitado.</p>
E.8.	<p>El proceso con el que nos llegan los menores y las familias puede ser muy variado, el ideal, el proceso que sería deseable es, sería que nos llegase las familias desde los servicios de barrio de los Servicios Sociales de Base, es decir, que sean familias y menores conocidos con los que ya se lleva una trayectoria de intervención y con los que de alguna manera va a ser más factible el continuar con esa intervención, pues porque seguramente ya se habrá generado pues una cierta conciencia del problema tanto en las familias como en los menores y hay una cierta implicación para intervenir y para seguir interviniendo, es decir, aquellos casos en los que ya conocemos y que seguimos interviniendo pues porque el menor va evolucionando y bueno pues a lo mejor también hay que intervenir pues porque la situación ha empeorado. Esa sería una de las vías naturales de intervención, que si se reforzase toda esa parte de la intervención primaria de alguna manera mejoraría mucho la manera en la que los casos nos llegan, la disponibilidad, la permeabilidad, la intervención por parte de las partes interesadas...,</p>

pero bueno no es la mayor, otro porcentaje muy alto, nos llega desde fiscalía de menores, es decir todas aquellas situaciones que se producen en fines de semana o bueno en período no hábil para nosotros, por las tardes, por la noche, siempre hay situaciones de crisis que se han podido producir a partir de un episodio de conflicto en el domicilio, que ha habido agresiones mutuas, menores que se han fugado del domicilio... todos estos menores nos llegan desde fiscalía de menores y la mayor parte de ellos para nosotros son desconocidos, es decir, no teníamos ningún conocimiento ni ninguna información previa anterior, por lo tanto, empezar a intervenir con un menor y su familia con 15-16 años con una trayectoria que no conocemos y que seguramente se ha deteriorado mucho pues es más complicado, es más complicado. Y la tercera vía de entrada es la iniciativa de los padres, los padres cuando llega una situación que ellos ya ven que no pueden manejar, y se ven desbordados, pues piden ayuda, piden ayuda y suelen ser ya situaciones muy extremas, porque si de alguna manera se hubiese venido desde base, ese menor se hubiese cogido antes, el tema es cuando ya nos llegan a nosotros directamente porque no ha habido un trabajo previo desde base, lo que se ha llegado es a un deterioro de la situación, pues ya extrema... menores que están permanentemente fugados, en situación de poli-consumos, con agresividad de niveles muy altos hacia sus padres, violencia... bueno situaciones que ya no se pueden abordar desde atención primaria y que los tenemos que abordar nosotros y desde un contexto de institucionalización. Entonces serían esas tres vías las que nos llegan. El 70% nos llegan por vías diferentes a los canales normalizados que serían Servicios Sociales de Base, y el resto nos llegan por fiscalía o padres y tendría que ser a la inversa. Y... sí fundamentalmente sería eso. Un hecho importante también de cuando hablamos de la prevención es que todos aquellos menores en los que se ha comenzado a intervenir con 3-4-5 años desde el ámbito de la dificultad ya te hablo, y por lo que sea se ha continuado interviniendo incluso hasta la mayoría de edad, de esos menores y contrariamente a la idea que hay de que un menor en cuanto empezamos a intervenir ya acaba en la cárcel a los 22 años, pues es absolutamente falso. Los menores con los que se empieza a intervenir con 3-5-7-10 años y permanecen en el sistema de dificultad, no pasan al de conflicto porque tiene resultados, tenemos resultados. Es decir, no hay un deterioro de la conducta, la conducta está dentro de lo que es un contexto adaptado, y ese es un indicador importante, es decir, si no hay ese deterioro de la conducta, es que ha funcionado, está funcionando. Seguramente se dan menores pues que van a necesitar apoyos y que acabarán saliendo del sistema con la mayoría de edad, con muletas pero acabarán saliendo bien. Si resulta que esos menores cuando tienen 13-14 años tienen que pasar a conflicto porque, pues porque ya no se pueden adaptar en los pisos, en las residencias de menores, pues porque es ya una situación complicadísima de consumos, de agresiones... nos indicaría lo contrario, de que el sistema no está funcionando por ningún lado y los menores por mucho trabajo que hagas siguen su itinerario, pero esto es justamente lo que no ocurre, los menores que inician en dificultad, prácticamente el 95% incluso más no acaba en conflicto, lo que es un porcentaje altísimo. Lo cual no quiere decir que siempre sean menores que siempre van a tener esa parte que se ha roto ahí en la relación con sus padres, en el vínculo que se estropeó, o en padres negligentes... o en la situación que fuese, pero son menores que no acaban en situación de conflicto, que no comenten delitos, y eso es muy importante.

¿Qué pasa con lo nuestro?, ¿De dónde vienen nuestros menores?, bueno pues cuando se hace la pirámide esta de la notificación y de la detección, se habla de que se detecta un 30% aproximadamente que son con los que se interviene, y que hay un 70% que no se

	<p>detecta, y luego ese 70% aparece, lo que pasa es que aparece en la adolescencia y a aparece con nosotros. No hemos sabido detectar, que es lo que sería toda esa parte preventiva, y por la razón que sea porque los padres cuando tienen 3-5 años y son negligentes, tienen elementos suficientes como para poder tapar esa situación, no se ha hecho visible y no se ha podido detectar, entonces esa situación de negligencia va aumentando y cuando tiene ese menor, esa menor 14-15 años, eso explota y es cuando viene a nosotros. Entonces se acaba interviniendo con todos los menores pero mal, mal. Se interviene con ese 30% notificado y detectado con lo que se interviene, pero luego hay que intervenir con ese 70% que nos aparece después. Y nosotros, conflicto, nos nutrimos de ese 70%.</p>
E.9.	<p>Lo primero que hacemos es presentarnos y explicarles quiénes somos y donde están ellos, porque sí que es verdad que normalmente desde Servicios Sociales les explican pero cuesta que entiendan. Entonces llegan y les decimos esto es como si ya has ido al médico de cabecera, y luego a un especialista y ahora estás en el hospital. Entonces nosotros estamos en ese nivel. Entonces eso lo primero presentarnos, relajarlos, relajar el ambiente aunque claro con los menores es un poco complicado porque claro, me llaman de menores, los traen aquí, y a algunos no les han dicho donde van, y nos encontramos con que... y por eso de primeras preferimos separarlos, y les explicamos eh, vamos a estar primero con tus padres y luego vamos a estar contigo y luego ya todos juntos. Pero primero ubicarles, quiénes somos y en qué niveles nos estamos moviendo ya. Los menores a veces saben mejor que los padres, porque entre los menores hay mucha leyenda urbana.</p>
E.10.	<p>Para empezar nos reunimos con los que han estado trabajando con las familias anteriormente, con los técnicos municipales. Ahí nos presentan su valoración y vemos qué trabajo vamos a tener que trabajar en la casa, los objetivos, los horarios de intervención... todo esto para saber en qué punto está la familia y qué es lo que hay que empezar a trabajar y la intensidad del trabajo que va a ser necesaria. Pero todo esto que hablamos con los técnicos municipales en cuanto a objetivos a cumplir, horarios... es algo orientativo que sí que vamos a tener que abordar, pero primero tenemos que consensuarlo con la familia, es decir, tenemos que establecer esa relación de ayuda que te comentábamos, entonces, si ellos ven que nosotros les estamos dejando tomar decisiones, que hablamos con ellos las cosas, que se tiene en cuenta lo que ellos nos dice, se van relajando... entonces, primero abordamos con ellos las dinámicas familiares que existen en esa familia... vemos también... vemos también la motivación que tienen de cambio, y vamos viendo las dificultades que ellos, que la propia familia ha observado y nosotros vamos viendo las que ellos no han observado pero que están ahí... Entonces, primero, para ir estableciendo esta relación de ayuda que es la que nos va a permitir trabajar... primero partimos de las necesidades de la familia, es decir..., nosotros partimos primero de las dificultades que ellos han visto y una vez ellos ven que estamos trabajando en lo que ellos perciben como sus dificultades, empezaremos a trabajar también las que no ven pero que existen. Todo esto lo trabajaremos de distintas maneras, a veces haremos sesiones contando con toda la familia, otras más individuales, otras con la pareja... se trabaja con todos.</p>
E.13	<p>Yo baso mi trabajo en la confianza, entonces desde el primer día les digo que yo voy a confiar en lo que ellos me cuenten pero que si no me dicen la verdad, si mienten o si dicen verdades a medias, no vamos a conseguir resultados, y que está en sus manos. Si no somos transparentes tarde o temprano la mentira se pone encima de la mesa,</p>

	<p>entonces yo les digo que este programa es una oportunidad para ellos, entonces que si no lo aprovechan quienes pierden son ellos no nosotros, estamos aquí para ayudarles, entonces si no se dejan ayudar. Al final hay muchas familias y cuando entras en sus casas pues ves muchas cosas, y hay familias que igual muchas pues por la imagen, por el qué dirán, pues intentan tapar cosas que al final salen, siempre salen, tarde o temprano. Entonces es mejor que salgan temprano que no tarde, por eso todo ese periodo de observación, para que ellos se acomoden también a nuestra presencia, empiecen a confiar, se relajen, y muestren la realidad tal y como es. Porque a ver hay familias que vienen a este programa muy saturadas, muy cansadas, muy decepcionadas por el sistema, y a raíz de todo eso desconfiadas también, entonces les cuesta, les cuesta muchísimo el relajarse, el decir vamos a empezar de cero y a ver qué pasa. Además siempre tiran balones fuera, es que mi hijo, mi hijo..., muy pocas veces son las que dicen no me siento capaz de educar a mi hijo.</p>
<p>E.14.</p>	<p>Venir por su propio pie no, o no suele no, ojalá porque habrían identificado ya que existe un problema y facilitaría las cosas, aunque no hubiesen ido más allá y hubiesen identificado la raíz del problema, no. A nosotros los casos nos llegan desde Gobierno de Navarra. A ver, el programa está dentro de la sección de protección del menor entonces concretamente es el equipo de menores en dificultad el que le deriva los casos al PEIF, entonces en el momento en que ellos reciben una demanda y realizar una valoración de que este recurso es el más idóneo, nos emiten el informe que ellos han elaborado junto con los Servicios Sociales, o bueno los recursos que haya y entonces nosotras lo que hacemos es en función del informe vemos cual es el perfil que puede ser más indicado para ese caso y entonces ya fijamos un día, una hora para hacer la entrevista de presentación, donde acuda la educadora o educador, la coordinadora del programa generalmente, y la familia, y los técnicos de Gobierno de Navarra. Entonces se hace la presentación se les cuenta cómo va a ser el proceso del programa, se les ubica en el recurso muy importante que sepan donde están, en qué consiste el programa, qué objetivos se van a trabajar, se les cuenta el plan de caso y se fija una primera entrevista pues para empezar a acudir al domicilio. Luego antes de nuestra presentación INAFI hace una devolución a la familia de la situación que se está viendo, y lo que hace es proponer el recurso con unos objetivos concretos a trabajar. Entonces ese trabajo previo de plan de caso ya lo ha hecho el INAFI previo a nosotros con la familia, lo que pasa es que luego cuando nosotras entramos vemos insitu lo que hay, entonces nosotras lo que hacemos con esos objetivos que venían previamente es concretarlos, o si hay un cambio fijar unos objetivos nuevos... Y luego la función del educador es fundamental, es una función de guía, de acompañamiento, y de escucha a estos padres. El educador tiene que trabajar con los padres, pero asegurando el bienestar de los niños y las niñas. Entonces no es un trabajo sólo y exclusivo con los niños, ni es un trabajo sólo y exclusivo con los padres, es con los dos. El educador va a la casa todos los días, alrededor de hora y media, dos horas... en función también de las necesidades de esa familia en concreto. Entonces es un trabajo de capacitación parental, puro y duro. Y en capacitación parental es importante el... porque a veces haces de guía, de complemento, a veces haces tú de modelado para que ellos vayan viendo y se vayan produciendo cambios. Entonces por eso es tan importante el dar una continuidad, el definir el proceso, que haya una estructura, un orden, una organización, una planificación...</p>

11. ¿Cuál es el objetivo último de la intervención social con las familias? ¿Cuáles son los

objetivos generales que se persiguen alcanzan a través de este programa? ¿Y los específicos?	
E.1.	<p>La integración familiar, es decir, el objetivo final nuestro sería que lograr que la familia adquiera unos recursos y unas habilidades que permitan integrar al menor en una dinámica familiar adecuada, desde actitudes responsables, desde el respeto y desde la colaboración, por ambas partes.</p> <p>Y entonces los objetivos que tendríamos así generales con la familia serían que los padres adquieran esas habilidades necesarias para manejar las conductas que tiene su hijo, que consiga afrontar los problemas adecuadamente, que disponga de recursos para ello, resolución de conflictos adecuada, entender la etapa adolescente desde la realidad de su hijo, por ejemplo también habilidades sociales y potenciarlas tanto en ellos como en los menores, la importancia de expresar, del saber expresar, trabajar todo lo que es la comunicación, que se impliquen y que colaboren con nosotros también es importante sino no hay trabajo posible... en esta línea serían un poco los objetivos que tenemos. Y la autoestima hay que trabajarla mucho sobre todo con las madres, se nota mucho que se necesita un trabajo grande en autoestima porque hay algunas que nos vienen con una historia de maltrato..., y todo eso que te comentaba de la comunicación no sólo con los padres por separados, hay que trabajarlo conjuntamente con los menores y con los padres para que aprendan a comunicarse, que aprendan a expresar y reconducir.</p>
E.2.	<p>Yo diría que el objetivo último, diría que fortalecer los vínculos entre la familia... entre los progenitores y el niño para poder generar un funcionamiento autónomo y que puedan crecer todos los individuos. Digamos que hay que ir por ahí fundamentalmente, de cara a que en casos en los que es posible un retorno y una reunificación en ese caso los objetivos se encaminaran a conseguir eso, y en otros casos igual no es posible, pero no por eso vamos a dejar de trabajar el vínculo, porque para ese niño o esa niña es importante la relación con sus padres y vamos a trabajar también que se potencien las relaciones más de autonomía, no tanto de dependencia, porque lo que nos interesa es que el niño se pueda ir afirmando, se pueda seguir relacionando con sus padres, pero que se haga una diferenciación entre yo soy yo y estos son mis padres. Lo que sí que aconsejamos es que para cuando cualquier niño de los que tenemos que hayan vivido situaciones muy estresantes, o incluso traumáticas, es más beneficioso mantener relación con sus progenitores que no mantenerla. Lo que nos lleva a realizar un trabajo donde es preciso realizar un trabajo además de paralelamente con los dos, de un trabajo conjunto donde establecemos visitas mediatizadas, el índice de visitas mediatizadas o supervisadas que llevamos a cabo desde la fundación es muy elevado, porque lo que intentamos es que más allá de lo que es el objetivo final, de si es posible un retorno o no es posible. Lo que nos interesa es que estos padres se sigan preocupando por sus hijos, que estén un poquito más cerca aunque estén limitados para poder cuidarlos, y nuestra función sería servir de fuente entre ese niño y sus padres, para que de algún modo este niño pueda entenderse con sus padres, al estar nosotros presentes sentirse de algún modo seguro y que los progenitores puedan acercarse más a la necesidades de su hijo.</p>
E.3.	<p>El objetivo último es que vuelvan con sus progenitores... bueno no, tampoco que vuelvan... a ver, en principio sería ese, que vuelvan a su casa en un plazo determinado de tiempo, es el objetivo último y tal, pero bueno, si se valora que son padres muy nocivos y muy tóxicos... desde luego el objetivo final no es que vuelvan, si por lo que sea no hay una recuperabilidad parental. Entonces, siendo el objetivo que vuelva, se establecen unos objetivos con lo que uno ve de manera inicial o con lo que te hayan</p>

	<p>dicho cuando te vienen derivados de otros profesionales, entonces el objetivo a corto plazo es que tomen conciencia de la situación actual, de lo que ha ocurrido, del por qué, qué objetivos se persiguen con la separación, que sanen el vínculo, y que permitan a los profesionales intervenir tanto con sus hijos como con ellos.</p>
E.4.	<p>Primero hacerse conscientes de qué originó que sus hijos salieran de casa, pero más allá de toda esta cuestión de responsabilidad o culpa sino, eso ha ocurrido y evidentemente tú tienes una parte de responsabilidad pero si queremos que esto no vuelva a pasar queremos hacer cosas y tenemos que hacerlas. Entonces el primer objetivo es saber qué es lo que originó y desculpabilizar. Y el segundo trabajo tiene que ver con empoderarles, empoderarles en la función parental y esta es la base de nuestra intervención, claro que esto es muy complejo porque yo siempre digo que ser madre y padre es muy complicado a pesar de tener todo a favor, tener un trabajo, un hogar, unos estudios..., por lo tanto cuando no tengo elementos, si no al revés, tengo elementos que me van dificultando todo y encima tengo la sensación de que tengo que venir aquí a rendir cuentas para ver si he aprobado o no he aprobado, pues claro, esto son elementos que dificultan mucho y además tengo la espada de Damocles porque mi hijo ha salido del piso, y entonces esto de cara a la imagen social es un horror, te señalan como que eres un fracasado como padre, entonces aquí enseguida nos gusta hacer márgenes como... ¡fíjate qué fracaso!, y no, para mí el único fracaso es que se rompa la relación. Hay chavales que lo preparamos para la autonomía y la emancipación pero nuestro objetivo es que no se rompa la relación, no me siento más o menos exitosa porque vuelvan a casa, sino porque se puedan relacionar desde el respeto porque igual lo mejor es que no vivan juntos, aunque sí que es verdad que el 80% vuelve a casa, eso es una realidad. También es verdad que hubo una temporada grande en la que venían menas y con esos al no haber familia iban directamente hacia autonomía o emancipación... u otro tipo de perfiles... pero son los menos. Los adolescentes que se preparan hacia la autonomía y la emancipación teniendo familia son los menos.</p>
E.5.	<p>El objetivo es que mejoren las condiciones, los motivos que motivaron el ingreso del menor, y que vuelvan a casa en el plazo más corto posible. Entonces hacemos con cada niño y con cada familia un pei, el programa educativo individual, esto se hace y hay que ir revisando si se los objetivos se van cumpliendo se hace de manera continuada pero hay unas fechas estándar que son en octubre y en abril. Cada niño y cada familia tiene un programa educativo para él individual, esto se hace cuando un niño entra, tenemos un poco dos meses de observación con el niño, con la familia y tal y vemos por donde andan y vemos cuáles son sus puntos fuertes y sus puntos flacos, y luego cuando pasan esos dos meses, los educadores hacen un informe y ahí se diseñan los objetivos a trabajar por áreas, y dentro de los objetivos incluimos los objetivos del trabajo con la familia en el pif que estaría dentro de pei del menor, y luego a los 6 meses se revisan todos, pero bueno mientras tanto se revistan todos también, porque si vemos que no funciona pues esto se habla y se cambia.</p>
E.6.	<p>Reparar el daño en los menores y en las familias e iniciar una relación desde el cuidado y sin maltrato</p>
E.7.	<p>La reintegración en los casos en los que sea posible y para ello hay que minimizar los indicadores de desprotección, reducir el nivel de sufrimiento familiar porque al final, el niño suele ser el portador del síntoma pero es toda la familia la que sufre, y bueno pues la reintegración en los casos de separación o la preservación de la convivencia, una de las dos cosas.</p>

E.8.	Romper con las dinámicas tan graves de conflicto que existen, desde ahí trabajamos. Romper con esas dinámicas y recomponerlas, favorecer que otro tipo de relación sea posible, pero para ello hay que romper con las dinámicas disfuncionales familiares tan arraigadas, y por arraigadas difíciles de cambiar.
E.9.	Que se pueda retomar la convivencia que no es poco. Que vuelvan a casa si no están en casa. O que el menor no vuelva a salir por las mismas circunstancias... siempre, siempre es donde tienen que vivir, los menores con sus padres. ¿Con quién? Si están separados, bueno pues eso se valora. Si están juntos pues volver a reajustar todos, y si viven separados pues valoramos quién se puede hacer cargo mejor, pero siempre pensando en la vuelta a casa que en la mayoría de los casos que se pueda.
E.10.	El objetivo principal del SIF consiste en la preservación familiar, mantener, preservar la unidad familiar, mantener a los menores en sus hogares, evitar la separación del niño, de la niña, del adolescente de su familia y de su entorno. Los objetivos serían la reducción... minimizar las situaciones de riesgo y de dificultad por las que atraviesan las familias, crear una red de apoyo para la familia, dotar de información sobre el momento evolutivo de sus hijos y supervisión de los menores. Un objetivo también que podría parecer más secundario pero no lo es sería, sería el de no crear una dependencia del educador en el domicilio, el objetivo es capacitar a la familia y que cuando salgamos del domicilio y los educadores no estemos ahí, las dinámicas familiares sigan funcionando. El objetivo es que hayamos trabajado con ellos y hayan construido una red de apoyo normalizada que les siga ayudando en el proceso, la escuela, los vecinos, otros padres...
E.11.	El objetivo último es que normalmente los padres y madre se puedan hacer cargo de sus hijos y sus hijas cubriendo sus necesidades, tanto emocionales, como físicas... Y que la convivencia sea adecuada dentro de las circunstancias que puedan tener, porque hay de todo. Pero dentro de ese concepto lo que normalmente se intenta es que se permanezca con la familia de la mejor forma posible, que puedan tener apoyos normalizados y que lo ideal sería que no nos necesitaran. Entonces pues que los menores y las menores estén cubiertas sus necesidades, de que puedan tener una vida como cualquier niño de su edad.
E.12.	A ver yo creo que un programa como el nuestro que trabaja la desprotección es disminuir los indicadores de desprotección porque eso supone que los niños están mejor y que la familia ha mejorado. Ese es el objetivo. El objetivo sería eliminarlos por completo, pero es muy complicado, entonces que disminuyan para que el menor pueda permanecer en el hogar con garantías.
E.13.	La preservación, lograr dinámicas familiares sanas que les permita convivir.
E.14.	Parar con las situaciones de violencia y de negligencia, ese sería el objetivo de cualquier programa de intervención familiar en lo que es protección de infancia. Es minimizar las situaciones que puedan estar viviendo los niños de violencia, de cualquier tipo de violencia. ¿Y cómo se consigue esto? Pues facilitando habilidades y hábitos adecuados para que los padres y madres puedan hacerse cargo de sus hijos, mejorar la integración de la familiar en la sociedad, reparar las dinámicas familiares y las relaciones entre los distintos miembros... y todo eso pasa por la adquisición de habilidades para la resolución de problemas, que conozcan las líneas de desarrollo infantil de sus hijos, todo lo que es conocer y poner en práctica hábitos alimenticios y de higiene...

12. ¿Cuáles son las estrategias que se siguen para alcanzar esos objetivos? ¿Con qué

recursos cuentan? (Profesionales, materiales...)	
E.1.	<p>Estrategias... pues el que ello vean que estamos ahí, primero para escucharles, y luego para trabajar, pero primero tienen que sentirse escuchados. Todo el tema del desahogo emocional se necesita mucho para reconducir vivencias que hay ahí, sentimientos de culpa que hay muchos... Y aquí desde la escuela de padres por ejemplo la trabajadora social hace una intervención individual, entonces desde ahí ve qué grupo puede hacer para afianzar conceptos que trabajar individualmente, por ejemplo la etapa adolescente, la escucha activa, la empatía, la asertividad y demás, entonces eso, y luego por ejemplo la hostilidad, el afrontamiento de la hostilidad, de la resolución de conflictos, hacemos ejercicios y ejemplos, y eso es un poco lo que se desarrolla desde la escuela de padres y es desde lo grupal en grupos pequeños. Se suelen hacer grupos pequeños porque primero se cataloga un poco los padres que podrían entrar bien en una intervención más grupal, porque con todos no se puede, con quien no se puede grupal siempre va a haber una intervención individual, de hecho con los que hay trabajo grupal también ha individual, entonces los grupos suelen ser de 5-6 padres. Y es muy rico porque ellos sacan situaciones concretas porque claro tú les vas exponiendo a través de power-point situaciones y demás y surge un poco porque a ellos les toca vivir, situaciones concretas, y la verdad es que se establece mucha comunicación entre ellos, hablan, hablan. Es difícil conformar un grupo también es verdad, porque son padres que trabajan, no pueden todos en unos horarios, entonces pueden ser sesiones semanales o cada quince días... cada escuela de padres suele durar 4-5 sesiones, pero depende un poco de la disposición de cada padre y del grupo en general. Tampoco hacemos escuelas de padres constantemente, solemos hacer una o dos al año. Y no es porque no enganchemos a los padres para que quieran asistir, porque al partir de una intervención individual entonces hay un lazo... no me sale la palabra, hay una relación que se ha establecido entre el padre y el profesional, una dinámica de trabajo entonces a los padres no les cuesta mucho entrar en una escuela de padres porque al haber un vínculo de ayuda con el profesional, saben que si se les ha dicho que existe la posibilidad de que participe en el grupo y que creemos que le va a venir bien es para su beneficio y les va a hacer bien.</p>
E.2.	<p>Pues la clave es el tenerlas en cuenta y que se sientan dignas, que no se sientan juzgados, que por el hecho de estar sus hijos en nuestros recursos ni son mejores ni son peores, que ha habido dificultades en su historia, en sus relaciones, en su relación también con sus hijos, e intentarlos entender en profundidad a ellos y su historia para hacernos cargo y caminar conjuntamente. Lo que hay es un trabajo de escucha importante y sobre todo que se puedan sentir acompañadas. Que realmente que su hijo o que su hija estén con nosotros implica que ellos sientan que los tenemos a ellos también en la cabeza, que sientan que nosotros los tenemos presentes, y que le tomamos en cuenta y que contamos con ellos a la hora de decidir cuestiones en torno a sus hijos. Es que es todo eso, el hecho de que vean que no los dejamos al margen, hay que hablar y comunicarse con las familias.</p>
E.3.	<p>Pues la verdad es que hay que reinventarse con cada una de las familias, o sea que sí que viene muy bien tener una batería de estrategias pero cada uno las desarrollamos de una manera y las desarrollamos de una manera particular para intentar aproximarnos a ese trabajo y a alcanzar esos objetivos. Al final cuando estás con una familia que te llega nueva... y es curioso porque lo primero que te llegan son informes y lo primero que piensas es... qué hago yo aquí con esto..., ya han intervenido quinientos..., es un horror y parece que no se sostiene por ningún lado y bueno primero es dejar un poco ahí esa</p>

	<p>parte de lo que lees y lo que te cuentan y enfrentarte a la realidad y empezar a elaborar estrategias de... para crear vínculo con ellos teniendo en cuenta pues que a veces te vienen madres con esquizofrenia, padres con un abuso de drogas casi crónico, alcoholismo..., entonces cómo intentar con los recursos que tú buenamente puedas ganarte a esa persona y empezar desde lo más básico con ellos.</p>
E.4.	<p>Las estrategias son las que cada profesional desarrolla, cada profesional tiene su modo de hacer, su modo de aproximarse a la familia... Sobre todo con mucha escucha activa, con el acompañamiento saber que estamos ahí, asertividad, el saber entender...</p>
E.5.	<p>Yo por mi puedo hablarte dedico mucho tiempo a establecer una relación de confianza, que me vean como una persona que quiere ayudarlos, una relación desde el respeto y el apoyo..., cada profesional tiene sus propias estrategias para intervenir y para acercarse a una familia, cada uno tiene su forma de hacer por decirlo de alguna manera. Estrategias que usamos todos lo que pasa es que cada uno les da su toque y tendrá su manera de usarlas pues empatizar con la familia, la asertividad, el ser honestos a la familia hay que decirle la verdad no podemos dejar que piensen cualquier cosa hay que trabajar desde el realismo no podemos permitir... no podemos dejar que se construyan castillos en el aire porque no es bueno para ellos, ni para los hijos, ni para la intervención porque se van a frustrar muy rápido entonces con esa realidad que hay que mostrarles se evita la frustración.</p>
E.10.	<p>Bueno pues... estrategias... si..., desde el S.I.F. contamos con registros de información que nos sirven para una evaluación continua, hacemos un seguimiento continuo del caso, contamos también con escalas de bienestar infantil que se les pasa a los padres, informes de seguimiento, de cierre... esto es lo que tendríamos en papel, lo palpable en cuanto a documentos. Luego están las estrategias que tiene y que desarrolla cada educador donde cuenta todo lo que es la experiencia profesional y la personal que se va afianzando con la experiencia diaria, es decir todos los recursos personales que vienen dados por las propias vivencias del educador de ahí la importancia del trabajo personal para el autoconocimiento de las potencialidades, de las debilidades, de las emociones para poder compaginarlas con la familia... También... la intervención con las familias está basada en el buen trato, las buenas prácticas de la experiencia educativa, el buen trato es un punto clave de nuestra intervención. Entonces desde esas prácticas de buen trato abordamos todo el tema del consenso, hay que consensuar lo que se hace con las familias, hay que tener en cuenta también... pues el momento vital de la familia, poner el acento en lo positivo, trabajar desde la prevención, tener un buen manejo de la autoridad, abordar las crisis como posibilidades de cambio, trabajar desde la prevención..., el uso de la empatía es fundamental también, la escucha activa, la capacidad de mediar, la asertividad, acompañamiento, no crear dependencia de la figura profesional, potenciar para el cambio y la motivación... hay que tener un abanico muy grande de estrategias, estrategias que se desarrollan también a medida de que vas trabajando, a medida que vas adquiriendo experiencia y has tenido que enfrentarte a diversidad de familias...</p>
E.13.	<p>La relación, el crear vínculo, si no nos ganamos su confianza, que colaboren... no se puede alcanzar ningún objetivo, porque si no entramos en dinámicas en las que el chaval se puede negar a trabajar, se niega a seguir, o cuando se ve que aunque el chaval quiere, la familia se niega a trabajar y entonces no puede haber cambios. Si la familia se niega pero vemos que con el chaval se puede trabajar por lo menos lo personal, sobre todo el área afectiva, el área biológico-corporal, el área psicosocial... seguimos... aunque la</p>

	<p>familia no colabore. Pero si ya entramos en situaciones en las que la familia boicotea... entonces no se puede seguir. Por eso de la importancia del inicio, del establecer la relación, despacio, sin prisa, de empezar a crear un vínculo, de las relaciones... Si... y luego... a ver... de persona aquí... a ver... en el PEA estamos tres educadores, dos chicas y un chico y en las medidas en medio abierto estarían diez y el responsable, y contamos con tres salas para entrevistas, la sala de reuniones que también se utiliza para comer quien se quede a comer, y los despachos. Y a parte de tener las entrevistas con los chavales más o menos semanales con ellos, llevamos a cabo distintos programas, el programa de resolución de conflictos y de habilidades sociales, un programa de ocio y tiempo libre, un programa de creatividad, un programa de apoyo escolar, ahora hay un campeonato de futbito de la asociación, ahora estamos preparando un programa sobre voluntariado, entonces a parte de las entrevistas individuales que son necesarias sí que creemos que es importante toda esa parte grupal... lo grupal enriquece a todos.</p>
E.14.	<p>Yo diría que la mayor estrategia es y no sé como sonará la que tiene que ver con la propia persona, con el intentar entender y comprender a la familia, qué está pasando. Y desde ahí poder ayudar. Está en el saber hacer de los educadores el logro de los objetivos, y para ello emplean desde escucha activa, pasando por empatía... hay mucha labor de escucha, primero hay que escuchar para poder hacer.</p>

13. ¿Disponen de indicadores para valorar si esos objetivos se han cumplido? ¿Cuáles son?	
E.1.	<p>Tenemos unos indicadores marcados con el menor pero que también se integran en el tema del trabajo familiar. Tenemos doce ítems donde se marca el grado de consecución de los objetivos que abarca todo lo que se piensa trabajar con ellos. A parte yo suelo hacer una valoración de la intervención para ver cómo vamos si hay que intensificar el trabajo, si se está siguiendo la línea correcta...</p>
E.2.	<p>Sí, están los PEIs con los menores y los PIFs con las familias, donde establecemos objetivos en las distintas áreas, objetivos que vamos revisando y que son los que determinan cómo vamos viendo la evolución. Estarían las valoraciones, de los distintos profesionales, de lo que se observa en las visitas, en el día a día con los menores... Entonces luego, no sólo están esos que serían como los documentos rectores o guías de la intervención. Dentro también de todo este trabajo de los planes individuales que se hacen conjuntamente con la familia y con el menor. Claro esto nos lleva también a un trabajo de supervisión del trabajo en equipo para clarificar los criterios.</p>
E.3.	<p>Si, tenemos el listado de objetivos a cumplir con esa familia, pues qué hay que desarrollar con ellos, en qué grado lo han interiorizado, lo han asumido y si vemos que lo están poniendo en práctica... entonces tendríamos como una escala e iríamos viendo cómo van.</p>
E.4.	<p>Sí. Tenemos todo procedimentado por todo el tema de calidad y demás. Tenemos por un lado la Escalada de Bienestar Infantil que las técnicas pasan a las familias y tenemos una que diseñamos nosotros que tendremos que lanzarla por copyright que es en los ámbitos en los que nosotros intervenimos sacamos como un desarrollo de cada ámbito unos ítems para poder sacar la foto de 1 a 5 dónde estamos, y esa escala que pasamos es la que automáticamente nos va a indicar y de ahí vamos a poder sacar los objetivos de trabajo de el proyecto educativo individual donde están los objetivos educativos del menor, los objetivos de la intervención familiar y los objetivos terapéuticos. Anteriormente había menores que además de la intervención educativa y de la intervención familiar requerían de una intervención terapéutica y a día de hoy también y</p>

	<p>lo que solíamos hacer era bien vía la red pública infanto-juvenil con todos los pros y contras que eso tiene o terapeutas privados, eso a día de hoy no existe porque tenemos un equipo de terapeutas integrado en la casa. Entonces el PEI (proyecto educativo individual) lo engloba todo, objetivos individuales, familiares y terapéuticos, y semestralmente se revisa, se modifica, se van recogiendo cambios... No obstante el tema de los indicadores es el gran tema en la intervención con la infancia y las familias y para nosotros este año que estamos ya metidos en EFQM 400 + (modelo de excelencia y calidad) si que el tema de los indicadores y un objetivo este año es su desarrollo, es decir vamos a darle una vuelta a todo el tema de los indicadores. Se trata de con los menos recursos posibles realizar el mejor trabajo posible y demostrar que nuestros programas sí que valen, es un gran compromiso.</p>
E.5.	<p>Sí, sí hay unas escalas que utilizamos para ver cómo van esos objetivos sí. Y son propios de Nuevo Futuro, estamos de cuando en cuando elaborando herramientas, desechamos unas cuando después de un tiempo se prueban y se ven que no es lo que esperábamos pues sí, se elaboran cosas.</p>
E.10.	<p>Sí, sí, tenemos todo lo que te comentábamos de registros de información, se hace una valoración continua de los objetivos, los objetivos se van cambiando en función de los cambios que vamos viendo. Tenemos las escalas de bienestar infantil y los informes continuos de los educadores, los planes de caso, los diarios de campo, los informes del seguimiento...</p>
E.11.	<p>En los casos que derivamos para que intervengan desde Kamira con lo que nosotros trabajamos, con el programa de intervención familia sí que hacemos un plan de caso, se supone que se tendría que hacer con todos los casos que tenemos pero como ya te he dicho estamos como estamos. Entonces con Kamira sí que escribimos un plan de caso para los que derivamos a ellos, y ahí sí que planteamos unos objetivos y cada cierto tiempo una educadora los revisa, pero no es algo que hagamos habitualmente con objetivos. Llevamos como todo en la cabeza.</p>
E.13.	<p>Nuestros indicadores serían esos mismos objetivos, periódicamente se revisan y vemos si se han cumplido, si no, si parcialmente, si no se están alcanzando y en función de cómo lo veamos pues se modifican.</p>
E.14.	<p>Sí, a ver, el programa y los casos tiene una evaluación por parte del INAFI, una supervisión técnica quincenalmente que supervisamos los casos con el INAFI y ellos son un poco quienes nos dan las directrices a seguir. De los casos a nivel técnico hay una evaluación también, una evaluación de objetivos, trimestrales, continuos... Entonces también Pauma tiene un sistema de calidad que estamos inmersas y el sistema de evaluación es muy potente. Lo que pasa es que a veces las evaluaciones... bueno nosotros tenemos una evaluación técnica que es mediante un test, se hace una evaluación técnica mediante unos test, que se pasan trimestralmente y anualmente en cada uno de los casos y actualmente en los social lo más... buscamos lo que hay para evaluar los programas de preservación familiar, entonces pues hay una guía de capacitación parental para evaluar las competencias parentales de Jorge Barudy, está la escala de bienestar infantil que también la pasamos... entonces los sistemas que hay se implantan.</p>

14. ¿Después de cada sesión con la familia, se disponen de registros estandarizados para recoger las valoraciones del profesional?

E.1. Sí, tenemos pues para con cada familia una hoja de observaciones para recoger lo que

	<p>se ha hablado en la sesión, lo que nos cuentan, qué necesitan, lo que se está trabajando, qué vemos nosotros. Es una hoja de valoración de la sesión. Y luego tenemos también un informe trimestral que entregamos a Dirección General de familia, donde se plasma la situación actual, los objetivos, y la intervención que se ha realizado en ese trimestre. Todo tiene que estar muy ordenado y registrado.</p> <p>Luego también a la hora de reunirnos con la familia... es que hay grados, hay también... depende a qué nivel de intervención vayamos, puede ser semanal, puede ser quincenal, a veces incluso dos veces por semana que no suele ser lo habitual. Lo más normal suele ser semanal o quincenal. Algunos es ya más mensual, otros ya es más telefónica... depende. Otros ni siquiera se da porque rechazan. Y luego con los que quieren trabajar, trabajamos dándole una intensidad según las necesidades que veamos y la implicación que ellos tengan muy importante. Sí que habría que buscar una manera para engancharlos al trabajo, incluso a los que no quieren, porque... está claro que no se puede obligar a trabajar a nadie, ni a cambiar a nadie si no quieren, pero no deja de ser su hijo y debería de haber unas obligaciones, no sé cómo, no sé por qué vía habría que engancharles al trabajo pero debería de ser una responsabilidad inherente al estatus de padre y madre. Ya te digo que no sé cómo habría que hacerlo, pero que un padre no quiera trabajar y aquí no pase nada... eso no debería poder ser así.</p>
E.2.	<p>No estandarizados, no hay casillitas para ir rellenando, los educadores, psicólogos, trabajadores sociales, en general, los profesionales que trabajan con las familias y con los menores, disponen de un documento de observaciones dónde ellos recogen lo que les ha parecido significativo e importante, observaciones donde recogen lo que ellos valoran, lo que ellos ven... Y luego además el equipo educativo que son los que más carga tienen porque están trabajando continuamente con los menores tienen el soporte de un psicólogo que les acompaña no solo a hacer la intervención con la familia o especializada con el menor, si no un trabajo también de acompañamiento semanalmente a los técnicos educativos, con lo cual semanalmente se juntan y trabajan casos de intervención con cada uno de los menores y a su vez estos equipos técnicos tienen otra figura que supervisan los casos con ellos con lo cual casos que generan dificultad se trabajan en equipo.</p>
E.3.	<p>Sí, a ver, todo queda volcado aquí en intranet. La trabajadora social vuelca la información de cada visita con cada familia, los psicólogos las intervenciones con los menores, las actas de los centros educativos de los menores... sí está todo muy registrado. Protocolos cerrados tampoco tenemos porque vemos que no ayudan mucho, con la familia hay que ser sumamente flexible, abierta...</p>
E.4.	<p>Sí, se trata de registrar todo lo importante que se ha dicho, se ha sentido, se ha observado en ese encuentro, nos sirve para ver el avance, retroceso o el estancamiento de nuestras familias, a partir de esos encuentros veríamos lo que hace falta trabajar en el siguiente... aunque cada sesión con la familia se conforma con lo que la familia demanda en ese momento, igual tenías pensado que era conveniente empezar a trabajar todo el tema de la comunicación... y te vienen con otra cuestión y esa es la que hay que abordar, tenemos que ser flexibles y saber estar para las familias.</p>
E.5.	<p>Sí tenemos un documento de observaciones donde se registra lo que se ha tratado ese día con la familia.</p>
E.6.	<p>Recogemos aquello que resulta importante del encuentro.</p>
E.7.	<p>No, a ver, nosotros vamos trabajando con los recursos en coordinaciones, en algunas son quincenales, otros son mensuales y otras son semanales, según el recurso, el COA por</p>

	<p>ejemplo es semanal y desde ahí vamos haciendo el seguimiento y nos van mandando informes, nosotros tenemos nuestro manual de intervención, que es digamos un poco el A, B, C, pero luego con lo que te mandan los recursos, haces el seguimiento semanal, más luego los informes, los informes de valoración inicial, informe de adaptación, informe trimestral, semestral, informe de incidencias, vamos repasando si nos ajustamos o no a los objetivos marcados. Y con las familias se va haciendo una devolución periódica, y cada familia se acuerda el tiempo con ellos si va a ser semanal, mensual... se acuerda con ellos, ahí se va viendo un poco cómo va la familia.</p>
<p>E.8.</p>	<p>Nosotros los que hacemos sobre todo aquí es valoración, es valorar el caso cuando nos llega, valoramos en qué nivel de conflicto está en base a las entrevistas que tenemos con los padres y con los menores, la información que nos puede llegar desde los Servicios Sociales de Base, salud, educación... con todo eso lo que hacemos es, y con toda la valoración intrínseca que se establece en el COA, pues una valoración psicosocial en profundidad. Sobre todo vemos un poco cuál es la situación, cuáles son las posibles causas, y hacia donde habría que ir, tanto con el menor como con los padres. Luego todo eso qué repercusiones tiene, pues es muy limitado, es todo lo que te he comentado, pues con el menor sí, en la residencia donde vaya pues se trabaja todo esto y en la medida en que se puede con los padres pero con los padres es casi un trabajo de teléfono, es decir, oye pues mira, ¿cómo estás?, pensamos pues que de alguna manera habría que intensificar más las visitas, el menor nos reclama no se qué, demanda esto otro, demanda más atención tuya, que le reconozcas, vamos a tener que negociar un poco las normas o los horarios... pues estas cosas a estos niveles, pero claro, cuando ya hay un problema pues de incoherencia en lo educativo, es decir, el padre permisivo y una madre más autoritaria... trabajar todo eso requiere tiempo y requiere una intervención y un trabajo específico que no se puede hacer por teléfono, porque es muy difícil... porque más allá del discurso del, es que claro tenéis que tener un planteamiento muy homogéneo en lo educativo para que el chaval no se vea en un conflicto de lealtades, tanto con uno como con otro y que no los manipules... pero claro si todo esto no lo trabajamos de manera muy concreta, con actividades, con objetivos, con habilidades, pues es muy difícil. Y es lo que digo, si hubiese programas externos que de alguna manera pudieran abordar toda esa parte con los padres pues vendría bien, vendría muy bien, pero claro, está todo como está. En salud mental por ejemplo, muchos padres necesitan un abordaje en salud mental pues para poder manejar mejor toda esa situación, pues porque son situaciones a veces... familias monoparentales en un porcentaje muy, muy alto, con separaciones muy conflictivas, muy complicadas, manipulaciones hacia los menores... pues todo eso requeriría posiblemente de otros servicios que complementasen nuestra intervención con los menores sí. Pero en la situación en la que estamos y con todo, te diría que ahora mismo tenemos un 80% de los menores que cuando salen de aquí, del ámbito del conflicto, no continúa ese itinerario, no entran en itinerarios de delincuencia que es lo que cabría pensar no, es decir no entrar en el ámbito de la reforma. Es lo que te comentaba antes, no necesariamente por haber entrado en dificultad entras en conflicto, todo lo contrario porque vemos que esto funciona, pero por lo mismo a veces se quiere meter todo en el mismo saco de lo que es reforma y de lo que es conflicto y reforma únicamente en lo que se centra es en hechos delictivos de 14 a 18 años cuando son menores, y parece que los menores en conflicto todos cometen delitos, o que todos los que están en conflicto fuman, mantienen relaciones inadecuadas, consumen... y no, esto no tiene nada que ver, son generalizaciones. El 80% de los que salen del conflicto normalmente no entran en itinerarios de reforma, normalmente</p>

	<p>pueden volver a casa pues con muchos apoyos, pero vuelven, con seguimiento. Y luego la edad juega un papel protector están en una etapa complicada que es la adolescencia, y según vamos llegando a la mayoría de edad, la búsqueda de la identidad... todo eso se va calmando bastante y disminuye bastante todo lo que es esa respuesta agresiva, muchas veces tan reactiva a todo lo que se ha vivido, se tranquilizan mucho más, el hecho de que establecen relaciones afectivas también les baja todo ese nivel de agresividad, de ansiedad... y un 80% aproximadamente pues va funcionando. Lo que pasa es que a veces de ese 80%, cada vez está aumentando más y es preocupante, la cantidad de menores que no pueden volver ya a casa porque el nivel de conflicto es tan alto, tan permanente, que aunque estos menores estén decentemente y se puedan valer, en casa no pueden funcionar porque el nivel de conflicto sigue siendo el que era porque no se ha trabajado con la familia, y tiene que iniciar procesos de emancipación y de autonomía con 18 años. Viendo el panorama de hoy en el que la gente joven está saliendo de su casa más allá de los 30 años, sin experiencias anteriores vitales complicadas, con relaciones familiares entre comillas normalizadas. Y entonces todos estos chavales que además tienen toda esta trayectoria, con 18 años se encuentran con los pies en la tierra, o sea que se tienen que buscar la vida literalmente, con 18 años, con generalmente fracaso en el ámbito formativo, es decir, no tienen credenciales educativas como para que les facilite la búsqueda de empleo, sin ningún tipo de recurso económico... van a la calle con una mano delante y con otra detrás. Sí que hay ayudas que nosotros establecemos a nivel económico para favorecer ese proceso, para que aquellos menores que hayan estado con nosotros y que estén precisamente en esos procesos. Pero estamos hablando simplemente de apoyar con algo esa parte económica, pero claro, todo lo demás... lo emocional, lo social, todo eso está vamos, por hacer, por hacer. No hay nada, se encuentran prácticamente desvinculados del ámbito familiar, inmersos en contextos sociales complicados, de riesgo, vamos ya te digo, de ese 80 un 60 vuelve a casa con dificultades pero vuelve a casa con lo cual para ellos el tener una estructura familiar de referencia donde puedan integrarse es mucho, es mucho, aún con todas las dificultades que puedan tener, pero bueno tienen un espacio, pero los que no tienen nada es muy complicado.</p>
E.9.	<p>Nosotros tenemos un soporte informático, entonces ahí cada menor tiene su número de expediente y tú accedes y ahí tiene una hoja de seguimiento, donde reflejamos por ejemplo los seguimientos con las entidades siempre queda reflejado con todas. Y luego pues cuando hemos estado con las familias, informaciones nuevas que puedan aportar todo eso nos encanta llevarlo registrado ahí, porque no siempre estamos todo aquí y suena el teléfono, coges el teléfono del otro, entonces también más que nada por llevar una seguridad de con quién hablamos y de lo que hablamos, pero a día de hoy pocas veces llegamos a recoger todo eso... Los seguimientos con las entidades sí, esos todos, pero ya registrar llamadas, si podemos, si justo está ahí y tienes el expediente abierto lo metes, pero si no... es que no llegamos Cristina, no llegamos. Tenemos ya que meter todo eso y... y lo intentamos eh, porque es que hay llamadas de teléfono que lo que te sueltan por ahí, dices bueno, bueno, porque a veces se atreven más que estando en el cara a cara. Intentamos recoger todo eh, o si por ejemplo, pues he hablado con este profesional de salud mental y me ha comentado esto pues intentamos todas esas cosas pues reflejarlas. Pero llegamos a lo que llegamos. Pero sí, sí, vamos y nos parecería fundamental cualquier llamada, cualquier cosa poder reflejarlo... y ahí también están guardados todos los documentos eh...</p>

E.10.	Sí, es un registro de observaciones, de ver las dinámicas, de la actitud de la familia... apunta todo aquello que resulta relevante sí.
E.12.	Sí, a ver utilizamos el SISS, Servicio de Información de Servicios Sociales, y ahí registramos todas las entrevistas que tenemos, pero es una herramienta que no sirve para este programa, no porque está pensado para atención primaria, nos han dicho que lo hagamos y lo hacemos pero no se adecúa a este programa. La recogida de información es muy importante porque si no se escriben las cosas aunque creamos que no se olvidan, y se empiezan a pasar cosas por alto que pueden ser fundamentales, y de cara a otros profesionales que necesiten información sobre el caso.. es muy importante recoger bien y ordenada la información pero se hace de aquella manera.
E.13.	Sí, a ver dentro de nuestras herramientas está el registro de observación. En la fase de observación llevamos a cabo un roi, que sería el registro de observación individual y ahí pues lo apuntamos todo, cada vez que tenemos una entrevista, cada vez que hay un contacto telefónico, cada vez que tenemos algo tenemos una base de datos donde queda registrado todo, quién ha llamado y a qué hora, y para qué, y solo puede acceder el educador de referencia de cada menor.
E.14.	Sí, sí, tenemos registros donde recogen los educadores cómo se ha desenvuelto cada visita, qué han visto, cómo lo han digerido padres y menores... es importante recogerlo todo.

15. ¿Considera adecuados y suficientes los recursos existentes de intervención familiar?	
E.1.	Siempre hay sobrecarga de trabajo esto es así, entonces si hay sobrecarga como se ve en todos los recursos, es que algo falla, es que hay más de lo que podemos abarcar, por lo tanto no llegamos a todo, y a lo que llegamos no llegamos como querríamos o sería necesario. Entonces que haya sobrecarga será por algo. Hay una saturación en todo esto y será por algo. No se llega a todo, creo que nunca se puede llegar a todo, pero desde luego sí que creo que podríamos llegar a bastante más de lo que llegamos si hubiese más recursos intermedios que no les hiciera llegar a las circunstancias que hacen que lleguen aquí, y aún llegando porque siempre va a haber casos que van a llegar aquí también necesitamos más recursos. Desde luego hay una sobresaturación de los recursos y por algo es. Además es que desde conflicto, cuando un menor entra en conflicto es porque la situación es grave normalmente, entonces habría que poner todos los recursos posibles. Yo desde luego donde noto muy poco apoyo es en todo el tema psiquiátrico, y te estoy hablando aquí tanto de para los menores como para sus padres. Porque para los menores está el infanto-juvenil y solo es para el ámbito ambulatorio, necesitaríamos un apoyo más continuo para nuestros menores y sus familias y el trabajo yo creo que sería mucho más fácil, todo el trabajo de apoyo psicológico sería muy importante, y psiquiátrico también hay mucho problema de salud mental, y el poco apoyo que hay pues no es suficiente... y habría que poner recursos desde luego gratuitos porque estas familias no pueden permitirse ir a lo privado. Entonces es que hay que tener en cuenta que nos llega un menor y sus familias con muchas cosas, y nosotros podemos abordar cosas pero a todas no llegamos, todo el tema psiquiátrico nosotros no podemos tratarlo porque no hay profesionales, no hay recursos... Y con los menores, todo este tema psiquiátrico es muy difícil, porque los trastornos psiquiátricos no se identifican claramente hasta que no cumplen los 18 años, entonces tenemos chavales que es que despuntan ya claramente hacia que haya ese trastorno, pero también ahí está integrada también lo que es la conducta, entonces ahí parece que se difumina todo un poco porque nos dicen que es

	<p>más conductual..., entonces desde la realidad psiquiátrica o psicológica pues no hay, no estamos teniendo una respuesta concreta. Es que si vieras... tenemos chavales psicológicamente muy afectados, muchísimo... y que en un momento dado todo eso se nos puede ir de las manos. Entonces nosotros llegamos hasta un límite y llegamos de la forma que mejor podemos y sabemos, pero... necesitaríamos más, necesitaríamos más apoyos. Y es que esto nos sobrepasa también, porque nosotros aunque estemos en conflicto esto sigue siendo protección, y a todos estos temas es que no llegamos, no podemos llegar de la manera que habría que hacerlo.</p>
E.2.	<p>A ver, por ejemplo de los recursos que tenemos nosotros en sí mismo, pienso que se han ampliado recursos, porque ahora tenemos figuras de trabajadores sociales, psicólogos... Pero bueno para hacer este trabajo que estamos planteando nos vemos limitados. Vemos escasez de recursos para hacer todo eso, y eso que tenemos más recursos que antes. Y a nivel general los recursos para intervenir con las familias, con las figuras parentales son muy escasos, tanto a nivel preventivo como una vez que se toman medidas de desamparo como es el caso, de poner medios de recuperación de las familias y de planificación y de acompañamiento. Ahora realmente estamos hablando que una vez que se dan estas situaciones y que nosotros tenemos una familia, pues cómo garantizar este trabajo con esta familia, porque una vez que vuelve este menor al domicilio es como garantizar que durante el primer tiempo hay un acompañamiento y un trabajo con esa familia y con ese menor pero no lo hay, y si lo hay es un trabajo muy superficial que no podría considerarse verdaderamente apoyo y acompañamiento. Entonces realmente las intervenciones que puede haber, pues por ejemplo en recursos como en el caso de las familias de acogimiento y adopción pues solamente puntualmente se asignan equis sesiones, cuatro o cinco sesiones de apoyo. O los recursos de orientación familiar que se han visto limitados en estos últimos años también. Entonces estamos hablando de una intervención muy breve y que realmente no es garantía suficiente para que esta familia pueda sentirse acompañada una vez que ha concluido el proceso de institucionalización.</p>
E.3.	<p>Por un lado son... adecuados sí que son adecuados sí... pero suficientes... eso es otro tema, por otro lado pienso que la intervención psicoterapéutica individual pues debería de ser más, deberían de aportar más medios económicos para que tanto los niños como sus familias puedan hacer psicoterapia a nivel individual cada uno de ellos... ahí sí hace falta, realmente hace falta... e igual lo que decíamos antes de previamente a llegar aquí más presencia de educadores familiares en las casas... igual también... pero por lo demás yo pienso que sí, que en general lo que hay está bien, pero claro con más recursos siempre se está mejor... sí.</p>
E.4.	<p>No. Yo lo que sí que echo en falta es... hay muchas cosas y se podrían matizar muchas más pero sobre todo la parte de la intervención terapéutica. Yo creo que hay familias que necesitarían de un espacio de intervención terapéutica, claro gratuito, porque si le ponemos el elemento de un coste añadido pues es muy complejo. Entonces sí que se necesitaría un espacio de intervención terapéutica en la que ellos puedan ir elaborando y trabajando todo eso. Yo creo que eso es un gran déficit.</p> <p>Por otro lado creo que todos los profesionales de ayuda que trabajamos en este ámbito, lógicamente también has tenido que hacer tu propio recorrido, descubrir qué tiene que ver de tú decisión profesional con tu propia historia de vida y por poder manejarte y conocerte, cuáles son los factores que te disparan y te descontrolan... y es interesante porque lo que menos te gusta de la persona que tienes enfrente y es posiblemente parte de lo que es tuyo y tú no lo aguantas, con lo cual hay un trabajo personal muy grande y</p>

	<p>es muy necesaria esta parte de trabajo personal. Pero sí que creo que los profesionales estamos concienciados en este trabajo con las familias.</p> <p>¿Si es suficiente los recursos que hay? No, no son suficientes, no son suficientes porque hay pocos profesionales... Primero por el contexto que te decía porque dependemos de la voluntariedad o del arte que los profesionales podamos tener para engancharles... pero el profesional está muy concienciado, porque para nosotros es la misma mirada que tenemos con el menor, por lo tanto si nosotros hacemos una mirada para el menor como de víctima, en esta situación exactamente es igual en el padre. Aquí estamos trayendo mucha historia, por eso nuestra mirada intergeneracional nos da más perspectiva, en términos generales estamos hablando de familias que tienen una forma de hacer y de ser que no es buena... pero son adultos tienen que aceptar unas responsabilidades si quiere que su hijo vuelva a casa, no podemos decir como es un pobre hombre... hay que ayudarle pero adquiriendo unas responsabilidades, porque el foco siempre está en el interés superior del niño. Entendemos que donde mejor está el niño es con sus padres y si son los biológicos mejor y si no otros... pero también es verdad que hay padres muy tóxicos y que no van a poder ayudar a sus hijos a que crezcan. Claro si tuviéramos todo el aspecto de herramientas para conformar el abanico ideal para conseguir que esa familia dejara de ser tóxica... pero como no lo tenemos, tenemos que jugar con las alternativas posibles y finalmente valorar, y es complejo porque la familia es la familia y porque muchas veces tenemos que trabajar no con lo mejor sino con lo menos malo y a veces con lo inevitable. Si sabemos que hay chavales nuestros que pese a todo finalmente van a volver a vivir con sus padres, entonces yo puedo considerar que el padre es un horror, pero si esto va a terminar ocurriendo yo tendré que trabajar con ello. La única receta que aquí existe es mucha firmeza y mucho cariño, pero con mucha firmeza. Hay que lanzar mensajes muy claros tanto a los menores como a las familias, no vale el chantaje, si tú quieres aquí estoy pero estas son las reglas del juego. Entonces mucha claridad, mucha firmeza con mucho cariño, cariño que tiene que ver con la aceptación. Yo acepto lo que tengo enfrente, ahí está la parte esa en la que has tenido que trabajar tú personalmente, porque enfrente tenemos las familias que tenemos.</p>
E.5.	<p>Adecuados diría que sí porque conseguirse se consiguen cosas eso no se puede negar. Pero ¿suficientes? Pues no, para nada, para nada. Yo insisto es que no interesa tampoco, mientras la gente no se revuelva en las calles y haga ruido no existimos, ni nuestros usuarios ni nosotros, es así como se funciona... y luego las consecuencias de que no haya esos recursos nos llegan a nosotros y así nos va.</p>
E.6.	<p>Adecuados sí, suficientes nunca se considera que hay recursos suficientes.</p>
E.7.	<p>A ver por partes... suficientes no, no, no, para nada, para nada. Ni los que tenemos nosotros ni los municipales. En todos los sitios faltan recursos, y ya no te digo en la zona de montaña que apenas tienen programas de infancia y familia. No tienen EAIA y tendrían que tenerlo, pero montaña no tiene nada. Entonces pues bueno, faltan recursos porque hay poblaciones que apenas tienen programas preventivos, no tienen en el equipo de trabajo social a ningún educador de cara a la infancia ni un trabajador social especializado, o sea que la zona de Pamplona sería la privilegiada, y están desbordadísimos por la carga de trabajo que tienen. Cuando reordenaron todo el tema del EAIA, y decidieron dismantelar por alguna manera y mandar a la mayoría de los profesionales a los EAIF, luego a ellos también les empiezan a dar unas competencias que cuando lleva el EAIF o PAIF ahora a una familia, lleve todo lo que engloba a la familia, pues todas las tramitaciones, con lo cual pues una gestión importante, siendo</p>

	<p>menos personal y haciendo más cosas.</p> <p>Y adecuados pues bueno, yo creo que faltarían cosas, en Navarra solo hay un centro de día. El PEIF, nuestro programa educativo de Pauma pues tiene capacidad para 48 familias, y tenemos una lista de espera de 27 valorados, y se supone que es una prestación garantizada, entonces hay prestaciones garantizadas que no podemos dar, porque no tenemos los recursos. Luego sí que haría falta, que nos haría falta a nosotros, más disponer de terapeutas familiares, con los que poder... porque sí que está el servicio de mediación y orientación familiar, que son terapeutas pero no llegan a nuestra población, nuestra población está mucho más dañada, y sí que nos harían falta pues terapeutas familiares que aunque esa labor sea desde el acogimiento residencial, a veces sí se hubiese hecho previamente no tendría por qué haber acabado en acogimiento residencial, pero no tenemos. O profesionales especializados también en recursos terapéuticos, para todas esas mamás o papás que no tienen en sí una patología mental, no la tienen, pero sí que son personas que han tenido unas vidas muy duras, y que son muy inestables, y que tienen estructuras de personalidad así un poco como borderline, con muchas dificultades para amar y para ser amados, y que tienen que hacer un trabajo introspectivo y de pagarse una terapia, y alargada en el tiempo y esto salud mental no lo da. Entonces estos papás va a ser clave, para recuperarles que ello también hagan ese trabajo, y nosotros no tenemos el recurso para ofrecérselo. Entonces sería interesante tanto terapias individuales como terapias familiares, pero son recursos que no tenemos. O terapia de pareja pues igual lo puedes mandar más a orientación y ahí sí que tiramos de los compañeros de familia, pero esos recursos nos faltan.</p>
E.8.	<p>A día de hoy no hay recursos, no hay ninguno recurso externo, bueno mejor dicho hay el recurso de orientación familiar y de mediación familiar pero que está prácticamente en proceso de desmantelamiento, no existe en la práctica este recurso, está todavía en la cartera de Servicios Sociales como oferta y como prestación garantizada, pero la realidad es que cada vez se va restringiendo mucho más el acceso y prácticamente hoy no hay posibilidades de mandar a nadie a dicho recurso.</p> <p>A día de hoy en el ámbito del conflicto con la familia se trabaja de manera complementaria al trabajo que se hace con el menor, es decir, para que cuando el menor sobre todo vaya a salir un fin de semana y vaya a ir al domicilio familiar, para que de alguna manera los objetivos que se establezcan de cara al menor sean consensuados con los padres y bueno pues que todo eso haya un conocimiento y un seguimiento de cómo van las cosas, pero no hay un programa que trabaje específicamente las dificultades que puedan tener los padres en lo que es en su relación con los hijos, en su capacidad parental, en las habilidades que necesitan... no hay un programa específico que trabaje todo eso, porque tampoco hay un programa previo que detecte esas dificultades o esas carencias más allá de la valoración que nosotros podamos hacer en el proceso de COA que es una valoración con bastante profundidad de la realidad familias, de las dificultades que tienen los padres, los hijos, el entorno... pero luego eso no tiene continuidad, así como con el menor sí que se trabajan esas dificultades, con los padres no se trabajan las dificultades que se hayan podido detectar, en cuanto a incoherencia que pueda haber en el modelo educativo, negligencia, o en los ámbitos que sean... no se trabaja eso.</p>
E.9.	<p>Adecuados son, porque yo creo que trabajan y dentro de lo que pueden trabajar lo intentan trabajar bien, sí que es verdad que ahí entran muchos factores ya no es la metodología que usen o la formas de tratar con las familias lleguen a todo, que intentan</p>

	<p>llegar pero claro, ahora tenemos la otra parte, son muchas las familias diferentes, la disponibilidad que hay, no todo el mundo está disponible cuando tú puedes, entonces yo creo que trabajan bien con las familias, sí todas las entidades que tenemos. Que siempre aparece alguien con alguna queja pues no te lo voy a negar... porque es que no me entiendo con esta persona, es que esto se adelanta muy rápido yo no quería que volviera tan pronto a casa... pero eso antes no nos lo habían verbalizado, pero es que claro nosotros tampoco leemos el pensamiento. ¿Suficientes?, pues tal y como estamos nosotros pues yo creo que no, vamos no. No porque a nosotros mismos nos encantaría poder hacer esto, sentarnos más tranquilamente, trabajar los casos más nosotros antes de poder tener la entrevista. Pero somos los que somos, entran los expedientes que entran y a veces vamos como podemos. Es que no me habéis llamado... que... Los recursos a nosotros nos gusta pues eso a los Servicios Sociales comunicarles que nos han derivado el caso y decirles pues sí, oye mira que al final va a entrar en COA, al instituto donde están estudiando, nos gustaría hacer todo eso bien, pero hay veces que nos dicen ¡Es que no sabemos dónde está el menor!, Dios mío, si es que es verdad, si se nos ha pasado avisarles... Intentamos llegar a todo pero no podemos... se necesitarían más recursos, muchos más recursos profesionales. Es que vas solucionamos digamos que desde las urgencias, es que claro darte tiempo de valorar los casos... es imposible... porque entran muchísimos. Entran muchísimos. No nos da tiempo de poder hacer eso bien, o de poder tener alguna entrevista más. Intentamos hacerlo todo lo bien que podemos, pero yo creo que aquí andamos... Y creo que andamos así de justos porque nuestras familias no van a ir a la tele ni a un periódico a salir diciendo que es que hay pocos recursos para los menores y para las familias y nuestros chicos tampoco, no son... La movilización social que hay con lo de la renta de inclusión lo que tardaba, pues eso ha conllevado a un aumento de profesionales que están dedicados única y exclusivamente a valorarla para recortar el tiempo... Que yo no estoy en contra eh, al contrario que me parece muy bien. Pero sí que es verdad que aquí quién les pone voz a nuestros chicos y a nuestras chicas o a nuestras familias. No me imagino que haya una movilización saliendo familias diciendo oye es que no hay recursos para que nos quiten a nuestros hijos, o que no hay apoyos para que no nos tengan que quitar a nuestros hijos. Es muy duro. E intervenir cuando sabes que tienes menores que necesitan salir de casa sí o sí, pero dónde los metes. Sobre todo más esto último el equipo de dificultad eh, porque los nuestros mira van a fiscalía o a los forales, que yo no tengo dónde estar y por narices nos los meten ahí sí o sí. Está sobresaturado, porque a día de hoy nuestro COA tiene 15 plazas y tenemos hoy a 25 menores... Pero ya cuando se dan en menores más pequeños que saben que cuanto más tiempo permanezcan en el domicilio el daño va a ser mayor... y da una impotencia, saber que es que no puedes... Pero eso, que nunca saldrán en los diarios. Alguien tiene que poner voz en estos chicos, porque claro, a veces dicen bueno vosotros, pero escribes una carta en el diario y te puedes encontrar con que... ya están estos funcionarios quejándose... y es que es que no es eso, que no veis más allá de lo que está pasando, que no estamos pidiendo para nosotros, pero claro. Entonces hay gente que tiene muchos recursos para acceder a quejarse al consejero, de las nuestras yo creo pues que no... alguno sí que ha ido al defensor del pueblo y ha ido solicitando algo pero... en general si realmente se movieran todos los expedientes que hay en protección en esta sección, es que sorprende todo lo que se maneja aquí.</p>
E.10.	<p>Yo echo en falta la figura y el trabajo psicológico, terapéutico... tanto para los problemas de salud mental como para donde no existen problemas de salud mental... el trabajo psicológico es importante con todos... pero sí que es verdad que hay mucho</p>

	<p>problema de salud mental. Valoro positivamente la red existente de recursos en Pamplona y en Navarra. Pero echo en falta el trabajo del perfil de la psicología, de trabajo más terapéutico, salud mental para familias e infanto-juvenil. En ocasiones hay mucha saturación en el infanto-juvenil, y hay tiempos muy amplios desde una consulta a otra... Muchos tienen dificultades de aprendizaje, TDH sobrevenido por lo vivencial... y con las familias igual... entonces los educadores son los que tienen que abordar todo esto, y entonces están hasta cierto punto porque no tienen conocimientos para abordar adecuadamente todo esto. Falta terapia, terapia que también recae en los educadores... La figura psicológica se ha ido recortando. En Navarra existen recursos suficientes pero que habrá que reorganizar de otra manera porque hay lagunas y deficiencias. Falta componente terapéutico sí. Hay mucho daño a nivel emocional, de violencia de género, parejas conflictivas, situaciones complicadas con las ex parejas, situaciones de separaciones que llevan a una dura carga que deriva en situaciones de salud mental...</p>
E.11.	<p>Pues no, no. Tampoco sabría muy bien decirte cuáles tendrían que ser, por eso hemos solicitado que se hiciera un análisis para saber cuáles son las necesidades y saber cómo se está interviniendo. Porque somos conscientes tanto nosotras como los compañeros de otros barrios de que no se está trabajando bien porque no llegamos, porque nos gustaría poder intervenir cada menos tiempo, de forma más tranquila. Luego el tema de que también tengamos que atender toda la parte económica, pues es un impedimento para entrar en lo otro o para que puedan comentarte ciertas informaciones por miedo a que les puedan quitar la ayuda, entonces eso es contraproducente, aparte de que yo gran parte de mi jornada al final es renta básica, ayuda extraordinaria... todo el tema económico, cubrimos mucha demanda desde ahí. Y luego todo el tema de la intervención comunitaria que eso sí que nos gustaría hacer muchas cosas, pero no se hacen. Sí que se organiza algo puntual y hemos organizado con algún cole, con un centro de salud, algún equipo de ocio y tiempo libre pues un taller de madres y padres, que es la primera vez que hacemos, que teníamos ganas, pero... requiere un gran esfuerzo, y cosicas así pues sí que nos gustaría, o el poder tener tiempo para plantear otro tipo de intervenciones más grupales... porque también es verdad que nos vienen muchos casos que dices... estoy repitiendo lo mismo una y otra vez, sobre todo mucho con el caso de adolescentes, repetir y repetir, y poder organizar esas cosicas estaría muy bien. Entonces falta más personal y más orden y organización, y limitación un poco de casos porque al final no te da para ir clarificando la intervención, si no que vamos apagando fuegos, te demandan muchas cosas, que les van a cortar la luz... y entonces ahí en esas circunstancias dónde queda el tema de la desprotección del menor. Y nos falta mucho en el tema comunitario porque resulta muy preventivo también.</p>
E.12.	<p>A ver, son insuficientes, son insuficientes, el equipo de infancia de las unidades de barrio no cumplen lo que manda la ley en el tema de requisitos de profesionales que tendría que haber, y EAIA que tendría que atender todos los casos de desprotección moderada para descongestionar, y lo del EIF podría venir aquí, pero nos harían falta más profesionales, aunque subiésemos el ratio de atención que se podría llegar un poco a subir, a ver es que hay muchos casos de desprotección moderada. El EIF se debería de quedar sobre todo con prevención y detección, casos leves, y los moderados para nosotros. Y luego lo que hay en lo que es la intervención en casa sí que hay equipos super potentes y en Pamplona se está trabajando sobre 600-650 familias. Entonces pasa una cosa y es que los recursos están descompensados porque para investigación y valoración hay muy pocos profesionales y hay más para programas educativos en casa,</p>

	<p>pero entonces si la base falla... Y ellos no son una isla, sus casos vienen del sistema público que somos nosotros, primero valorar bien y si no hay profesionales ni tiempo para valorar pues... Ellos trabajan el plan de caso que hemos valorado nosotros y son complementarios a nuestra intervención. Somos complementarios. El programa de intervención de Kamira yo creo que debería de situarse en lo que es la intervención secundaria, no deberíamos utilizarlo para primaria, yo lo tengo clarísimo, y con casos de desprotección moderada. Nosotros en Pamplona tenemos hecho un diagnóstico de los déficits y las deficiencias que hay en el sector, pero también se siente como una amenaza porque hasta que no se puede más a los profesionales nos cuesta aceptar que no se está haciendo bien el trabajo. Yo con 30 casos puedo intervenir mucho mejor que desde el EIF y no porque yo sea mucho mejor que mis compañeras del EIF si no porque ellas no pueden, y desde aquí lo podemos hacer mejor porque tenemos tiempo. Ellas actúan a la demanda y yo puedo planificar mi trabajo. Adecuados... yo reestructuraría lo que hay, yo reestructuraría. Por ejemplo hay en lo que es intervención primaria en cinco barrios de la ciudad es lo que se llama los equipos comunitarios que son los que harían prevención inespecífica pero solo hay en cinco barrios de Pamplona. Entonces resulta que los chavales de San Jorge tienen más recursos de infancia que los de Mendillorri porque tienen un equipo que hacen prevención inespecífica, que realiza actividades de ocio y tiempo libre, de apoyo escolar, que si detectan algo en las actividades se lo comentan al EIF... pero es que en Mendillorri no hay eso. En lo que es los barrios... unas personas sí y otras no tienen. Y esto es muy importante porque es en los barrios donde se crea la red social, entonces hay que decir que el territorio es importante en lo que es la prevención.</p>
E.13.	<p>No sabría que decirte, suficientes no... hay mucha demanda de todo, de todo... Adecuados... adecuados, pues no sé, creo que sí, que hay muchos recursos que hacen muy bien su trabajo y que hay resultados... pero tampoco sabría decirte... sí que evaluamos, pero no sé tampoco si los programas sociales se evalúan como debieran, o igual es que tampoco se presta excesiva atención a la evaluación, pero tampoco se tiene un tiempo para ello, hacemos nuestro trabajo lo mejor que podemos.</p>
E.14.	<p>Hombre... recursos yo creo que siempre vamos a necesitar. Yo creo que sí que hay recursos pero es verdad que bueno que de alguna manera siempre surgen necesidades diferentes y hay la necesidad de que surjan también recursos diferentes que abarquen diferentes casuísticas, entonces faltarían recursos más especializados. Más especializados dependiendo de las necesidades de cada familia. Sí que tenemos recursos que se adecúan y son adecuados a una serie de familias pero habría que haber espacios más especializados que abarcaran más cosas.</p>

16. ¿Se trabaja conjuntamente con padres y menores en algún momento?	
E.1.	<p>Todo coordinado, todo está coordinado. En principio la intervención se hace por separado. Trabajadora social hace con las familias, psicóloga hace con el menor, pedagoga hace la parte formativo-laboral y luego están los educadores con el tema residencia de normas y demás... pero todo está coordinado y hay momentos en los que la psicóloga con la trabajadora social hacemos una intervención conjunta, otras en las que la trabajadora social la hace sola con el menor y los padres, otras veces la psicopedagoga se incluye en la intervención para explicarles a padres y menores algún tema escolar. Entonces la psicóloga con los menores, la trabajadora social con la familia, la trabajadora social le informa a la psicóloga qué cosas podría tener en cuenta</p>

	<p>para trabajar con el menor respecto a la familia, y ella informa a la trabajadora social de cosas del menor que pueden favorecer para trabajar con la familia también. Y en un momento dado lo que te digo, si vemos que es importante vemos la posibilidad de hacer una conjunta. Entonces como ves la coordinación en todo esto es imprescindible porque el menor es todo y hay que trabajar con todas las áreas. Y luego desde residencia se trabajaba mucho con los menores todo lo que es el tema de pautas, el tema de limpieza de habitación, de normas y límites, de colaboración en casa y tal. Entonces se suelen hacer planes para que los chavales tengan un poco claro qué cumplir también cuando van a casa, y eso también se trata de trasladar a las familias porque aunque los menores en su casa no vayan a llevar el mismo orden que llevan en la residencia, pero para que al menos esas normas, límites sigan un poco la misma línea en los dos espacios. Y es que hay que tener en cuenta que los menores quieren volver con sus padres a pesar de toda la problemática que pueda haber habido, y haya, entonces que vayan los fines de semana a casa y veamos cómo vuelve el menor, que veamos que va bien y que falla, que a partir de ahí reelaboremos objetivos, actividades, metas...</p>
E.2.	<p>Sí, sí, claro lo consideramos importante para ver nosotros las dinámicas, como gestionan ese tiempo juntos los padres. Pero ese trabajo lo hacemos en espacios como por ejemplo, en lo que son los recursos de acogimiento residencial sea el básico o el especializado, trabajamos conjuntamente con la familia y con el menor fuera de los espacios residenciales. Por lo tanto yo diría que hay un... que hemos ido entendiendo que en la medida en la que podamos separar las intervenciones, y en la medida de que determinadas intervenciones quedan focalizadas en un perfil profesional también, lo que nos plantea también es la posibilidad de preservar y proteger también el vínculo que se está gestando entre el chico o las chica y los educadores. Y de preservar también esa relación que haya podido establecer ese educador, esa educadora también con la familia. De forma que si que establecemos objetivos de trabajo y estamos haciendo un seguimiento observando reincidencias y tenemos que trabajarlas, como el hecho de poder trabajar fuera del recurso muchas veces favorece que los progenitores focalicen el malestar y el conflicto fuera y que contaminen lo menos posible su relación con sus hijos o con el equipo educativo que se está haciendo cargo de ellos.</p> <p>A ver, también lo primero que hacemos cuando entra una familia con nosotros, lo primero que hacemos es una valoración diagnóstica de la familia y una evaluación diagnóstica del menor, con lo cual eso implica entrevistas con los progenitores y paralelamente entrevistas con el menor que la realiza el equipo técnico, las entrevistas con los progenitores las llevan la psicóloga y la trabajadora social conjuntamente, y a través de dos-tres encuentros lo que se intenta es explorar desde el área emocional, personal, psicológica, el área relacional, el área formativo-laboral..., el área educativa... yo creo que me dejo aspectos... pero bueno irán saliendo... lo que intentamos es tener una comprensión lo más global posible del funcionamiento del universo de esta familia y del niño, de cara a poder establecer planes de atención individual tanto para los menores como para la familia. Donde la familia, los vamos a llamar planes de intervención familiar, los pif, y donde vamos a establecer conjuntamente con la familia objetivos de trabajo, estableciendo unas temporalidades donde vamos a ir haciendo un seguimiento de los objetivos, de los compromisos que se habían establecido... pero para poder hacer este plan de intervención primero hay que hacer una buena valoración, hacer buenas valoraciones es importante, y no sé si a veces se falla un poco en esto... Las valoraciones nos permiten ver en qué medida esta familia es o no recuperable y en función de ese índice de recuperabilidad que valoramos, pues establecer unos objetivos</p>

	u otros para trabajar.
E.3.	A veces sí y a veces no, por ejemplo en las visitas hay con padres que solo pueden tener visitas con sus hijos de manera supervisada y no pueden verlos en ningún otro entorno, en este caso siempre las visitas son semanales y siempre el trabajo es con el grupo familiar. Pero luego también depende un poco del tipo de caso y del tipo de familia. Hay familias que hay menores por ejemplo que no pueden afrontar ese encuentro por lo que sea al principio, pero siempre se intenta que en algún momento se pueda afrontar, pero para el menor a veces es duro porque se abren una serie de heridas y se quedan con una ansiedad tan grande tanto durante el encuentro como a posterior que es mejor trabajar de momento solo con la mamá, con el papá o con los dos.
E.4.	Sí, sí que hacemos alguna cosa, a parte de las actividades de ocio, tenemos algún programa de proyectos educativos complementario a todo lo que se hace en la intervención educativa en los hogares. Entonces ya están instauradas actividades al año que son fijas de todos. Pero luego hay diferentes talleres también, tenemos una radio educativa que es una herramienta para nosotros clave de trabajo, tenemos también todo el tema del arte, arte-terapia, construcción de identidad desde el arte con sus consecuentes exposiciones porque es muy importante que estos menores es clave que ello se vean capaces de hacer algo que sea tangible y que vaya su madre a ver aquello que ha creado. Porque entonces al hablar la educadora con los padre y decirles que vayan a ver una exposición de su hijo, es ese cambio que de repente de ser ese chico que está en clase con malas notas y hace mucho ruido ha hecho algo que sus padres puedan reconocer. Y ahí sí que empezamos a tener cada vez más espacios de actividades grupales grandes y nos hemos dado cuenta de que es clave porque muchas veces hay que monitorizar, hay que educar a estos padres en qué pueden hacer en una tarde con sus hijos, porque hay padres que no saben compartir el tiempo con sus hijos, no tienen herramientas y a veces con las cosas más sencillas como quedamos una mañana damos un paseo, se juega a la cuerda y se hacen carreras de sacos, nos comemos un bocata... y se les muestra que eso es compartir tiempo con sus hijos. Esto es lo que tienen que aprender a hacer y es más fácil con personas como los educadores que estén modelando todo eso. Otra de las actividades que hacemos desde hace ya unos cuantos años, cuando llega junio, nosotros vimos durante años que... ahora en eso hemos mejorado un montón, pero que estos menores que emocionalmente están tan condicionados no pueden rendir en términos escolares, no pueden ser los primeros de clase, no porque no tengan capacidad, sino porque están muy comprometidos con todo lo que les está pasando, por lo tanto llegaba junio y las notas finales eran como una losa que te cae y nosotros entendemos que nuestro objetivo al igual que el de un colegio es preparar personas competentes para la vida, y la vida es matemáticas, es conocimiento del medio pero también es inteligencia emocional y muchas más cosas, por lo tanto ya desde hace unos cuantos años en junio nosotros entregamos a cada menor un diploma en el que destacamos la competencia por la que él destaca este año y se les entrega uno a uno que suban al escenario en presencia de las familias, y ya desde el año pasado se entrega también diplomas de competencias a las familias, de tal manera que es una forma de visibilizar lo positivo y además unido a esto vimos que las notas iban cada vez a mejor, pero además veíamos que había momentos muy emotivos, igual menores a los que se iba a dar de baja, que iban a salir ya, o chavales con una historia muy potente que habían sabido verbalizar un montón de cosas. Son momentos muy potentes, muy simbólicos que les emocionan y ayudan al cambio. Entonces intentamos compensar porque

	entendíamos que el boletín de notas más este diploma de competencias para la vida... todo hace. Y curiosamente en la medida en la que vamos ganando y reforzándonos en lo que tú eres capaz, las familias van mejorando. Este es otro tipo de acto en que familias y menores comparten juntos.
E.5.	En las visitas supervisadas o controladas, ahí vemos cosas sí, y en alguna actividad que se hace con ellos de ocio... pero son más actividades de Nuevo Futuro a gran escala como fiestas y se juntan todas las familias y todos los niños.
E.6.	Sí se intenta pero hay que tener en cuenta que hay que proteger a los menores y hay que reparar muchos daños.
E.7.	Sí, cuando llega el momento como te decía, hay un momento en el que... a ver siempre se trabaja a la vez se está trabajando con unos y con otros, pero entiendo que te refieres no paralelamente si no de manera conjunta. Entonces pues depende de la edad del menor, de si está preparado o no, y de lo que se haya trabajado con los padres previamente, pero sí que se trabajan sesiones conjuntas.
E.8.	Sí, bueno sobre todo en el COA cuando se hacen los encuentros, en los que bueno pues se ponen encima de la mesa dificultades que si no, no se hablarían en el contexto familiar, en conflictos del día a día que nunca encuentran el momento para hablar, o no saber cómo hablarlo, entonces en el COA sí que se puede porque es un contexto bueno pues con los profesionales que están allí especializados para dirigir los puntos de encuentro, y ahí sí, lo que se hace es precisamente poner encima de la mesa esas dificultades que hemos ido viendo y ver un poco hacia donde nosotros y ellos creen que deberían ir los cambios.
E.9.	Sí, nosotros eso, las entrevistas, padres por un lado, menor, y luego juntos, porque te da mucha información. Ya cuando salimos ahí a recogerlos y ver cómo están sentados o cómo están ubicados o cómo en las entrevistas llegan y se sientan, entonces siempre las hacemos dos personas, aparte de por lo que se pueda empezar a organizar y tal, siempre estar dos personas pues a ver si hemos escuchado lo mismo, pero encima claro porque uno es el que suele llevar la intervención, pero observando es impresionante de lo que te puedes dar cuenta. El lenguaje no verbal. Sentarse el uno en una punta, los otros ahí juntos, los padres también separados, ese tipo de cosas... Y bueno si vemos que va a ser muy conflictiva la situación, porque a veces sí que se dan, entonces ya paramos e intentamos parar, pero sí que intentamos tener algo conjunto para ver las reacciones de las partes. Controlando eh, si vemos que eso va a ser una bomba de relojería va a ser el tiempo justo y estrictamente necesario. Y luego ya una vez que van a los centros, pues tenemos citas con los menores o con los padres, nos llaman, vienen, y para finalizar también los juntamos.
E.10.	Claro, hay un trabajo conjunto con menores y familias, trabajamos siempre de manera conjunta, individual, viendo un poco lo que quiere trabajar la familia... No hay que realizar un trabajo sólo con los menores con los menores por supuesto que hay que trabajar, pero hay que trabajar con los padres sí o sí... de hecho la mayoría de las veces todo el trabajo que se realiza con los padres es el que repercute en los hijos. El trabajo con los padres repercute en los menores.
E.12.	¿Con papás y niños conjuntamente? Sí, sí. Y es que lo vemos necesario, se ven cosas muy interesantes, observas cosas que por separado se te escapan por alto. Salen mogollón de cosas.
E.13.	A ver, sí, te explico un poco, realizamos trabajo siempre con los dos, con los padres y con los menores. A ver, te explico, este programa lo iniciamos en la entidad pública, en

Gobierno de Navarra, lo que se hace al principio es la fase de inicio, entonces ahí están los técnicos de Gobierno de Navarra, la familia, el menor y la educadora del programa educativo de adolescentes, y si viene del Coa también estaría la tutora del menor del COA. Un poco se haría como el cierre del COA y el inicio del PEA, sería como un cerrar y abrir porque cuando salen del COA se intenta que sea el mismo día para que no exista un parón. Entonces en esa fase, en ese inicio se le informa a la familia qué es el PEA, se le explica al menor, y se empieza la toma de contacto de intercambio de teléfonos y se plantea la próxima cita con el menor y con la familia y ahí iniciamos una fase de observación. La fase de observación duraría unas cinco semanas más o menos, es un poco una fase en la que por un lado el educador necesita recabar información, y por otro lado es un poco un comienzo de que haya un vínculo entre el menor y el educador. Luego ahí también en la recabación de información nos ponemos en contacto con todos los recursos que están alrededor del menor, pues están los Servicios Sociales de Base, el instituto, la familia, salud mental si fuera el caso, servicios de ocio y tiempo libre si es que asistiera... y a partir de ahí elaboramos un proyecto educativo individual, donde planteamos unos objetivos a trabajar y el tiempo de relación educativa. Entonces trabajamos en torno al área familiar, el área formativa o laboral según la edad y situación de cada menor, el área biológico – corporal, el área afectiva, el área psicosocial y el área de ocio y tiempo libre. Elaboramos ese proyecto y se lo entregamos a Gobierno de Navarra y luego ya cada tres meses realizamos un informe de seguimiento en relación a los objetivos, si se ve que se están cumpliendo o no, si hay dificultades, si se ve que no está funcionando, entonces se lleva a cabo una reunión bien con el responsable de este programa y si se ve que no está funcionando se llevan a cabo reuniones con la entidad pública. Si que en la fase de inicio se les hace firmar a los padres y al menor como un contrato de que están de acuerdo con este programa y que se responsabilizan a colaborar. Porque claro muchas veces hay familias que dicen sí el educador para el menor, pero claro es que para que haya cambios en el menor también tiene que haber cambios en la familia. Y claro como es un programa de protección es voluntario, y claro es voluntario pero muchas veces los chavales esa voluntariedad la ven como una obligación, porque sí que es verdad que hay muchos padres que tienen el hábito erróneo de... pues como no cambies te voy a meter en un centro y luego no lo hacen no... y eso entra dentro de su dinámica familiar. Entonces con ellos tratamos el que hay que cumplir lo que decimos, y de ahí es cuando vienen las incongruencias, los problemas, los estilos educativos inadecuados... Luego es que claro cada situación es un mundo... pero en el área familiar lo que generalmente trabajamos es que los hijos asuman a sus padres como figuras de autoridad, y ahí hay mucha tela porque no aceptan a sus padres como figuras de autoridad. Te hablo en general pero es lo más habitual. Vemos que hay muchos menores que están muy empoderados, y entonces los padres dicen ¿y ahora tengo que cambiar yo? Si esto a mi me ha estado funcionando durante años... pero claro es que no es lo mismo manejar a un menor de 8 años, que a uno de 15... y si no había una buena base, y había estilos educativos disfuncionales entonces, ahora que son más mayores los va a seguir habiendo. Entonces sobre todo desempoderar a los chavales y empoderar a los padres y a las madres.

Entonces generalmente trabajamos con las familias porque es donde está el foco del conflicto. Entonces sí que solemos funcionar con un contrato educativo, generalmente donde por un lado se trabaja con los padres, y por otro lado con el menor, y luego se hacen reuniones conjuntas, primero para elaborar el contrato, y segundo para hacer un seguimiento de si está funcionando o no está funcionando. También estamos realizando,

	<p>no es una escuela de padres, que sí que a largo plazo nos gustaría llevarla a cabo, pero sí lo que hacemos es que cada menor tiene un educador de referencia, y entonces cuando el educador ve que hay que trabajar unos aspectos con los padres, como la figura de autoridad, la creación de normas y de límites, responsabilidad, el tema de refuerzos y de consecuencias, entonces otro compañero, otro educador u otra educadora del PEA también junto con el educador de referencia, elaborar un programa pues de cuatro sesiones más o menos, y lo llevan a cabo con los padres. Un poquito que no sea el educador referente del menor para que el menor no se sienta atacado o como que el educador va de parte de los padres. Entonces pues bueno, sí que se trabajan sesiones, pero no es una intervención familiar como tal de que se yo de quince sesiones semanales y tal... pero bueno, sí que se trabaja con los padres porque claro si viven en casa no se puede no trabajar con ellos, porque forman parte de la dinámica que se crea. Luego en la fase de observación suelen ser 3 o 4 sesiones semanales con el menor y las reuniones se hacen donde el chaval se sienta más cómodo y más seguro. A veces se hacen aquí, en el domicilio, en la calle... porque al principio sobre todo eso de que les vayan a poner un educador pues a los chavales no les gusta, entonces vienen aquí o bien al parque este de enfrente que está muy bien, porque claro el PEA es de todo Navarra, entonces si nos toca ir a Tudela pues no vienen aquí lógicamente vamos nosotros allí. Pero generalmente donde se sienta más cómodo el chaval porque el objetivo es que el chaval esté bien, que este cómodo para estar con él y para ayudarle.</p>
E.14.	<p>Si, en función de las necesidades sí. Con niños pequeños... bueno a ver en muchas ocasiones pues están todos juntos pero sí es verdad que en estas familias generalmente los límites entre los distintos subsistemas no están muy claros entonces a veces es super importante, el decir no vamos a hablar nosotros solos y que no estén los niños. Porque a veces la dinámica suele ser el vamos a hacer a los niños partícipes de absolutamente todo y precisamente a veces hay que separar y poner a cada uno en su sitio. Entonces sí que hacemos sesiones conjuntas, sesiones por separado...</p>

<p>17. ¿Considera que está afectando de algún modo la situación de crisis actual a la intervención familiar?</p>	
E.1.	<p>Sí, sí desde luego, sobre todo en cuanto a las necesidades que tenemos que abordar y a las necesidades con las que nos vienen las familias. El plano económico afecta mucho en las dinámicas familiares, agravando situaciones y por lo tanto nos llegan más casos de los que se estaban ya de alguna manera incubando y el tema económico ha terminado por hacer que esa situación de alguna manera explote... entonces las familias nos vienen con más dificultad, con más problemas añadidos, y nosotros con los mismos recursos que hace años e incluso menos... entonces... indudablemente... Muchas familias están dentro de lo que son las ayudas sociales, entonces también estas ayudas sociales o vienen más tarde, o los requisitos son mucho más exigentes, entonces la situación económica... yo lo estoy notando muchísimo. Muchos más padres sin trabajo..., el añadido de conflicto que genera que un miembro e incluso todos los miembros de la familia estén sin trabajo...</p> <p>Y luego también con los chavales, antes veíamos que las escuelas taller antes eran una salida muy buena para los chavales, pero ahora no lo hay, en eso sí que la crisis ha hecho que muchas de las escuelas taller desaparezcan, y eso sí que influye muy negativamente a los chavales, porque muchos van a ir abocando dentro del atraso escolar que tienen, a dónde van a ir, van abocados al desempleo, y entramos ya en todo</p>

	un círculo vicioso. Eran recursos muy integradores... y ahora...
E.2.	A ver, nosotros sí que es verdad que salvo los puntos de encuentro familiar que ha habido un recorte, con el resto de los recursos no ha habido un recorte importante, se están manteniendo los recursos. Pero lo que sí que vemos es que la situación de crisis lo que ha hecho es que los recursos que contenían las situaciones, se hayan visto comprometidos, con lo cual situaciones que se mantenían en el tiempo, no digo que estables pero que no se rompían, pues ahora se empiezan a romper con lo cual pues bueno, ya saltan a niveles más especializados de intervención. Con lo cual nos llegan situaciones que han sufrido... vemos casos más graves, más graves de situaciones de menores que han sufrido y que tienen manifestaciones a nivel conductual más importantes, y familias más deterioradas.
E.3.	Sí, sí, sí... a todos los niveles, desde luego a un nivel más global de todos los recursos que se destinan a los distintos programas que dificultan el trabajo, y luego a lo más diario de las familias que lo que decíamos antes que a veces tienes que cubrir las necesidades más básicas..., hay familias que no pueden hacerse cargo económicamente de los niños y entonces los niños no pueden volver aunque el trabajo esté hecho y no pueden volver porque no pueden darles de comer. Muchas veces te pasa que estás trabajando con ellos objetivos más amplios de historia familiar... y te vienen con que no tienen para llegar a la cesta de la compra, entonces es que éticamente ni siquiera me voy a poner a hablar de esas cosas cuando ni siquiera..., es que no tiene fundamento tratar de trabajar con ellos algunas cosas si lo más básico no está. De qué me sirve soltarle una perorata sobre estilos educativos, cuando esa familia está pensando en cómo llegar a final de mes que en ese momento es lo más urgente... Entonces a veces por decirlo de alguna manera se abortan los procesos porque ellos ven que sus hijos no van a volver si es que no tienen que darles de comer... y además es que estamos hablando de vidas también muy miserables, viene muchos que viene con historias de miserias desde su propia infancia y cuando pierden el empleo, vuelven a recaer al alcohol... entonces a poco que levantan un poco la cabeza, si se quedan sin trabajo, pues es fácil que haya que empezar a trabajar con ellos a partir de cero. Es que aquí en general trabajamos con familias muy desestructuradas, la mayoría de ellas con historias traumáticas de vínculo con sus propios padres, hay muchas cuestiones de consumo de alcohol, bueno distintos tipos de consumos, enfermedad mental, en general son muchas familias desestructuradas con patologías paternas o maternas que han creado pues como ruedas, niños con necesidades especiales que a la vez tienen padres que no los atienden... es como una especie de círculo.
E.4.	El enfoque que se le da a la intervención familiar no ha cambiado, pero sí que han cambiado algunas de las necesidades primarias de algunas familias, que esto lo que sí que hace es colocar un orden de prioridades, porque si tú no tienes un plato de comida que llevarte a la boca y posible eso no te preocupe tanto sino el fin de semana que vaya a ir tu hijo de visita, entonces eso lo tenemos que saber gestionar, porque se pueden producir paradojas. Entonces esta es la parte en la que no cambia el enfoque pero sí ha podido cambiar el orden de prioridades y la intensidad en la relación y en el compromiso.
E.5.	Además es que las familias... estamos a nivel de supervivencia con algunas familias, a nivel de supervivencia, que tenemos que ingeniárnoslas nosotros para que sus hijos puedan ir a casa, porque esa familia no le puede dar de comer al niño, esto... hay dificultades en las visitas porque no hay dinero para el autobús, hay problemas para

	<p>intervenir con algunas familias porque estas familias no tienen dinero ni para villavesa... y estamos a estos niveles en muchos casos, y esto parece que no importa... Y luego a ver... no entran en este círculo por solo dificultades económicas eh... porque tenemos también familias de clase media bien situadas al contrario de lo que puede pensar la gente. Si solo fuese problemas económicos lo que tuviera la familia hay otra serie de recursos, ya sea rentas básicas... pero sí que es un añadido para las familias que ya tenían dificultades y había problemas de negligencia, de maltrato, es un añadido que agrava, que agrava sin lugar a dudas las situaciones. Y luego sí que tenemos familias que entraron porque niños nuestros estaban desprotegidos porque la familia no los estaba atendiendo en sus necesidades básicas y básicas nosotros entendemos como los temas emocionales, educativos y de capacidades parentales, pero además nos encontramos con estas familias que tienen unas dificultades terribles y es algo que encima de todo lo que ya tienen pues... el tema económico cae como una losa.</p>
E.6.	<p>Sí, a ver. A mí me gustaría plantear esta cuestión de otra manera. Es decir, ¿La crisis actual ejerce, o estamos viendo nosotros mejor dicho que hay más situaciones de desprotección por el hecho de que haya menos recursos económicos? Entonces yo diría lo siguiente, que es lo que pienso y lo que veo. Una cosa es... a ver... cómo explicarlo sin meter la pata... un ejemplo sencillo, aquél que es buen padre y buena madre, una cosa es que a sus hijos no les pueda dar determinadas cuestiones de tipo material pero que la cobertura de las necesidades básicas afectivo – vinculares que es para mí lo esencial lo tengan cubierto; y lo va a tener cubierto siendo un buen padre tanto con dinero como sin él. Ahora bien, y ya sé que puede levantar ciertos comentarios con los que no están de acuerdo con esta línea argumental seguro, ahora bien, sí que hay una banda de personas, que esas persona conforman familias que son padres y madres de niños en las que el hecho de vivir una situación estresante, introduce ingredientes de desestabilidad en la vida, y que por lo tanto lo que tengan que vivir esos niños no sea lo que podían haber vivido esos niños en el supuesto de que sus padres no estuvieran en esa situación de crisis, sin ninguna duda también, pero nosotros desde el ámbito especializado, yo no estoy interviniendo con menores a través de los programas de gestión de guarda ni de los otros por el hecho de que esta crisis se ha recrudecido y por lo tanto que haya habido un repunte de situaciones de riesgo de desprotección severa o de desamparo, hay que verlo desde este parámetro.</p> <p>En el ámbito primario que es cuando tienen que trabajar con situaciones de riesgo leve a moderado sin duda que habrán visto que familias que estaban entre pinto y Valdemoro con sus propias connotaciones personales y sus propias dificultades personales que ya tenían para manejarse con sus hijos y que encima les has añadido un ingrediente de que no tienen dinero para... sin duda hay un repunte, pero ese repunte, a ver, no llega aquí de la misma manera que se supone que tendría que llegar porque estamos hablando de que hay una crisis generalizada y bestializada. ¿De acuerdo?, porque insisto, insisto, el que tiene la capacidad para ser un buen padre desde luego que a sus hijos les va a dar lo básico, y cuando no falte lo básico no va a haber maltrato, no va a haber maltrato, si que va a haber situación de pobreza, que son cosas diferentes, son cosas diferentes, entonces, la crisis incide fundamentalmente en ese grupo de familias que te digo y que puede repercutir en situaciones de riesgo y desprotección leve o leve-moderada.</p>
E.7.	<p>Desde luego las ayudas están super congeladas, y lo notamos nosotros como profesionales y las familias, revierte en todo. Cada vez estamos en una situación más complicada, el EAIA que hacía un gran trabajo ya no está, o está pero la ratio de</p>

	<p>familias que cubren es mucho menor, aquí aumentan los ratios, el número de plazas tampoco es suficiente... estamos congeladísimos. No se puede... algo que hemos pedido siempre aquí y no tenemos es formación especializada, somos un recurso especializado, no tenemos tampoco supervisión. Lo de la formación es algo que antes sí que teníamos, pero supervisión nunca hemos tenido. Antes sí que había una formación buena ahora nada. Entonces sí que notamos que la crisis afecta en la calidad de lo que se da. Y los profesionales como están desbordados, los derivantes que son los que nos alimentan y son los que tienen que hacer el buen trabajo de... el trabajo más importante, si es que tienen un trabajo complejísimo, muy importante, y ves que ahí hay grandes recortes y entonces claro te llegan las cosas como te llegan. Te llega medio folio y quieren que intervengas con medio folio. Entonces no es posible, o sea, se dilata todo mucho en el tiempo.</p>
<p>E.8.</p>	<p>Sí, sí... está cambiando en la manera de no abordar esa intervención familiar. Es así, justamente es la dirección opuesta. Cuando hay una situación de crisis como la de ahora, que repercute en lo económico, en el empleo, en la vivienda, en todo... lo que eso hace es repercutir negativamente en lo que es la estructura familiar, la convivencia familiar, muchas más horas estando juntos en el domicilio, muchas más tensión, muchas más situaciones que crean crispación... y todo eso lo que hace es, esa situación que causaba un posible conflicto y que estaba ahí larvada, lo que hace es bueno pues hacerla más presente todavía y dispararla mucho más, por lo tanto eso lo que genera es un mayor repunte de las dificultades y sobre todo en el ámbito del conflicto, es decir, hay muchos padres que más allá de que quieran o no es que no pueden atender a sus hijos, no pueden porque no tienen dinero... así de claro, pues o porque les desahucian del piso, o porque han perdido el trabajo o porque están cada vez peor... Es decir, todas esas situaciones sobrevenidas lo que hacen es un repunte de la situación que genera todavía más masa crítica que nos viene a nosotros en situaciones... en todos los ámbitos, de dificultad y de conflicto. Y lejos de aumentar los recursos para poder paliar eso, por lo menos para ir en la misma proporción de aumento... lo que se hace es disminuir... Si se están quitando todas esas plazas de los que se están jubilando de educadores sociales, de trabajadores sociales, de psicólogos... si es que se está reduciendo todo. Cuando lo que hay es una mayor demanda todavía, hay muchas necesidades. Y piensas pero bueno si lo que nosotros estamos viendo es que cada vez hay menos personal, menos recursos... esa es la situación que hay y la trayectoria que se está llevando... y aún y todo seguimos teniendo un buen sistema de protección, a pesar de todo lo que está saliendo... yo no diría que tenemos un mal sistema de protección. Claro, la dinámica que había antes de la crisis de ir mejorando y de mantener lo que tenemos y de ir aumentando poco a poco se ha invertido, es decir, desde luego no se implementa nada nuevo, y de lo que hay, vamos a ver lo que podemos ir reduciendo. Cuando no podemos reducir más pues mantenemos eso, pero claro estamos precisamente ahora yo creo que en un proceso de represión que ojalá esto cambie y pueda ir mejorando. Pero estamos así, se está pasando una época mala, mala, mala. Y el tema de infancia además... así como el tema de exclusión, por el tema de lo económico tiene mucha repercusión mediática, hay mucho mayor conocimiento de eso y en función de eso pues claro la administración aunque se remueva en el asiento tiene que crear ahí recursos. Pero es que la infancia... sobre la infancia hay un pacto de silencio, trabajamos en lo que no existe así de claro. Hay un silencio total, pensamos que Navarra es ideal y que los abusos sexuales, el maltrato severo, que la negligencia, que los abandonos... que pasan en Madrid, en Sevilla, en Guadalajara, en Valencia... no, no, todo eso está pasando aquí también, en Navarra,</p>

	<p>todos los días. Pero no hay noticia, no sale en los periódicos, no sale, no existe, los desamparos... todo eso aquí parece que no existe. El 80% de las chicas que nos vienen de procesos migratorios con interrupción de la convivencia de 5-6 años, vienen todas abusadas, todas, y es que de esto estamos hablando también de un 15-20%. A lo mejor no vienen por el hecho concreto del abuso, pero el abuso está presente en toda su historia... y estamos hablando del 80%... que no es ninguna tontería... Y todo eso no existe, no existe, no figura en ningún manual, no hay ninguna estadística... porque hay un pacto. Por una parte se entiende, porque sino manejar todo el tema de menores como se manejan algunas cosas pues luego mal, pero claro es que también hay crear conciencia, y la alarma social tiene que ir también por esta vía. No sólo tiene que salir en los periódicos cuando un menor le corta la cabeza a su padre con una catana, que eso crea una alarma general pero negativa. Hay que hablar también de lo que está pasando aquí, del cómo tenemos a nuestros menores, es que si no parece que todo este tema va con otros, de lo que no se habla no existe y así estamos aquí... así estamos... con recursos muy limitados... y sobre todo es que la tendencia... no tiene guisos de que todo este planteamiento vaya a mejorar ahora mismo... todo lo que te comentaba antes de todo lo que es la parte preventiva, de programas de mediación, de orientación que empezaron con fuerza en los años 2005, 2004, están todos liquidándolos, dicen esto no es prioritario, esto fuera, y es triste pero es así. Con el tema de salud mental, también va a ser, falta de recursos... los menores que están con una parte importante de problemas de salud mental, en muchos casos de sintomatología y en otros trastornos ya declarados, pero como no tienen 18 años, hay muchas reticencias a hacer diagnóstico de salud mental pues porque la personalidad no está estructurada del todo... y entonces claro, todo lo meten en el saco de lo conductual, dicen como no es psicótico, o como no es... aunque casos tenemos ya de menores psicotizados ya, pero lo que hay se pone de manifiesto a través de conductas agresivas, de conductas desadaptadas, muy retardoras... y todo eso lo denominan, lo meten todo en el saco de conductual, y lo conductual como... bueno hay trastornos, los trastornos disociales recoger precisamente eso, pero eso no lo ven como prioritario, lo que ven prioritario es cuando hay una psicosis ya declarada, entonces es cuando se interviene. Y muchos de nuestros menores necesitarían recursos con un componente importante de salud mental, a nivel terapéutico. Y a veces es mucho más complicado manejar una situación conductual por todo lo que genera, que una situación de psicosis que con medicación más o menos se estabiliza. El tema del suicidio por ejemplo, las conductas autolíticas, en los menores, normalmente si hablas con los psiquiatras, ellos cogen el DSM-IV y es el catecismo y te dicen no, no, mira es que aquí no se recogen los indicadores que harían prever que este menor o que esta menor está en riesgo de suicidio mediano-alto... y nosotros le decimos pues ayer se tiró desde un segundo piso y ahora está en traumatología con la pelvis rota... y te dicen si pero es que no tenía los indicadores de suicidio, y nosotros lo que nos preguntamos es y entonces qué es lo que ha pasado.</p>
E.9.	<p>Sí, por un lado si las familias tienen nuevas necesidades hay que amoldar la intervención a esas nuevas necesidades. Entonces, la intervención con familias lógicamente estén en el COA, o estén donde estén sus hijos, o estando en casa con un programa como el PEA, necesita que esos padres estén ahí en esa intervención, entonces ¿qué nos está pasando?, que las personas que están trabajando no se les da facilidades en los trabajos, al contrario, entonces son muchas veces en las que a lo mejor tienen que salir para venir, para atender una cita, pero por riesgo a perder el trabajo, acabamos perdiendo al hijo. Qué más estamos viendo con la crisis, la gente que al contrario que no</p>

	<p>están trabajando, pues hay familias que están más preocupadas porque tienen que comer que por la conducta que puede tener su hijo, y si el niño está todo el día fuera de casa pues mira, tienen otro tipo digamos que tienen otro tipo de prioridades, están cambiando. Vale yo estoy muy preocupada por mis hijos pero es que lo que me preocupa es poder darles de comer a día de hoy. Que me lo encuentro que está haciendo trastadas en la calle pues... Hay caso incluso en que la situación es tan grave que incluso están mandando otra vez a los menores otra vez de vuelta a sus países, porque la situación pues eso, es insostenible. Y también hay otro problema con los retornos, que hay familias enteras que se van, y se van, y nos dejan aquí al menor porque el menor no se quiere ir, no quiso venir, y ahora no quiere irse otra vez. Entonces claro ahí también tienes que cambiar la manera de trabajar porque ya es un MENA y hay que abordar estas situaciones. Y yo creo que fundamentalmente eso. Y la verdad es que ahora, lo que la crisis les lleva a la gente es a pensar en comer, entonces el resto de cosas digamos que es el menor de sus males. Igual también se está notando en que igual los menores pues están cometiendo más delitos, de cara a que bueno pues si no me pueden comprar esto pues cojo y me lo llevo, tampoco ha habido mucho aumento significativo de medidas judiciales eh, pero bueno eso es algo que también está ahí encima de la mesa que si no puedo y no tengo con qué pues me busco la vida. Pero bueno, y eso que están en otras cosas, menos en las que tienen que estar, depresiones de fondo... bueno, hay muchas historias para las familias, las que están mal, están muy, muy mal. Ya te digo que su hijo no estudie, o que se dedique a fumar porros pues no es para ellos la prioridad fundamental.</p>
E.10.	<p>La situación de crisis afecta a las familias, están sometidas a situaciones de mucho estrés y esto es un añadido más, se reduce su economía y esto qué duda cabe de que les afecta. En conjunto yo diría que no ha cambiado el perfil, aunque no podría probarlo, pero por lo que vemos yo diría que no ha cambiado. En estos años lo que si vamos viendo es que se han reducido las familias de inmigrantes, las familias de inmigrantes se han ido reduciendo estos años, muchas familias han tenido que hacer un retorno. En conjunto no atendemos a familias sólo por problemática de crisis, sí que lo agrava, pero no es un desencadenante es un estresor más que se acumula y afecta a las situaciones y a las dificultades que vive la familia, es un añadido más.</p>
E.11.	<p>A ver yo como también... sí, sí que afecta, además nosotras que estamos trabajando también con todo el tema económico y aunque no lleváramos ese tema iba a salir. Cuando estás que te van a desahuciar, que no tienes para comer, que llevas no sé cuánto tiempo sin trabajo, entonces los conflictos sí o sí se multiplican vaya. Entonces en ese sentido yo creo que sí que sí que está afectando.</p>
E.12.	<p>Déficits en los padres más no tengo para comer agrava la situación, la agrava, pero no se interviene porque haya problemas económicos, se interviene porque hay problemas de desprotección. El problema económico es un indicador más de estrés que influye. Entonces a ver yo creo que sí que está afectando, la falta de recursos económicos genera en las familias más estrés, entonces cuando no tienes para comer déjame de rollos de cómo tengo que educar a mis hijos. Si yo no tengo comida en el frigorífico y me estás hablando de buenos hábitos alimenticios y yo es que no puedo ni alimentar a mi hijo, entonces de qué me estás hablando. Entonces la situación genera estrés en las familias, pero no quiere decir que esté generando más situaciones de desprotección, sino que agrava las que ya estaba habiendo. Entonces porque haya crisis no quiere decir que haya más casos de desprotección pero sí que aumenten los niveles de desprotección en las</p>

	<p>familias, en estas familias que aparte de haber eso hay esto. Y luego claramente en los recursos que se ponen a disposición pues... también afecta, los recortes. Al final en lo social es en lo primero que se mete la tijera. En situaciones de crisis habría que potenciar los sistemas de protección para evitar la exclusión pero... y en tiempos de crisis en lo que hay que invertir es en lo social porque se puede eh... que igual no es tan importante hacer esa super-autopista en estos momentos y vamos a invertir en lo que de verdad importa que son las personas. Y yo creo que de lo que es el sistema de bienestar... educación ya se ha tocado, sanidad fíjate, pensiones... dependencia..., renta de inclusión... en todo lo social tijera...</p>
E.13	<p>Hombre pues yo creo que ha incidido en las familias negativamente sin duda, y eso revierte en las dinámicas familiares, entonces nosotros siempre estamos a tope. Entonces yo lo que sí creo es que si hubiese aquí más plazas y más educadores se llenaría... probablemente sí. Entonces como la criba la tiene el Gobierno de Navarra, y ellos son quienes nos derivan, entonces no sé muy bien... Nosotros desde aquí también derivamos a otros recursos como puede ser Orientación Familiar, Mediación Familiar... y ahí sí que se ve que hay mucha demanda sí, y diría que se están quitando este tipo de recursos, o al menos que están mucho más saturados de lo que estaban antes. Y luego sí que es verdad que antes no y cada vez vienen más que acuden al servicio de salud mental, salud mental está muy saturada, pero no sé por qué, no sé cuál es la causa, los estilos de vida, también puede ser que las situaciones de crisis y por tanto de estrés lleven a las personas más al límite y desemboquen en cosas más graves... la saturación del infanto-juvenil es impresionante, pero a tope que estás en l sala de espera y ves a niños de 7-8 años...</p>
E.14.	<p>Hombre la crisis económica la estamos pasando todos y las familias que tienen dificultades pues mucho más, entonces el tema de que en los hogares no haya luz y no haya agua y no se paguen las facturas y que se corte la luz es real, es decir, es real y sucede un montón, sobre todo lo que a mí más me preocupa es que son familias que de alguna manera el futuro es super incierto, es decir que si antes de por sí era incierto ahora es futuro a corto plazo que no lo hay, y eso afecta mucho generando mucho estrés. Y los servicios sociales... pues las ayudas se acaban, y las familias que antes necesitaban algo ahora necesitan más y ya no solo en un corto periodo de tiempo porque a largo no ven futuro económico entonces la situación se agrava. Luego bueno, quien más acostumbrado está a llevar esas situaciones más acostumbrado está a vivir ahora esta situación pero sí que es verdad que genera mucho estrés, pero es verdad que lo llegan a vivir mucho peor y causa más problemas en las familias que estaban más acostumbradas a un nivel de vida medio. Entonces tú vas a intervenir con una familia y llegas a una casa y no hay luz, no hay agua pues es que... se complica todavía más el trabajo, pero bueno las dificultades siguen siendo las mismas.</p>

18. Desde que empezó a trabajar en este contexto, ¿Se han producido modificaciones en la manera de abordar el trabajo con familias?	
E.1.	<p>Yo creo que más o menos trabajamos lo mismo... se trabaja desde la misma manera, sí que con más experiencia en este ámbito por supuesto, y la experiencia siempre es un grado, son importantes las tablas... mira igual el que te diga que no ha cambiado mucho no es tampoco positivo, siempre hay que intentar mejorar y mejoramos desde lo que podemos, pero sí que es verdad que igual en este ámbito... estamos trabajando igual que desde hace muchos años atrás. A ver, sí que hemos introducido todo el tema de trabajo</p>

	<p>con familias, antes sí que se trabajaba menos con ellas, el trabajo era sólo con los menores y ahora aunque sí que habría que trabajar más con los padres, por lo menos ahora se trabaja con ellos y se les tiene en cuenta, entonces eso sí es importante, el haber introducido al trabajo a las familias, no sólo sacarlos de su casa y cada uno por su lado. Pero... no sé, no sé qué decirte, igual también nos hemos acomodado a una forma de trabajo... y salir de ahí... no sé, no sé. Entonces yo sí que noto que trabajamos igual, igual. Y en cuanto a realidades nuevas que nos toquen, sobre todo el tema que te digo de los chavales que vienen psicológicamente muy afectados, antes era todo más conductual, y ahora es conductual con psicológico, el tema psicológico lo veo yo últimamente más acentuado.</p>
E.2.	<p>A ver, yo creo que lo que sí que hay es un poco un cambio de paradigma, en el sentido del modelo en el que es la familia la que tiene lo malo y se ha ido caminando más hacia un esquema donde es cómo fortalecemos a las familias, cómo les damos recursos, aunque luego a la hora de la verdad, no siempre se ponen todos los medios y no siempre tienen medios. Para mí eso es un cambio importante y otro cambio importante es el de participación, de hacerles partícipes a ellos, y el fortalecimiento de todo el trabajo en red y comunicación, que para mí es esta la visión más ecológica y que es la que debería estar más presente de cómo trabajar con todos los agentes, que están interviniendo con un menor en un familia, de ver como una comprensión global de la situación.</p>
E.3.	<p>Bueno pues yo por hablar un poco desde el recorrido de Xilema yo creo que sí que ha habido una evolución hacia diferentes maneras de trabajar y aún queda por evolucionar. Desde una perspectiva más de visitas con todos, todos juntos. En intervenir más desde los aspectos más traumáticos, desde el dolor, en trabajar los aspectos concretos que afectan al vínculo aquí y ahora. Ahora además se ha ido colando bastante toda la moda de la psicología positiva... que tiene sus pros y sus contras pero sí que es verdad que toda esa visión más beneficiosa de los efectos del trauma, de la resiliencia, yo creo que ha venido bien y ha influenciado un poco en la manera de intervenir.</p>
E.4.	<p>Antes se trabajaba menos con las familias, no eran foco de intervención. Sí, ha habido mucha evolución en Nuevo Futuro, y en Navarra también. Todos nos hemos puesto unas gafas comunes para poder mirar a la criatura y entender, y yo creo que antes nos enganchábamos más en lo conductual y en estos momentos y con mucho camino recorrido y con mucha formación para todo el equipo, yo creo que tenemos otras herramientas, otra formación, otra distancia y una apuesta clave y bastante incondicional por las criaturas. En el ámbito con las familias es un trabajo que todavía hay mucho trabajo por hacer y nos cuesta más dado que nos centramos en el niño como indefenso como más víctima, y nos cuesta hacer ese mismo análisis para con las familias, y a veces nos nace de manera muy natural, no el rechazo pero sí el juicio ante intervenciones que pueden hacer las familias con nuestros menores, y acabamos siendo muy celosos de nuestros chicos, y cuando vemos que van a casa y vuelven muy removidos, yo creo que puntualmente podemos perder la perspectiva... yo creo que en ese ámbito todavía nos queda un largo trabajo profesional y personal. Así que sí, ha habido un cambio muy importante en cuanto a la manera de mirar al menor, el trabajo en equipo, y en la cultura de la organización.</p>
E.5.	<p>Claro, aquí cambio hay siempre, los cambios van unidos al cambio social. Hubo una época maravillosa que fue en los 80, cuando se empezó a dar respuesta a organizar algo que no existía, entonces cuando se creó la primera ley de Servicios Sociales, era construir de cero toda una estructura no solo ideológica, sino legal y de servicios,</p>

	<p>también esto correspondía a un momento político en este país muy concreto. Y también una problemática social muy fuerte porque en aquella época la crisis económica era espeluznante unida a la crisis política, y fue entonces cuando con toda la crudeza que estaba habiendo de todo el tema de consumos, de bandas juveniles muy potentes... pues hubo una voluntad política de montar toda una estructura de servicios sociales en Navarra con responsabilidad pública, esto de lo público te digo que es muy importante. Entonces en esos momentos creíamos que no teníamos límites y que íbamos a poder con todo y que podríamos ir consiguiendo cosas. Primero sí es verdad que todo lo que era problemas familiares estaban en lo privado, era algo en lo que no se metía nadie, y ahora eso ha cambiado. Y ahora esas ganas que se tenían de hacer cosas ya no las hay, o parece que no las hay no sé, parece que todo se ha estancado y seguimos igual que hace veinte años, peor de hecho, estamos peor, seguimos el mismo patrón para intervenir... Antes teníamos mucho sentido de la responsabilidad pública, y de hecho los recursos en su mayoría eran públicos, siendo la presencia de recursos privados minúscula... luego a partir de los 90 se empezaron a privatizar montoneras de recursos y ahora aquí estamos... la administración tiene una responsabilidad legal y política, pero ahora prácticamente ya no tiene centros, tiene programas... es todo por conciertos con instituciones privadas, y parece que en vez de ponernos todos de acuerdo por lo mejor por las familias y por nuestros niños, lo que se hace es competir, no compartir porque si a unos les dan una subvención a otros no se la dan... entonces la privatización supone para todo el área de lo social una gran pérdida... porque es muy discutible que se ahorre privatizando servicios y discutible que sean tan eficaces como los públicos... Entonces toda la intervención con las familias se ha visto totalmente perjudicada porque si no hay una interrelación entre recursos y necesidades y no por no voluntad de los profesionales sino porque esos servicios están desapareciendo... antes se hablaba mucho de prevención, pero si no la hay, no la hay...</p>
<p>E.6.</p>	<p>Sin duda, sin duda. En Este ámbito ha habido muchos procesos diferentes y muchas herramientas. Entonces efectivamente ha habido un cambio importantísimo en todo lo que es la pura concepción de en donde hay que incidir en el trabajo, yo he visto que se ha ido basculando, porque antes el objeto fundamental del trabajo era el menor y nos íbamos olvidando, quienes tenían la posibilidad de legislar en este sentido y de buscar esfuerzos en trabajar en otra determinada dirección... y el menor era el objeto de trabajo, dejando de lado a la familia. No obstante desde hace un tiempo notable, fundamentalmente desde el año 96 con la promulgación de la Ley Orgánica, ya se ha ido viendo no solamente por lo que la ley dice sino por la necesidad y la experiencia que si bien hay que dedicar esfuerzos en el trabajo con el menor puesto que hay que tener en cuenta que el menor que ha vivido una situación de desprotección tiene un daño que hay que reparar y eso es costoso, no solamente económicamente sino en el tiempo y en función de la gravedad del daño doblemente difícil, pero veíamos que poco hacíamos nosotros separando al menor de la familia si no trabajábamos con la familia, entonces me parece a mí que el mayor cambio que se ha dado desde el punto de vista conceptual es ese, trasladar el único foco que teníamos que era el menor para diversificarlo y ampliar el esfuerzo que hay que hacer también con la familia, pero sin ninguna duda. Y luego otro aspecto importante es la de la necesidad de la profesionalización de las herramientas de trabajo para esto hace falta, vamos a ver, no solamente tener buena voluntad, que también hace falta. Pero hace falta tener buena voluntad y conocimientos, lo que quiere decir que hay que aunar experiencia, con formación y disponibilidad para el trabajo. Sin ninguna duda, yo diría que esas son las dos cosas fundamentales.</p>

E.7.	<p>Sí, yo creo que ahora se intenta trabajar más en red, eso por una parte. Luego también y creo que cada vez se tiene más claro que con la familia biológica hay que trabajar, y hay que trabajar con ese esfuerzo de intentar capacitarles, y... sobre todo esto, el poder trabajar con la familia en su globalidad, con su complejidad. Y trabajar luego también en intentar comprender, entender y cuidar al derivante, porque a mí me da la sensación de que cuando ellos vienen no se tiene en cuenta al derivante, y si luego dices que qué importante es que te venga el trabajo bien hecho, pues ahí hay una labor continua, no de supervisión porque no eres quién para supervisar, pero sí de devolución de cómo está el trabajo, de cómo te ha llegado, y luego de devolución de cómo va a continuar porque siempre la referencia va a ser base, siempre volverá ahí, entonces en ese trabajo de cuidar y de trabajar con el derivante es importante. En red y luego con la familia biológica y creo que hay que apostar cada vez más por eso. Y luego también yo creo que la parte legal, la parte de procedimiento que te decía, ese esfuerzo de transparencia, de que las familias en todo momento tengan información, sepan cuál es el proceso, que se sepa qué se habla de ellas, qué pronóstico hay de recuperabilidad, qué recursos se pueden poner, con qué objetivos... eso me parece importante. Y luego la tendencia de las familias cada vez a judicializar más las cosas, se judicializa todo, incluso decisiones en las que están de acuerdo, incluso el ingreso de un menor en el centro de día, estoy de acuerdo en que vaya a un centro de día pero judicializo, porque la palabra esta de declaración de la situación de desprotección no me gusta, pues muy bien pero es que es así como se llama. Entonces estas cosas son otra carga más de trabajo importante.</p>
E.8.	<p>No, diferencias no, la verdad es que no. Se mantiene esta misma línea de falta de recursos, de falta de que haya una mentalidad de decir tenemos que ir más hacia lo preventivo, por lo tanto trabajar más desde una línea proactiva y con las familias. Trabajamos con las familias pero en esta línea que te comento tan residual. Trabajamos de una manera muy complementaria, no específica, más en función de la intervención que estamos llevando a cabo con los menores. No he visto grandes cambios, pero esto en el programa de conflicto, en dificultad es otra cosa.</p>
E.9.	<p>Sí, en que llegamos cada vez menos. A ver, no muchas a la hora de trabajar... no muchas antes no se trabajaba nada con las familias y ahora hemos introducido el trabajo con ellas, pero muchos cambios tampoco ha habido eh. No, igual lo que te comento eh, igual sí que vemos un perfil diferente en los menores, más jovencitos, en un momento de consumos considerables, de violencia intrafamiliar, el perfil de los menores que por los consumos están haciendo daños neurológicos. La apología que tenemos a la aceptación de determinadas sustancias... eso... sobre todo con los menores... yo creo que no se termina de ser consciente de los daños que eso llega a producir. Que ese discurso del “no pasa nada”, lo tengan niños de 13 años... Hay profesionales de la educación, profesionales de la salud, igual también de lo social... que están haciendo esa apología del no pasa nada. Por ejemplo con la marihuana que es algo como que está más... pues no, yo he visto lo que hace la marihuana, lo hemos visto en el COA, y te das cuenta de las barbaridades... pues eso de menores que han terminado con un daño neurológico cuando no lo tenían... entonces que ese discurso del no pasa nada nos lo estén oyendo menores... entonces más que el perfil de las familias... que también ha cambiado en cuando a lo que son los estilos parentales y todo lo que comentábamos antes de la permisividad y el “amiguismo”..., más que la familias ha cambiado el perfil de los menores. Entonces en eso sí que se ha notado cambio, y en el aumento de los casos y más graves.</p>

E.10.	Desde aquí sí que se ha evolucionado, tenemos más posibilidades de cambiar. La administración tiene más recursos pero tiene unos límites. Con el S.I.F. empezamos a trabajar con el programa piloto en un barrio y lo hemos extendido a toda Pamplona. En cuanto a Navarra en general se han estructurado bastante los servicios de infancia, se han consolidado y desarrollado bastante, pero mi valoración es que en Navarra es que estamos bastante estancados, tenemos muchos recursos, pero que haya recursos no quiere decir ni mucho menos que haya desarrollo, seguimos “vendiendo” lo mismo que hace muchos años, no ha habido evolución o muy poco. Para los recursos que hay no hemos evolucionado... Algo que es muy importante es todo el tema de la evolución de los programas y no se evalúan... y no sólo estos hablando de los programas de intervención familiar... en general no se evalúan los programas del ámbito de lo social.
E.13.	Desde Berritzu yo diría que no, no. A ver el PEA lleva funcionando en Navarra 10 años, es un programa que podríamos decir jovencito, entonces no ha habido grandes cambios no. A nivel más general sí que diría pues que quizás ahora la familia sí que tiene un peso más importante, se le responsabiliza más, se intenta que asuman esa responsabilidad, y se hace lo posible porque trabajen y no se acomoden de manera que los educadores seamos los únicos que hacemos un trabajo con los menores.
E.14.	Cambios creo que muchos, es como todo, yo creo que todo cambia y cambios muchos a niveles más metodológicos, de enfoques, de maneras de ver diferentes. O sea desde lo más teórico yo creo que sí que... además es que hay que evolucionar en los programas... no nos podemos estancar... Cambios muchos. Sobre todo más a nivel metodológico, de planteamientos desde lo más teórico. Se está poniendo el foco en lo emocional, el acercamiento a la familia, el cómo nos posicionamos como figuras de ayuda... son planteamientos nuevos que nos hacemos. El cómo vemos a las familias, todo el tema de estas ideas determinantes que te dejas llevar por un informe y te dejas llevar por lo que lees... entonces yo creo que ahora nos posicionamos de otra manera como figuras de ayuda, ponemos más el foco en los puntos positivos de esa familia, en las fortalezas para trabajar. Y yo creo que esos enfoques sí que están cambiando a mejor. Luego una de las funciones del educador es facilitarles a las familias todos los recursos que necesite, es decir el educador no es un terapeuta, no es... a veces es complicado porque escuchas... pero bueno, unas funciones es apoyar a la familias y sobre todo ofrecer a las familias todo el abanico de posibilidades en función de las necesidades que tiene pues posibilitar los recursos especializados para cada cosa. Y luego claro generalmente son familias que tienen tantas dificultades en el funcionamiento diario que es como si dejaran de estar en lo social y entonces parece tontería pero el hecho de que una persona vaya les hace como conectar con el planeta tierra y se sienten más normales, y sienten que pueden estar en el parque con el resto de los padres.

19. En general, ¿Considera que la intervención familiar es eficiente?	
E.1.	Pues depende, y... ¿de qué depende? Pues... depende de la implicación de las familias y de nuestra manera para conseguir esa implicación. Si las familias no se implican no hay intervención posible y si la hay es muy residual y con escaso efecto. Depende de su apertura al cambio, a la introspección, al saber entender..., del daño que ya haya, de la dinámica de esa familia... - ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener? Lo que te decía de tenerlos en cuenta, el simple hecho de que hayamos concebido que es

importante ese trabajo con familias, esa intervención familiar ya es importante, valga la redundancia, ¿cuál es el punto fuerte de la intervención familiar?, que exista, que exista, que nos hayamos dado cuenta los profesionales que si solo se trabaja con los menores, falta una pata. Pero claro, el primer paso es darse cuenta, ahora haber que hacemos con ese darnos cuenta... Pero bueno, eso, el recoger a la familias, el apoyo que se les brinda, todo lo que es el saber que es importante la parte del desahogo emocional... es que es algo que algunos lo necesitan como el comer, porque muchas veces afrontan todas estas situaciones en solitario, y es mucha carga para ellos, sobre todo me refiero a madres que vienen de una realidad de separación, de maltrato... La semana pasada estuve hora y media con una madre y al final me decía... pero qué rollo te estoy metiendo, me decía la madre, y le decía yo que no, que es lo que necesitaba porque era el marco donde le está permitido hablar, porque muchas veces pues tampoco puede hablar de muchas cosas pues con su familia y hay mucha sobrecarga, y simplemente el hecho de que haya alguien que te escuche, no desde el juicio, pero que te escuche... ayuda a aliviar en algo toda esa sobrecarga. Entonces es el marco donde tú puedes descargar para sentirte mejor, desde ahí reconducimos la autoestima baja, los sentimientos de culpa..., reforzamos la labor que ha hecho a nivel educativo porque a veces no son conscientes de que todo no ha sido tan terrible, hay muchas cosas que están ahí, que se han hecho bien. Y ellas mismas sacan muchas reflexiones sobre su actuar.

- ¿Cuáles son sus puntos a mejorar?

El hecho de que las familias hayan pasado por un montón de recursos... eso... tendríamos que tener una manera... no sé si no se han hecho unas buenas valoraciones, si fallamos, si no se está interviniendo como se debería... pero yo pienso que si una familia que ha pasado por un montón de recursos, con el desgaste que eso conlleva, y con la pérdida de confianza hacia los profesionales... si después de toda esa trayectoria por recursos... llegan hasta aquí, llegan hasta nosotros... algo no se ha hecho bien, algo no se ha hecho bien, y no quiero decir que haya malos profesionales, ojo, pero digo que hay algo que ha fallado porque no debería haber una trayectoria tan larga, no les hemos sabido dar lo que necesitaba esa familia, igual no hemos sabido ver el verdadero problema... no sé, no sé... Si han pasado por un montón de recursos, y no ha calado todo eso que han trabajado pues eso nos está diciendo algo ¿no?... y es que a veces no necesitan mil recursos, necesitan uno especializado, solo uno... no sé, igual son cosas más esto...

También pues eso que te decía antes de que es muy intensa la intervención con las menores, pero que la intervención con las familias debería ser mayor, porque qué hacemos con intervenir con un menor y que haya solucionado algunas cosas si luego la familia no lo hace, y vuelven a casa y el conflicto, y las discusiones son las mismas. Hay que intensificar yo creo que el trabajo con familias sí. Y... no sé... igual no tiene que ver, pero el tener tiempo los profesionales que tengamos tiempo para reflexionar sobre nuestra intervención, hacemos trabajo con muchas familias con muchos menores, y viene otro, otro, y otro... y vemos muchas cosas a lo largo del trabajo, muchas cosas que habría que tener en cuenta pero que muchas veces no se tiene tiempo para digerir... y también los planteamientos con las familias y los menores, no podemos estar que si sí que si no, mucho tiempo hay que conseguir hacer planteamientos más firmes también, si quieres apostar por tu hijo y por tu familia tienes que trabajar sí o sí, no vale que trabajes un mes y que desaparezcas tres meses no, que seas consecuente... si no ya sabes lo que hay. No te digo funcionar con amenazas eh, pero sí que digo que tienen que saber bien claramente lo que hay, porque sino luego hay algunos que hacen también lo

	que quieren.
E.2.	<p>Pues... o sea yo creo que hay mucho trabajo por hacer, y digo que hay mucho trabajo por hacer porque realmente es un trabajo difícil y llegamos tarde en la mayoría de los casos. Con lo cual yo creo que al final volvemos un poco a estas cuestiones que decíamos antes de reflexionar sobre cuándo empezar a intervenir, como empoderar a las familias, a los padres y a las madres en esa tarea. Empoderarles como padres y madres para no llegar a estos puntos donde la dificultad de la intervención es mayor.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>Pues yo creo que lo que mejor se está haciendo es el hecho de propiciar la participación de la familia, el no imponer a las familias, o pasarles por encima, si no el propiciar que la familia se comprometa con las medidas que se van a tomar y con el trabajo que se va a realizar. Me parece que es una parte importante que yo creo que cada vez está más presente. Y si me paro también un poco a pensar en todo el trabajo que estamos haciendo, realmente esta parte de escuchar a las familias me parece que es fundamental. Y como que yo tengo la sensación de que han pasado por muchísimos recursos y se les ha escuchado poco, o sea de lo que yo hablo es de una escucha profunda. Porque a veces damos muchos discursos pero escuchamos poco y nos quedamos en la superficie sin entender un poco las raíces profundas de la situación. Yo creo que esta es una de las partes fundamentales, que yo creo que es garantía de protección para la familia y para los menores.</p> <p>- ¿Cuáles son aspectos a mejorar?</p> <p>Yo creo que explorar profundamente, en profundidad la situación y yo diría que el acompañamiento, el acompañamiento a las familias, recoger el dolor, la acogida... lo cual implica profesionales en una segunda línea de intervención que puedan ayudar en un acompañamiento, no en el hecho de llevar a cabo funciones, si no en el hecho de que estas familias puedan estar conectadas con las necesidades de sus hijos, y eso para mí es lo más importante y que quizás es una de las dificultades porque los programas que se ponen en marcha seguimos diciéndoles a las familias lo que tienen que hacer, seguimos dándoles pautas, seguimos diciéndoles... aunque lo que nosotros digamos es que buscamos su autonomía, pues seguimos decidiendo muchas veces por ellas, y yo creo que esa parte es muy importante la de cómo generar autonomía en las familias, el cómo reforzar sus propios recursos, cómo hacerles ver que pueden ellos salir ellos adelante.</p>
E.3.	<p>Pues depende de los casos... hay veces que es darse contra un muro, yo creo que el objetivo principal es hacer una buena valoración inicial porque como te empieces a poner objetivos muy altos y veas que no llegas, la frustración del profesional es muy grande, de la familia también, entonces yo creo que el objetivo tiene que ser muy, muy realista. Si no puede volver a la familia es mejor que no nos confundamos todos, si no queremos darles esperanzas a los niños y a las familias de que va a volver o de que se va a trabajar para ello, no. Yo creo que lo mejor es tomar conciencia de los límites de cada uno porque también es justo para con ellos. Y si el límite es que bueno pues no puede volver pues entonces vamos a intentar que los sábados que se vean pues estén bien y que puedan jugar y ya, pues entonces para llegar ahí y hay que centrarse y trabajar para que ese sábado las cosas vayan bien. En ese sentido creo que puede decirse que es muy eficiente la intervención familiar siempre que haya objetivos realistas.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>Los puntos fuertes de la intervención familiar... yo creo que... la importancia que le confiere la sociedad a la familia hace que existan recursos para intervenir con ellas y eso</p>

es importante... que existan recursos para intervenir con familias el hecho es positivo... El hecho también de que siempre que se trabaja con la familia hay algún tipo de cambio más grande o más pequeño entonces... todo tipo de cambio ya es un punto fuerte, el hecho de que se haya producido un cambio y separarnos de todo lo que se había producido antes y volver a empezar ya es un punto fuerte. Las valoraciones iniciales que suelen ser acertadas es un punto fuerte de la intervención familiar también, es lo que de alguna manera ayuda a vertebrar el trabajo que se va a empezar a hacer. Y todo lo que tenga que ver con los recursos del profesional en intervención en crisis pues bienvenido sea porque te vas a encontrar con muchas, muchas situaciones en las que vas a tener que intervenir con familias en situaciones de mucha crisis... todas las estrategias que desarrollan los profesionales son punto fuerte porque ayudan a intervenir. No sé que más puntos fuertes podría haber... el hecho de que ahora está normalizado el trabajar con la familia que antes era algo que no se hacía entonces los profesionales están más preparados y más concienciados para poder empatizar con la familia y mantener las distancias a la vez, no dejarse llevar... y que se tiene claro que aunque se trabaje en un recurso de intervención familiar, que trabajemos en un recurso para familias el interés principal es el del menor en todo momento... no sé, yo creo que un poco eso.

- ¿Cuáles son sus aspectos a mejorar?

La valoración y los objetivos realistas que te decía antes. El error tanto en Xilema como en otros recursos que intervienen con la familia es creernos que somos dioses y que todos van a volver y familia feliz y tal, y eso es un gran error que acaba generando pues falsas expectativas y desilusiones en los críos sobretodo. Entonces la toma de conciencia del realismo de la situación, eso es lo que yo creo que hay que mejorar porque van pasando por muchos recursos eso es verdad, que es lo que peor llevan esas familias, y el objetivo con el que te vayan a derivar el caso, o tú te plantees al principio va a determinar todo y eso aún nos queda por poder entender... que objetivos más concretos no tienen porqué ser peores, que tenemos que plantearnos muchas cosas más a corto plazo y que las familias puedan hacerlas para de alguna manera empoderarlas, porque a lo mejor el idealizarse a uno mismo como profesional y pensar que puedes llegar a 100 cuando a los mejor solo puedes llegar a 4 eso es uno de los principales motivos de fracaso y de sufrimiento infantil. Todo el tema de que las familias pasen por mil recursos antes de llegar aquí... a ver no es que hay mil recursos para trabajar con familias porque no los hay, en Pamplona tampoco hay tantos recursos de intervención especializada con familias, pero el hecho de pasar aunque sea solo por servicios de base, luego uno más especializado, que si ayudas en no sé dónde y tengo que explicar mi historia, que si con mi hijo intervienen en otro lado... pues... el caso es que los recursos son muy limitados, y que aquí recursos para intervenir con familias hay tres-cuatro recursos y se intenta poner a la multitud de casos en esas casillas entonces claramente a veces cuaja y a veces no. Y también ya no es que el recurso no es el adecuado, pero muchas veces, en la mayoría son familias muy crónicas, y yo me pregunto ¿cómo han llegado a ese grado de cronicidad?, y por qué no ha habido un abordaje antes... prevención... aquí falla mucho la prevención y el apoyo en los momentos iniciales de problemas y conflicto y acompañamiento, acompañamiento y apoyo. Es que con la cronicidad que vienen algunas familias es que el cambio... es casi imposible. A veces pasa también que hay familias que no tienen deseo por cambiar y que no tienen capacidad por construir apego con sus hijos, son los menos... pero también hay que decir que pasa. Entonces también el previo a que se declare el desamparo... habría que poner más para que no se llegue a eso, profesionales, recursos... se tendrían que poner

	<p>al servicio de estas familias, pero no te estoy diciendo cuatro días antes de que se declare el desamparo, no, porque con cuatro días no hacemos nada, mucho antes, mucho antes habría que hacer más, hay que agotar todos los recursos. Porque ya cuando hay una separación... digamos lo que digamos ya va a ser muy difícil el que vuelva otra vez. Y luego hay que tener en cuenta que la intensidad de la intervención viene dada por la posibilidad de cambio de la familia, aquí por ejemplo los recursos residenciales incluso aunque no vaya a haber una vuelta en un periodo de tiempo o corto, o la vuelta se planea que pueda ser muy a largo plazo, si por lo que sea esa familia está dispuesta a trabajar, o se considera que es bueno y que favorece al desarrollo del niño esa intervención con la familia entonces se ponen todos los recursos habidos y por haber, entonces yo creo que al final es ver hasta qué punto va a haber un beneficio para el menor o no va a poder beneficiarse del cambio. Si para el menor está muy bien que nos juntemos con la abuela porque la abuela no quiere perderlo y no quiere que vaya con una familia de acogida y nosotros vemos que el niño quiere quedarse con esa abuela, nosotros apostamos por la abuela. Y luego hay que tener en cuenta que a veces no es buena una intervención tan intensiva, pues porque los años agotan, porque es tan difícil el vínculo con ellos que se haga lo que se haga siempre deriva en enfado con lo que casi está perjudicando el intervenir, depende de caso... es que como cada caso es un mundo...</p>
<p>E.4.</p>	<p>Yo creo que sí, porque se están tratando de hacer muchas cosas.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>Una fortaleza es la mirada, la mirada posibilitadora que se tiene es una gran fortaleza, porque realmente creemos que es posible y que además la solución la tiene cada uno la suya, la tiene él, entonces yo simplemente voy a facilitar para que él conecte con eso, eso es muy potente y muy liberador, liberador en términos de ser consciente de que yo puedo hacer lo que puedo hacer, pero sí que tengo que posibilitar que tú entres en contacto con aquello que puedes hacer. Yo creo que esta mirada es un potencial importante, y luego todo el tema de las herramientas junto con el recorrido, llevamos muchos años trabajando en esto, yo creo que eso son grandes potenciales. Y una parte muy importante es toda esa línea de socioeducativos que tenemos alrededor, muy interesante, muy innovadora y con proyectos muy rompedores, que es hacer cada intervención a la carta, porque cada día somos más celosos de nuestros chavales y de nuestras familias y bajo ningún concepto las queremos perder. Y el caso más conflictivo y el que más problemas da es en el que hay que ponerlo todo. Y esta parte de celo es la que nos activa a intentar buscar más recursos y herramientas.</p> <p>- ¿Cuáles son sus aspectos a mejorar?</p> <p>Hay muchos aspectos que se pueden mejorar por suerte y sin ninguna duda. Yo sí que creo que en toda esta parte en la que todo esto suena muy bonito y aunque suene muy bonito humanos somos todos y a veces las cosas no se hacen como habría que hacerse. Cada profesional tiene su estilo y a veces yo sí que creo que podríamos ser más acogedores, conectar menos con las tripas, realmente creemos que pueden hacer el cambio solo que necesitan mucho tiempo, darnos cuenta que llevan instaurados en esa dinámica durante muchísimo tiempo, y en el momento en el que el profesional empieza a dudar y ya no ve tan claro y piensa que con esa familia no hay nada que hacer, pero siempre hay algo que poder hacer. Y lo que habría que mejorar también es todo el trabajo en red que algo se va haciendo pero todavía hacemos intervenciones muy limitadas, cuando las familias pasan por dispositivos, por un montón de profesionales... yo creo que este es un ámbito de mejora. Y luego está toda esa parte que te he comentado del cómo hacer para que la familia en la que cualquiera de sus miembros ha</p>

	<p>entrado al dispositivo a todos les toca hacer una parte, hay que ir generando una conciencia de que tu menor está aquí y tú como adulto tienes que hacer sí o sí este programa. El problema es que desde nuestra mirada hay mucho abandono emocional pero los padres eso no lo ven y en muchos hay un sentimiento de mucho dolor porque te han quitado a la criatura y no pueden ver más allá, porque si algo desgarrador es que te quiten a un hijo. Entonces hay que poder trabajar toda esa parte de nadie te ha quitado a tu hijo porque siempre va a seguir siendo tu hijo pero mientras tú no aprendas a ser madre de otra manera no va a ser bueno para tu hijo. Y tiene que hacer ese ejercicio de poder llegar a entender y tener una actitud de colaboración con ellos porque sino lo que ellos pensarán es que ellos no han sido capaces pero nosotros no vamos a ser capaces tampoco. Todo esto es muy complicado y yo no sé cuál es la fórmula, pero en esos términos sí que habría que poder profundizar algo más porque creo que es importante que los padres tengan confianza en ese sentido.</p>
<p>E.5.</p>	<p>Esta pregunta... es que claro... dónde ponemos el listón aquí... a ver y creo que sí que hay bastantes cambios, cambios positivos, entonces sí diríamos que se están consiguiendo cosas... La mayoría de los chavales sí que vuelven a casa y no a los 18 años sino muchísimo antes.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>Yo personalmente creo que lo que se está haciendo bien es el acompañamiento en el proceso con esa familia. Es importante y luego cuando ellos ya ven como eres y que no vas a juzgarles y que eres un recurso de ayuda entonces ellos se relajan y te aceptan. Y ese acompañamiento es muy importante porque vemos que estas familias hay muchas que están muy aisladas, que no tienen a quién recurrir.</p> <p>- ¿Cuáles son sus aspectos a mejorar?</p> <p>Jo, que pregunta es que... yo es que tengo que centrarme en el sistema, el sistema está montado así y las familias nos llegan cuando nos llegan, al final de. Pienso que hay familias y niños que nos llegan demasiado tarde, muy tarde, entonces las posibilidades son más limitadas y más duras, y difíciles de conseguir. Y claro es que estamos ya en temas económicos, si se invirtiese más en salud mental, si se les prestase antes apoyo, si las familias no tuviesen un miedo permanente a perder su trabajo, y si los programas de intervención familiar trabajaran con más intensidad pues nos llegarían menos casos, muchos menos casos.</p> <p>Y algo que veo cada día más claro es que hay que... el plantear primero objetivos que la familia vea cerca, si les decimos el objetivo es que vuestro hijo vuelva a casa con vosotros en 2 años, se derrumban porque 2 años es mucho tiempo, sí que hay que decirles este es el objetivo último, pero plantearles muchos objetivos más pequeñitos, metas, actividades que puedan ir cumpliendo. Además cuando les reconocemos esos pequeños cambios que son grandes cambios, y ven un objetivo menos una cosa más que hemos hecho para estar más cerca, es que esa madre se crece porque ve que puede llegar a conseguirlo.</p>
<p>E.6.</p>	<p>Sin lugar a duda yo creo que los programas que hay son potentísimos, potentísimos sí.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>A ver nosotros los técnicos siempre pedimos más recursos, siempre pedimos más recursos, porque la situación que tenemos es que siempre tenemos que estar midiendo mucho el esfuerzo desde hasta donde tenemos que estirar un recurso y hasta donde podemos alargar un caso para poder meter otro. Aquí en Navarra en la cartera de Servicios Sociales, hay prestaciones garantizadas a las que tienen derecho las familias</p>

	<p>una vez que la administración ha reconocido que esas familias están en una determinada situación. Entonces, en ese sentido, nosotros tenemos el amparo que realmente no tendríamos que tener listas de espera puesto que ese documento garantiza que si yo he dicho que una determinada familia está en riesgo de desprotección moderado y que la receta que le tengo que dar es poner un programa especializado de intervención familiar, entonces lo tengo que tener sí o sí, no tiene que haber lista de espera, por lo tanto tenemos también esa salvaguarda, de esa prestación de herramientas garantizadas una vez que tú has evaluado que esa familia necesita eso que parece que le tienes que dar.</p> <p>La sección de familias gestiona programas de mediación familiar, orientación familiar y punto de encuentro familiar que eso no son herramientas propias del sistema de protección, a ver inciden directamente en la protección porque si introduces bienestar en una familia que puede estar en crisis de separación, evidentemente incide en el bienestar. Las herramientas puramente de protección, a mi me parece que situaciones incluso con un gradiente de riesgo de desprotección severo se pueden intervenir con programas específicos de intervención familiar sin que tengamos que proceder a la separación del menor de su familia y son muy eficaces, muy eficaces, pero este programa no se utiliza una vez que se ha procedido a separar al menor de su familia, entonces con estas familias se trabajaría a través de la herramienta que está gestionando la guarda, por ejemplo, si esos niños han ido a acogimiento residencial será la entidad que esté a cargo de esa residencia la que tendrá que realizar una labor de intervención global con esas familias, se tiene que trabajar directamente con esas familias para su recuperabilidad y capacitación parental siempre y cuando eso sea posible. Por lo tanto, desde el primer momento que hay una separación, a través de unos programas o de otros ya tiene que haber un trabajo concreto, diseñado y definido para trabajar la recuperabilidad parental y no solamente la recuperabilidad, la relación con los menores que están en guarda y las familias, horarios de visitas, etc., etc.</p> <p>A ver, entonces es que la intervención con las familias tiene que hacerse por exigencia de la administración. Hay una exigencia por parte de la administración.</p> <p>- ¿Cuáles son los aspectos a mejorar?</p> <p>A ver, todo lo que es la evaluación de programas sin lugar a dudas, sin lugar a dudas.</p>
<p>E.7.</p>	<p>Bueno es que este tema es muy difícil porque es que hay muchas variables, cómo se ha detectado, si es a tiempo o no, en qué momento nos llega la familia, qué experiencias previas tienen de intervención, cómo se ha hecho la derivación, cómo se ha hecho el trabajo con ellos, a veces los recursos, porque a veces nos llegan y decimos que bien trabajado está, yo lo veo clarísimo ahora esta familia está en un momento en el que si le ponemos un programa educativo sería ideal porque no es una desprotección muy severa, porque es una familia con voluntad de cambio que en un momento de crisis están en esta situación, pero con un poco de ayuda si les pongo este recurso... pero no, no lo tengo, no lo tengo porque esta plaza en este recurso la tengo que reservar para un caso muy grave para que el menor no tenga que salir de su casa, y encima pidiéndole a la educadora que haga algo imposible casi. En cambio, para casos que sí que estaría más ajustado no lo puedo poner porque no lo tengo. Entonces claro, los casos que hemos llegado en el momento, que tienen conciencia del problema, que la sintomatología de los niños no es muy grave, que en los padres hay disposición al trabajo... es que claro si se ha dado todo eso y nosotros tenemos el recurso adecuado y prescribimos bien el recurso que es, pues suele ser eficaz. Pero claro, se tienen que producir todas estas circunstancias. Porque sí que hay casos en los que se nos dan todas estas variables, y que hemos podido intervenir, además desde un primer momento desde el control,</p>

	<p>imponiendo la ayuda, que es lo último que quieres imponerle a la familia, porque si no la familia lo vive con muchas resistencias y el niño con recelo, y luego el buen hacer del profesional, que es el referente, y tiene que conseguir pues esa alianza, y ser posible el trabajo. Y luego también tenemos casos en los que hemos protegido al menor a su pesar, porque ya te digo que se siente muy identificado y es muy leal a su familia, y entonces no ha podido beneficiarse de la ayuda, por ejemplo de un recurso residencial, porque le parece una deslealtad ante sus progenitores, y entonces lo que ha hecho es dañarse o dañar a terceros, a demostrar su malestar exponiéndose a situaciones de mayor riesgo, en su desesperación, en su deseo de que no le protejamos más, entonces les dices a los que tan fácilmente proponen que el menor salga de su casa... es que los chavales lo llevan mal, lo llevan muy mal, otros en cambio bueno, pues la experiencia de buen trato... depende mucho si a lo largo de su vida han tenido alguna figura de resiliencia, algún tutor de resiliencia, es igual que sea una profesora, o una vecina, un vecino amable, un tío que estuvo cercano y pudo ver que el buen trato es posible, que es visto de otra manera, y entonces tiene esa posibilidad de distinguir, y el niño desarrolla cierta capacidad de resiliencia, entonces esos niños se aprovechan muy bien de las ayudas. Además siempre trabajamos con ellos con su conflicto de lealtades, y desculpabilizarles porque todos los niños piensan que es a causa de ellos que hayan salido de casa, todos se sienten responsables. Entonces desculpabilizarles, resituar, la responsabilidad es de los adultos, que vean que vamos a trabajar todos juntos y que nosotros estamos de la mano de los padres que no les dejamos fuera. Pero si la familia no les da permiso para aprovecharse de la ayuda, y ellos no se lo conceden a sí mismos, la ayuda no sirve para nada, la ayuda no es eficaz, aunque tengas el mejor equipo profesional del mundo.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>Es muy distinta la intervención familiar que se hace desde cada uno de los recursos, entonces yo supongo que cada recurso tendrá sus fortalezas y sus debilidades en el trabajo. Desde el negociado es que a penas podemos hacer intervención familiar, nosotros la encargamos, nosotros diseñamos el plan de intervención, pero como somos cuatro tenemos que encargar, y a quién encargamos la intervención, pues depende del recurso que hayamos prescrito, nosotros hacemos la valoración, acogemos a la familia, y conocemos los recursos y trabajamos con ellos bastante estrechamente, bastante coordinadamente, prescribimos un recurso y vemos con ellos, conocemos y recogemos cómo están haciendo la intervención familiar. Sí que pedimos... oye incluye la intervención con la madre y con el padre, igual es el momento de que hagáis sesiones conjuntas, ahora el chaval igual está preparado también para incluirse en las sesiones familiares, entonces nosotros eso sí que lo vamos marcando, pero en realidad depende del recurso y de cómo lo vaya dando. Cada profesional y cada recurso tienen mayor o menor habilidad en hacerlo claro.</p> <p>- ¿Cuáles son sus aspectos a mejorar?</p> <p>El no poderla hacer como nos gustaría claro. Y también decir que nos faltan herramientas técnicas, profesionales, no tenemos bastantes profesionales para hacerlo como sería conveniente no.</p>
E.8.	<p>No, no, no. Para nada, para nada. Es muy residual, es que no se interviene para modificar cosas, se interviene para poder mantener un cierto equilibrio, que permita que el menor se vaya acercando al domicilio, pero no hay cambios sustanciales en lo que son las figuras parentales. El tema es que claro, si hablásemos con menores de 2 años, es</p>

	<p>que ahí tendríamos que ver con urgencia si esa familia va a poder acoger a su hijo de 2 años porque es que si no lo vamos a tener que mandar a acogimiento, como todavía hay tiempo tenemos que buscar una familia de acogida. No podemos condenar a un menor de 2 años a estar 18 en una residencia, hay que buscar una familia de acogida, bien familia extensa, bien familia externa. Y claro para tomar una decisión hay que hacer una valoración seria de la capacidad de recuperación de esos padres y ahí sí que trabajamos mucho porque si no, no se podría hacer planteamiento alguno de acogimiento. Claro tenemos que tener en cuenta a los padres, si los padres va a ser posible que puedan recuperar esa capacidad en un año vamos a tener que intervenir durante ese año y a ese chico o a esa chica lo mandaremos a un acogimiento simple. Pero si vamos que esa familia no va a poder capacitarse, que va a ser inviable habrá que mandar a ese niño a un acogimiento permanente, pero con vistas también a que pueda seguir teniendo contacto con su familia biológica, y si vemos que además de inviable es maltratadora, y que el menor es bueno, es un bebé, pues entonces igual hay que ir a una adopción. Entonces claro es que eso hay que valorarlo muy mucho.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>Lo que existe, por lo menos mantener lo que existe, porque sino apaga y vámonos.</p> <p>- ¿Cuáles son sus aspectos a mejorar?</p> <p>Los recursos, recursos específicos para trabajar con las distintas familias, con sus necesidades.</p>
<p>E.9.</p>	<p>Creo que sí, que es posible que se pudiera hacer mejor, pues no lo dudo eh, yo creo que todo se puede mejorar. Y ahí es hacia donde tenemos que tender, a mejorar, para que ya que el trabajo que invertimos sea más eficiente. ¿Qué si eso pasa por aumentar recursos? Pues igual no. Igual no tanto recursos en cuanto a más centros, pero igual profesionales sí. Igual con los recursos que hay nos valdría, pero igual organizándolos o trabajando de otra manera podría ser viable. A día de hoy eficientes sí, mejorables también.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>Pues lo que se está haciendo bien yo creo que es que estamos consiguiendo que los menores vuelvan con sus padres, entonces yo creo que algo, no en todos los casos, pero algo acaba modificándose. Los hacemos más flexibles a los cambios, a comunicarse, a entender sobre todo a sus hijos, a pasar más tiempo con ellos, enseñarles recursos para pasar más tiempo con sus hijos. Yo creo que es conseguir que puedan volver a tener una relación adecuada, y eso se está consiguiendo, igual no en todos los casos, porque hay padres también que por la edad, por todo lo que han pasado tienen una rigidez mental difícil de modificar. Pero bueno, igual entienden mejor a sus hijos aunque ellos no cambien. Dentro de la rigidez...</p> <p>- ¿Cuáles son sus aspectos a mejorar?</p> <p>Todo lo que es trabajar antes, hay que empezar a trabajar antes. No llegar cuando la situación ya es extrema. Yo creo que desde el principio, no sé si tendría que ser obligatorio que mientras está tu hijo en la escuela tú tuvieras que hacer equis horas de formación (risas), que igual sería todo posible ¿no? El tener una formación paralela a la de tus hijos por ejemplo, es que nadie nace sabiendo, tienes un niño y de repente dices ¿y ahora qué hago?, parece de sentido común, pero a veces el sentido común tampoco... hay muchas personas que tienen sentido común pero no, no, es que yo soy amigo de mi hijo... Es verdad que igual esa mentalidad que arrastrábamos rollo hippie e ir de bueno rollo... igual nos hemos movido entre extremos... hemos pasado de un sitio a otro. Tomar conciencia también de que no tenemos que darles todo. Hay que educar en parentalidad positiva. Es que antes por ejemplo lo de los regalos de reyes era una</p>

	<p>bomba, cualquier cosa les hacía ilusión y ahora... Pero mejorable eso yo creo que es el intervenir antes, pero no por intervenir porque haya problemas en esa familia eh, sino normalizar en todo el mundo la necesidad de ponerse al día en cosas. No solo dejarlo es que estos como tienen problemas necesitan ir, no, no. Yo creo que cambiar esa mentalidad, y pensar que siempre será bueno aprender.</p>
<p>E.10.</p>	<p>(En este caso el S.I.F.)</p> <p>Sí, es efectiva porque es una intervención global, abarca todos los ámbitos. Vemos que hay resultados y esos resultados los estamos midiendo con escalas para ver la eficacia y la efectividad del servicio. Además el Ayuntamiento hizo en 2012 una valoración externa y se valoró el servicio como muy positivo.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>A ver... de manera específica en el S.I.F. es que tenemos el equipo de profesionales muy consolidado, tenemos mucha experiencia en este campo, los profesionales tienen mucha continuidad en el servicio, se apoya y se cuida al equipo y no hay movilidad y rotación quitando las situaciones por baja por maternidad. Y en general en cuanto a la intervención familiar... yo creo que el simple hecho de que este tipo de programas existan y que reconozcan la importancia de trabajar con la familia ya es en sí mismo algo muy positivo, se pone sobre la mesa el hecho de que es importante la familia, no solo el menor que también, pero la intervención familiar es muy importante. Y desde nuestra entidad lo que veo como muy positivo también es el trabajo grupal que hacemos con padres y madres, tenemos un grupo de trabajo de padres y madres complementario a la capacitación individual familiar, es importante porque se conforma desde la propia experiencia de ellos, son grupos experienciales. Es positivo que el resto de familias vean cómo ese padre ha resuelto un determinado problema, que compartan experiencias... Pero todo esto de los grupos experienciales es ciencia ficción... se hace poco en general... y es una pena porque el trabajo grupal en todos estos casos es muy interesante.</p> <p>- ¿Cuáles son sus aspectos a mejorar?</p> <p>Sin duda la prevención en los primeros estadios, falta todo ese trabajo previo en parentalidad positiva, incluso en el trabajo previo de pre-embarazo. Queda claro por investigaciones y sobre todo en Navarra que hay un nivel de conocimiento de las familias muy grande, de las que pasan por los Servicios Sociales, se sabe mucho sobre su situación, si sabemos cuáles son las necesidades de las familias, qué necesitan, lo que la sociedad demanda de ellas, qué problemas podrían surgir... la pregunta que deberíamos hacernos es cómo trabajar con estas familias antes de que aparezcan las dificultades para darles herramientas antes de que esos problemas puedan surgir, porque problemas hay en todas las familias, lo importante no es los problemas que las hay en todas, lo importante realmente es cómo se gestionan, entonces si sabemos lo que pasa cuando no se interviene ¿por qué no se trabaja desde el primer momento? Hay que hacer un trabajo de capacitación parental incluso antes de ser padres, ya desde el embarazo. Tendría mucho más impacto que cuando los problemas surgen cuando los chavales tienen 14 años.</p> <p>También habría que dotarse de recursos suficientes a todos los programas para que cada recurso cuente con personal suficiente, recursos suficientes para atender aquellos casos que son de su competencia, es decir, si nuestra entidad y sus programas están dirigidos a casos leves o moderados tendremos que atender a esta tipología de casos y no a otra porque si intervenimos con otro tipo de casos la efectividad del programa ya no va a ser la misma porque esa familia no tendría que estar en ese programa. Que cada institución</p>

	<p>asuma lo que tiene que asumir que haya recursos para no colapsar los programas, porque si atendemos un caso que no debería estar aquí... el diseño de los programas son para un tipo de casos, y los profesionales están formados para ese tipo de casos, y al diseñar los programas se han tenido en cuenta ciertos factores y no otros. Entonces tú estás para unos casos pero no para otros, dado que requieren de otro nivel de profundidad y de profesionalización, en este punto en nivel de desarrollo competencial puede ser una dificultad. Y luego también habría que ver todo lo que pasa con pueblos, comarcas... dado que el nivel de desarrollo de Servicios Sociales no está de la misma manera desarrollado en Pamplona que en otros sitios, y se necesitarían recursos de este tipo en otros sitios, porque las familias no pueden estar desplazándose, hay que acercarles los servicios, que eso no sea también para ellas, si no los ven accesibles no van a venir.</p>
<p>E.11.</p>	<p>Y en general eficiente... pues es que no lo sé, es que me gustaría que se midiera de alguna manera, que se hiciera una valoración. Eficiente como tal no lo sé, te puedo decir que igual a algunas familias les ha ayudado, en otras posiblemente no, pero que en general puede ayudar aunque sea a tomar un poco más de conciencia, pero ya eficiente... no sabría decirte. Si es que no hay evaluación, no evaluamos lo que hacemos, lo deseable a esta pregunta sería que te dijera que sí, pero es que no sé qué decirte, no tenemos nada que mida que las intervenciones que se hacen están siendo eficientes. Es que es fundamental porque estamos acostumbrados en lo social a que no se haga esto pero es que... no se puede seguir así. Porque igual llevamos años trabajando de una manera que no sirve para nada, o que podría hacerse mucho mejor, pero no sabemos, si se evaluara y si se analizara, podríamos cambiar hacer otras muchas cosas que vinieran mucho mejor, pero ni nos lo planteamos, se está haciendo esto de esta manera y ya está. Por lo menos desde arriba, lo que nosotras sentimos es como bueno pues ya está, el programa ya está, y hasta que no pasa algo gordo pues se sigue con lo mismo, y aún pasando algo gordo se sigue con lo mismo.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>Pues antes yo te diría, porque ahora ya no lo sé... antes de diría que el tema de la acogida, de establecer una relación de confianza, que la persona se sienta escuchada, recogida, para que puedan llegar a confiar en que bueno aquí me pueden ayudar. Ahora ya pues eso se intenta, y te hablo de nosotras de cómo entendemos la intervención y de cómo nos gusta estar con la gente y así, pero no lo podemos hacer como nos gustaría, como nosotras quisiéramos. Pues desde ahí, antes la intervención también era más inmediata, de que pueda venir en un momento, llamar, y pues que ha ocurrido algo y que podamos atenderle en ese momento. Y ahora eso no se da porque no podemos, se intenta cuanto antes pero no podemos. La coordinación y yo creo que también es algo que es importante y que es un punto fuerte y yo creo que es imprescindible, y se intenta, pero hay casos que se nos escapan por ahí, pero bueno es el volumen, sobre todo es el volumen.</p> <p>- ¿Cuáles son aspectos a mejorar?</p> <p>El que haya un volumen de casos abarcable... bueno es que es todo.. a mejorar es que es todo... no sé muy bien qué sería porque es todo. Que haya un análisis de cómo se está trabajando a nivel de infancia en Pamplona. Que se establecieran, que se vean las necesidades, que se estableciera un protocolo, un procedimiento compartido para todos los programas, porque al final cada programa de infancia y familia estamos interviniendo como podemos, como se nos ocurre... entonces eso así de entrada, algo definido, un plan, un programa que defina bien como trabajar, en qué términos, y una</p>

	<p>metodología, y menos volumen de casos. También el tema que te comentaba económico, el que haya tiempos porque aquí entra todo, no vemos lógico que tengamos que intervenir con un caso que nos entra el menor con 10 años y que lo tengamos aquí hasta los 18, vale que hay temporadas en las que no se interviene tanto, pero es mejor plantear un tiempo, con unos objetivos claros, dedicar intensidad y energía a este caso durante ese tiempo y hacer una valoración en condiciones o derivarlo donde sea, y no esta ambigüedad de cómo ya no llaman y parece que entonces va bien y aquí tengo detrás a otros cuantos pues entonces de este caso me olvido. Entonces eso no se está haciendo bien. Y luego el no poder trabajar más en lo comunitario, tendría que haber más personal. Nosotras consideramos que eso es importante y nos gustaría que se evaluara y que nos dijeran qué es lo que hace falta. Y luego a nivel que no es tanto nuestro, pero sí que vemos que a nivel educativo hay mucho problema, de que no hay realmente alternativas, o que la educación que se está dando pues hay muchos chavales y chavales que eso no les sirve y les aburre, que eso es lo de menos, pero que no está conectando y sacando partido de las capacidades de esos chavales que con 12-13-14-15-16 años están en clase porque tienen que ir porque lo marca la ley, y si no se escapan... entonces no se está partiendo de los intereses de los chavales, luego igual con más edad pueden optar a pcpi y otras historias... pero es que son muchos menores en esas situaciones. Que es algo que además nos rebota aquí, y nosotras no podemos hacer mucho, y no te hablo solo de chavales de una trayectoria marginal o de exclusión social, no chavales que tienen capacidad y que han ido bien pero que tienen otros intereses diferentes, y eso genera problemas en la familia.</p>
<p>E.12.</p>	<p>Depende de casos. A ver, dos cosas importantes, una, la intervención familiar hay que hacerla sabiendo sobre qué hay que trabajar, entonces para saber sobre qué hay que trabajar hay que hacer una investigación y valoración, hay que valorar y hacer un buen diagnóstico, saber cuáles son los problemas, porque como te equivoques... entonces si tú aciertas y hay colaboración de la familia, las intervenciones familiares funcionan. Y para nosotros el finalizar una intervención familiar por consecución de objetivos es muy satisfactorio. Pero si tú no has acertado con el diagnóstico, si encima la familia no colabora... pues no funciona.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>El intentar que siempre se intenta capacitar a la familia, intentamos, intentamos... aunque a veces podría no ser positivo porque en ese intentar, intentar, se pierde tiempo, porque también hay casos en los que los padres es que no son capacitables, y sobre todo con niños pequeños habría que tomar quizás decisiones más rápido, pero ese intentar, intentar me parece importante de cara al derecho que tienen tanto padres como hijos a vivir juntos en el domicilio de la mejor forma posible. También el tener en cuenta a la hora de establecer objetivo que hay familias que llegan hasta aquí, y otras hasta aquí, adaptarse a las familias que yo creo que eso sí que se hace bien, no se hace lo mismo con todas las familias, se adapta el recurso, se adaptan los objetivos. Todas las familias no pueden llegar a lo mismo, entonces sí han llegado hasta aquí eso ya es una mejora. Y yo diría que las valoraciones cuando se hacen con tiempo, y con recursos, y con buenos profesionales que suelen ser la mayoría de las veces muy acertadas. Luego enganchar con las familias importantísimo. Y aquí tenemos claros los pasos en la intervención familiar, uno, la introducción de la figura del educador en el domicilio que es un momento delicado porque entras en las intimidades y en las mierdas que hay en las casas, entonces nosotros siempre les decimos a las figuras educativas, que poco a poco, que lo primero es ganarte la confianza, poco a poco. Entonces si se trabaja ese enganche</p>

	<p>desde el principio, y haces un enganche bueno, la intervención la vas a tener encaminada, a partir del enganche y de que la familia confíe en ti, es cuando puedes trabajar y empezarles a decir hay que cambiar esto, pero sin juzgar a las familias, nunca juzgar a las familias, y eso sí que creo que lo hacemos bien. Y lo que suelen hacer bien también los educadores es amoldarse a los plazos de las familias porque cada familia lleva sus ritmos, hay familias con las que puedes correr más y otras menos, entonces es importante adaptación. Entonces respetar tiempos, estar ahí cuando te llaman, el no juzgar... si haces eso la intervención ya va por buen camino y va a funcionar... o a veces no porque se puede agravar por mil cosas, pero yo creo que aunque sean de libro, de verdad que son las cosas que hay que hacer y si no se hacen olvídate de intervenir.</p> <p>- ¿Cuáles son aspectos a mejorar?</p> <p>A ver yo creo que nos hace falta, no tenemos formación, el conocer las últimas cosas que se están trabajando en la intervención con familias y en el tema de la infancia, el que cuando tengas dudas, haya un experto que te pueda resolver, que eres un profesional pero tú también tienes tu familia, y tus historias que se te remueven, entonces el tener ahí un apoyo porque haríamos mejor nuestro trabajo, a parte de la falta de recursos que eso ya sería otra cosa, pero esto que te digo yo creo que sería importante. Yo creo que en Pamplona el equipo de las unidades de barrio es un equipo bastante especializado, porque todos vienen del EAIA que se desmanteló y se llevó a los barrios. Entonces yo creo que se podría hacer algo específico para la infancia porque no tenemos nada. Y lo del manual y que se trabaja con los déficits y yo creo que hay que trabajar también con las potencialidades y seguro que eso existe en algún sitio en el estado español que se está trabajando, y hablar de nuestras metodologías de trabajo, qué se puede hacer mejor, porque no sabemos qué es lo que se hace en el resto del mundo. Tendríamos que hacer trabajo grupal, y no se está haciendo trabajo grupal, juntar a familias y trabajar a nivel grupal sería un muy buen recurso, es muy rico, pero no podemos hacer lo básico como para encima ponernos a innovar. Y tampoco tenemos supervisión porque no tenemos responsable. Y si yo tengo un montón de adolescentes con no se qué, por qué no vamos a hablar... si estoy hablando de hábitos saludables, de buen trato a las chicas... de yo que sé, se podría hacer juntarlos a todos juntos, aunque luego también se haga un trabajo individual. Y por ejemplo en Pamplona hay que trabajar todas las metodologías que hay, porque las metodologías así como del tema del EAIA que está todo super hecho, del EIF no hay nada, pero claro quién hacer eso si no hay nadie que lidere. En el EAIA como estaba todo hecho antes yo creo que está más estructurado, y no hacemos las entrevistas al tun tun, sabes por qué es importante conocer la infancia de estos padres, las relaciones de pareja para llegar a entender lo que está pasando, no se hace porque sí, se hace porque tiene un objetivo.</p>
<p>E.13.</p>	<p>Desde el PEA yo diría que sí, que sí, que los resultados son muy positivos. Siempre hay excepciones en las que no se dan las condiciones, hay veces que al final la valoración que tenemos que hacer es que el menor salga del domicilio y tenga que ir a un recurso residencial después de haber estado un tiempo trabajando con ellos, pero yo eso lo valoro como positivo también, o sea no me parece negativo que desde el programa no se hayan conseguido los objetivos, si no que tenía que salir de casa sí o sí, porque también hay casos así. Entonces yo veo que gracias a que se ha puesto este programa se ha podido observar bien qué es lo que pasa en esa familia y qué es lo necesario, que si no se hubiera puesto un educador esa situación se habría eternizado, porque es que hay situaciones muy dañinas. Luego en general yo diría, lo que yo veo eh, que tiene que a ver una intervención familiar, porque tiene que haberla pero no muy larga en el tiempo,</p>

	<p>porque se tiende a eternizar las cosas, porque veo que hay muchas veces que muchas familias tienen una dependencia por los Servicios Sociales tremenda. Hay veces que llegan aquí familias y nos cuentan que llevan con los Servicios Sociales a vueltas 8 años o 9... y a mí eso no me parece efectivo. Es algo que tiene que tener un inicio y un fin.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>Creo que desde el PEA ese trabajo para conseguir el vínculo, entonces el vínculo que conseguimos con los menores y que permite realizar un trabajo.</p> <p>- ¿Cuáles son sus aspectos a mejorar?</p> <p>Pues yo creo que a veces, a ver... no es cuestión de coordinación tampoco, es cuestión no sé, de que hubiera más inmediatez, por ejemplo, se ve que ese menor o esa familia necesita salud mental, y la necesita ya, no que tuvieran prioridad pero que fuese inmediato. Porque muchas veces tú haces un informe y ves esa familia pues las debilidades que tiene y ves que necesitaría esto, esto y esto, pero se tarda un tiempo en dárselo y ese tiempo era primordial. O un menor que dices tiene que entrar en un pcpi, porque dices es que si no entra en una formación de este tipo no... y justo no hay plaza... entonces... hay veces que en momentos cruciales que ves que es justo lo que se necesita no tenemos esos recursos inmediatamente, hay que esperar un tiempo, y es un tiempo vital, hay que actuar con inmediatez porque igual ese tiempo que tardas pierdes a la familia. Y es que para mayores de 16 años es que tampoco hay muchos recursos formativos para menores que no están muy motivados en algo que quieran estudiar, haría falta algo, no sé si un centro de día... o, no sé pero falta algo en el que poder ocupar su tiempo. Porque al fin y al cabo en el PEA estamos, dos días, tres días, pero y el resto del tiempo qué, si no están estudiando y no tienen nada formativo... ahí falta.</p>
E.14.	<p>Sí. Creo que lo que hacemos se hace bien. No obstante se podrían mejorar muchas cosas claro, claro que se podrían, habría que dar un nuevo enfoque al sistema de protección eso también te lo digo. Yo creo que son programas dinámicas que tienen que serlo para atender a las familias que también son dinámicas, y que tienen que cambiar, tienen que evolucionar y no pueden estar estancos, pero bueno yo creo que estamos funcionando, me da igual la nota que se saque, porque a veces es muy negativo el hecho que no llegues a unos objetivos, pero eso no quiere decir que la familia no haya evolucionado. Y yo entiendo que hace falta sistematizar, que hace falta cuantificar, que es importante, pero se tienen que conjugar las cosas, entonces nosotras estamos en esa pelea de sistematizar y a la vez conjugar porque hay una parte que no la podemos obviar. Aunque es verdad que estamos evaluando y pasando escalas y poniendo números que nos cuesta mogollón poner números, pero está claro que hay que hacerlo sí, sí. Yo creo que también les ofrecemos mucho recursos a las familias, y crecen mucho en el proceso y que en cada periodo personal y familiar ahora mismo esto es lo que han podido lograr, pero la vida es larga, ya tendrán tiempo también para asimilarlo y llevarlo a la práctica. Para mí es un trabajo también muy de sembrar y de no recoger frutos a corto plazo, pero yo creo que es más importante ver que la siembra está bien hecha y que es la mejor simiente.</p> <p>- ¿Cuáles son sus puntos fuertes y a mantener?</p> <p>Desde el programa creo que es importante el hecho de que somos un recurso de preservación y es importante que trabajemos por darles la oportunidad a los menores de convivir con su figura materna y su figura materna. Pero es verdad que a veces eso no se puede construir dentro de casa, no pasa por mantenerlos en casa, pero que hay que ayudar para que eso se dé, y para que ese niño y esa niña pueda crecer y desarrollarse en una vida adulta lo más sana posible, y no tiene que pasar a veces por estar en la casa.</p>

	<p>Pero sí que hay que trabajar por sanar esa relación porque ese vínculo es irremplazable, otra cosa es que... yo creo que hay que ayudar a que ese niño y esa niña pueda construir de manera sana ese vínculo y ahí creo que estamos muy concienciados, la concienciación de los profesionales por esto es muy positivo, es la base de trabajo.</p> <p>- ¿Cuáles son sus aspectos a mejorar?</p> <p>Ostras es que mejorar... se puede mejorar siempre todo... yo creo que el programa de preservación familiar creo que podría ser... y suena mal decirlo desde dentro pero creo que debería de ser mayor, o sea creo que tendría que ser más potente, creo que se debería de invertir más en prevención, creo que se debería de trabajar más a niveles más preventivos, con programas especializados pero a niveles más preventivos, por que podríamos trabajar ese vínculo, pero con edades más tempranas, incluso con mujeres gestantes y con sus parejas, que ni siquiera han dado a luz en donde hay ya un recorrido y una historia de vida complicada, y donde se puede presuponer que vaya a necesitar de un apoyo, entonces, yo creo que podrían ser recursos muy bonitos a nivel preventivo dentro de equipos especializados. Porque ser padre y ser madre es muy complicado, es muy complicado para cualquier persona y que hace falta tener unos cimientos personales pues un poco estables, entonces yo creo además que todo esto sería muy fácil ponerlo en marcha. Además es que gastaríamos mucho menos dinero, abarcaríamos a un abanico mucho más grande de gente y económicamente saldría mucho más barato que lo que valen los pisos por ejemplo al Gobierno. Además sería más eficaz y más efectivo, porque claro nosotras cuando llegamos, llegamos y hay situaciones ya muy terribles. Yo creo que eso sería muy chulo y que abarcaríamos mucha más población de la que abarcamos, y que a nivel preventivo se podría trabajar mucho.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>20. Cuando un caso se da de baja, ¿Se revisa la manera en la que se ha abordado el caso? (Supervisión interna) ¿Existe supervisión externa del modo de abordar los casos? En qué términos.</p>	
<p>E.1.</p>	<p>Es continua, no se le dedica tanto tiempo igual como habría que hacer para que saques unas conclusiones o... no sé, pero es continua, yo no lo hago al final, se hace constantemente, se analiza el cómo se aborda el caso para poder cambiar objetivos, actividades en función de cómo se está evolucionando... Esto hay que hacerlo por hay unos objetivos generales que se adoptan en casa caso, tiene que haber estrategias comunes, y en cada fase unos objetivos marcados, y a veces no sabes por qué no se están consiguiendo y ves que a veces las dinámicas están tan enquistadas que hay una impermeabilidad al cambio muy grande por parte de la familia, y que hay que entrarles por otro lado. A veces está el problema de que no se sabe cómo llegar a la familia, hay que examinar mucho los prejuicios que tiene cada uno, hay que trabajarse muchas cosas, y ser flexible en cuanto a que cada familia es distinta, con ninguna se puede trabajar igual, entonces hay que tener un repertorio...</p> <p>Y externa también, sí, sí, desde Gobierno de Navarra, es importante porque a veces nos dan claves cuando nosotros tenemos casos enquistados, que no van ni para delante ni para atrás... alguno pueden considerarlo como control, pero yo creo que es apoyo... no podemos hacer este trabajo solos, por el bien de las familias.</p>
<p>E.2.</p>	<p>Bueno... esto de la supervisión interna... es algo que tendríamos que hacerlo más eh. A mí me gustaría que esto pudiéramos hacerlo mejor. Sí que es verdad que vamos identificando las dificultades que tenemos durante el propio proceso, y a veces se da de baja porque es inevitable el cerrar la intervención porque no hemos podido trabajar con</p>

	<p>este chico, con esta chica, o la familia boicotea todo el trabajo. Yo creo que hay una dinámica de... pues bueno vamos a otro caso. Y yo creo que eso sí que tendríamos que hacerlo, porque cada vez más somos capaces de pararnos y de ver qué es lo que nos ha pasado y qué podríamos haber hecho de otra forma para no repetir esta situación. En eso tenemos que mejorar, de la misma forma que a mí me gustaría que tuviéramos también, un conocimiento de los casos de chicos y chicas que han salido de nuestros recursos para plantearnos si realmente la intervención que hicimos fue adecuada, en función también de saber si este es el camino a seguir.</p>
<p>E.3.</p>	<p>Sí, pero no es al final, es el proceso... se intenta hacer una valoración conjunta con el INAFI, el cómo se ha llevado el caso desde la administración y luego desde aquí con el equipo técnico. Sería más el ver la evolución del caso, ajuste de expectativas, de objetivos, limitaciones, ajustes...</p> <p>Y luego sí la supervisión externa que dices es constante, con los técnicos de INAFI nos reunimos quincenalmente siempre para valorar cada uno de los casos, y ellos están muy presentes en todo lo que es la intervención y supervisándonos también... pero luego también está claro esa supervisión que tenemos que llevar a cabo nosotros, que también es una supervisión interior de verse cada uno como se ha visto en ese caso, que problemas, dificultades han surgido, que nos ha generado todo eso... también hay mucho trabajo personal aquí eh, porque son muchas historias y hay algunas que te llegan especialmente, lo que te decía de querer hacer 100 y poder hacer 4... entonces emocionalmente tenemos que mirarnos para dentro muchas cosas porque este tipo de trabajos son especialmente tóxicos para el profesional porque a veces las decisiones de intervención que tenemos que tomar son duras y hay mucha responsabilidad y este trabajo sí que pesa, pesa mucho, se generan bastantes bajas en este ámbito y a nivel profesional hay mucho desgaste. Entonces con el equipo volcar las angustias por algo que te ha pasado y que te den un apoyo emocional y te den sus puntos de vista, otras perspectivas que a ti se te podían estar pasando, que te den ideas, opciones... es importante porque hay veces que te cierras.</p>
<p>E.4.</p>	<p>A ver por procedimiento cada vez que cerramos un caso, no hacemos eso, pero tenemos tres herramientas, una es... tenemos un espacio de supervisión de casos internos, es decir, cualquier profesional de la casa que está atascado, necesita darle una vuelta, hay un procedimiento, una ficha con equis información y se lanza, entonces hay otros dos profesionales que no tienen relación con ese caso que son los que gestionan y lideran el espacio y se convoca una día para todo el que quiera de todos los programas, estamos hablando entorno a noventa personas, se lanza y el que quiera viene, entonces hacemos una exposición del caso y la gente pues el eco que le genera lo comparte, su mirada, la perspectiva... y se trata de que el profesional que haya traído el caso se vaya con otra luz, con interrogantes o con otra mirada para poder seguir avanzando. El segundo elemento que tenemos es una supervisión clínica de casos, viene un profesional externo y vemos tal caso, esto es lo que hay, y el supervisor nos da feedback y nos plantea o nos cuestiona... pero analizamos la situación del caso. Y el tercer elemento que tenemos es que siempre y cualquier profesional de la casa instaura todo el tema de la mejora continua, por lo tanto tenemos sistematizado como buenas prácticas un procedimiento en el que cualquiera que con un caso considera que ha habido un aprendizaje, que considera que hay que hacer una modificación porque replicamos no se qué, porque esta otra cosa no ha funcionado o al revés porque ha funcionado muy bien y queremos continuar con esa buena práctica, eso se registra en un formato de tal manera que se</p>

	<p>comparte con todo el resto. Entonces no es al terminar el caso, sino que durante la vida de todos los casos tenemos estos tres procedimientos.</p> <p>Para nosotros esto es clave y siempre lo hemos tenido presente porque además dentro de la organización hay supervisores, de hecho hace unos años nos eligieron la empresa y nos dieron dos premios uno de calidad de los Servicios Sociales por la herramienta de la supervisión por tener un tiempo y un espacio para ver que es clave en nuestra intervención que podamos pensar y que podamos permitirnos tener un espacio donde uno pueda decir qué le está pasando con este caso, qué me supone a mí, y que el de enfrente me pueda decir cosas donde no se esté cuestionando nada de mí, es la misma mirada que tenemos con las familias, es decir, nadie está diciendo que soy mala profesional, pero hay cosas que no sé si tienen que ver conmigo, con la herramienta o con qué historias me revocan, pero tengo un espacio donde yo puedo manejar todo eso con total tranquilidad porque nada de mi profesión está en juego, pero tengo que darle una vuelta porque sé que lo que tengo que ser es competente, por lo tanto si estoy atascada o algo no me está dejando ver, los puntos ciegos hay que intentar abrirlos y entendemos que para ello la herramienta más adecuada para ello es tener un espacio de supervisión.</p>
E.5.	<p>Es un continuo, al finalizar el caso no lo hacemos, no. Pero a nivel interno las técnicas nos juntamos una vez a la semana y hay veces que ahí pues que nos planteamos muchos temas, oye pues con este caso estoy atascada, y las compañeras te dan pinceladas, ideas...</p> <p>Sí, nos supervisa el Gobierno de Navarra, es decir, mínimo una vez al mes hay una reunión con el equipo técnico de bienestar social y revisamos casos, digo mínimo porque si necesitamos, o surgen problemas de lo que se nos reunimos. Luego estos técnicos de bienestar social una vez al año van a los pisos y hablan con los educadores. Pero sí es más rico viendo a todo el equipo de educadores y tal, y luego hacen una devolución de lo que han visto con el responsable del hogar y la técnico, eso además de las reuniones que tenemos con ellos, y luego continuamente funciona más el email y el teléfono para informar de cosas, de recordatorios...</p>
E.6.	<p>Vamos a ver, yo creo que aquí la pregunta sería si ¿la administración evalúa de forma periódica la eficacia de sus programas?, y yo aquí sí que diría que aquí hay mucho por aprender, mucho. Quiero decir, que una cosa es que de manera permanente vayamos evaluando la evolución de los menores que tenemos bajo nuestra responsabilidad, eso es una cosa, menores que hemos metido en los programas que a día de hoy tenemos y no los metemos en otros porque no existen y no existen porque no se han diseñado y claramente habría que ver si existe otra manera de trabajar, es decir, que puede ser muy interesante ver qué líneas de trabajo se pueden llevar con menores situación de desprotección o dificultad. Hoy por hoy tenemos las que tenemos porque son las que comúnmente trabajan y trabajamos todas las Comunidades. Entonces aquellos menores con los que a día de hoy trabajamos con estos programas, están en seguimiento permanente, hacemos un seguimiento permanente de los menores, de los programas y de las instituciones que gestionan esos programas para ver su evolución, esa es una forma de evaluar. Ahora bien, lo que no existe de manera tan sistemática es que la administración tenga unos hitos en los que periódicamente haga una evaluación externa o interna, que entiendo que debería ser externa de la eficacia de un determinado programa, eso no está instaurado. Digo la importancia de la externa, porque la interna es más complicado que sea objetiva. Entonces el otro día en una conferencia había dos</p>

	<p>ponentes Ochotorena y Fernando del Valle que hablaban de la importancia que tiene la evaluación de los programas de la intervención social, para ver si realmente el dinero que la administración se gasta luego revierte positivamente en los menores o por el contrario hay que hacer las cosas de otra manera. Y eso no tenemos, es decir, no es que no tengamos, es que no existe... es decir, vamos a ver... los políticos no tienen todavía, en mi opinión, evidentemente, ese intro dado en la cabeza de que eso es necesario. Y yo entiendo también que son estudios que son costosos en tiempo y en dinero porque claro, ver la eficacia de un determinado programa conlleva tener una perspectiva del estudio de un grupo de personas durante una serie de años sino no valdría para nada, y eso requiere desde luego de una dotación de personal externo e interno para poder hacerlo y por lo tanto de dinero, y eso es una historia cara, que quienes preconizan que eso es fundamental, desde luego encuentran que haciéndolo la administración abarataría mucho el coste que dedica a esto sin ninguna duda.</p>
E.7.	<p>Mira para esa reflexión no hay espacio, ni tiempo ni la supervisión que hemos pedido. Eso va a lo largo del caso, no tenemos una supervisión externa que es lo que realmente te podría ayudar a hacerlo es una supervisión externa, pero sí que lo necesitamos y lo llevamos años pidiendo. Por las cargas de trabajo terminamos un caso y seguimos con el siguiente, pero vamos que ese caso se queda contigo y te lo llevas en la mochila, y volvemos a él en muchas ocasiones, lo que pasa es que las reflexiones son propias de cada profesional, y tampoco da tiempo a elaborar reflexiones por la carga que se tiene. Pero sí que volvemos a él, tanto por los errores como por los aciertos. Pero espacio de supervisión, de reflexión... no lo hay sistematizado. Y a lo largo del proceso aunque lo trabaja una pareja, y debates y discutes el caso con tu compañero o compañera, luego los casos que son complejos se trabajan en equipo, sacamos los pros los contras, tiramos de la experiencia profesional, tiramos lo que te digo de casos anteriores, que siempre aparecen, mira te acuerda de aquel... y entre todos lo debatimos, luego esto se lleva a la comisión que también debate los casos, es decir, que sí que hay reflexión continua y auto-cuestionamiento que es lo que tiene que haber, de cómo se está haciendo, de cómo está el sistema, de cuál sería el recurso idóneo...y luego exponemos en la comisión a quién nos quiere escuchar lo que está pasando y qué necesitamos. Y luego es que por ejemplo el resto de los recursos tampoco tienen una supervisión aunque se defina como tal, pero no la tienen, no tienen supervisión, porque nosotros podemos hacerles derivaciones, o devoluciones que sí que se las hacemos, pero les hacemos devolución de información, pero no les estamos haciendo supervisión, es que tampoco podríamos porque tampoco somos quién, no podríamos por tiempo y por carga de trabajo pero es que nosotros tampoco somos quién para hacerlo. Un supervisor tiene que estar formado y tiene que poder trabajar con esa persona, con su equipo, pues desde análisis de cómo se sienten ellos, cómo se han sentido en el caso, qué se les ha revuelto, avances, no avances, equivocaciones, auto-cuestionamiento como profesional, como equipo, como institución... y todo eso es una labor que requiere tiempo y una formación y un no estar tan implicado con los casos como estamos nosotros... Así que lo hablamos y los expresamos con nuestro equipo que es necesario, pero desde luego no es suficiente.</p>
E.8.	<p>Bueno a ver, siempre se hace una valoración de cómo ha sido la evolución de cada caso, pero no hay un trabajo muy intenso en ese sentido, ni muy intenso, ni estructurado, ni protocolizado... no, no. Más del día a día, pues si está disminuyendo el nivel de dificultad o de conflicto, puede volver a casa porque se dan las condiciones, hay recursos en casa, lo derivamos a casa y que sea base quienes hagan desde cómo están</p>

	ellos un seguimiento.
E.9.	<p>Nosotros, a ver, cuando se da de baja, nosotros cerramos el expediente pues cuando pasa de un recurso a otro, pero lo seguimos manteniendo hasta que ya se va pues eso por su mayoría de edad, o no, porque tenemos menores que están con más de 18 años con nosotros. Pero cuando por ejemplo están en el COA y la valoración es que pasen a una residencia, y sus padres dicen que no, que ese niño se va a casa... vamos poco menos que hacemos una porra para ver cuánto tiempo va a tardar ese menor en volver al COA. Entonces hay casos que los tenemos mantenidos aquí porque sabemos que en equis tiempo... pero sí que vamos revisando y trabajamos con las entidades eh, pues a ver esta vuelta a casa qué es lo que ha pasado para que haya fallado, dónde hemos fallado, ¿lo hicimos muy rápido?, pues no, la verdad es que no porque la familia cada vez demandaba más, o igual sí que nos precipitamos un poco, o igual no contábamos con que iba a parecer esta otra persona allí... Entonces sí que intentamos porque como hacemos eso un seguimiento tan exhaustivo, y les damos vueltas, y anticipamos lo que puede pasar..., porque lógicamente hemos tenido casos en los que nos hemos tenido que sentar y decir a ver, si vuelve a entrar tu hija o tu hijo al COA, haremos un desamparo porque es que ya no nos quedan más herramientas. Entonces digamos que anticipamos esas cosas. Nos gustaría tener tiempo con todos los casos y hacerlo tranquilamente, pero muchas veces lo tenemos que hacer sobre la marcha. Y es un pena porque yo creo que muchas veces de allí sacaríamos mucha, mucha información, lo que pasa es que claro nosotros trabajamos con otras entidades, entonces lógicamente piensa que ellos también aunque normalmente ellos son bastante realistas eh, y no tienen ningún problema en asumir si tú les intercambias la información eh, y les dices y aquí no será que ha pasado esto y tal... sí, y a veces te lo reconocen o no. Entonces que sí que es verdad que son muy realistas y fiables en la información pero lógicamente yo me supongo que ellos también se tienen que guardar las espaldas, hasta el día de hoy tampoco lo vemos eh, pero sí que es verdad que probablemente tampoco nos cuentan todo, todo, deben contarlo sobre todo cuando hay situaciones en las que tenemos la guarda y la hemos cedido nosotros en ellos, entonces la responsabilidad nos la piden a nosotros, pero normalmente los informes que nos envían de fin de cierre son exhaustivos e intentan recoger todo. La parte que pueden tirar ellos para casa... pues eso no podemos saberlo.</p> <p>Y luego lo que decías de supervisión externa pues no, no tenemos nosotros, la de las entidades la supervisión externa somos nosotros, pero nosotros no tenemos supervisión externa y es algo que pedimos constantemente, lo que pasa es que no hay dinero. Y lo que menos ahora importa es que alguien nos supervise. A ver si que es verdad que nuestros casos, tienen que pasar por una comisión de valoración. A ver, según la ley del menor que salió, todos los casos que impliquen cambio de guarda de un menor, tanto si nos la ceden a nosotros como si nosotros la devolvemos a los padres tienen que pasar por una comisión de valoración. Esa comisión de valoración está formada por los jefes de sección y luego los jefes de los negociados. Y tienen que llevar todos los casos. Puede ser que los técnicos hayan hecho una valoración de un caso y allí ellos, digamos que ahí se expone otra vez en caso y se tiene en cuenta la opinión, se han dado situaciones en las que la valoración ha sido una, pero luego la comisión esa ha valorado una cosa diferente. Entonces esa es la supervisión que a día de hoy tenemos. Lo que pasa que suele haber más dificultad con los casos de dificultad o acogimiento que con los nuestros. Los nuestros los llevamos y nos dicen a todo que sí. Claro son adultos, son adolescentes... que te cuentan... es que es otra dinámica. Entonces en cuando a supervisión es lo único que tenemos Cristina, que no gustaría sí, que hay situaciones en</p>

	<p>las que necesitaríamos tanto una supervisión como que nos recogieran también emocionalmente pues también porque es tan frustrante que metas la pata una vez, y otra vez... Que tengas una menor que haya ido cuatro veces al COA, que salga a residencia, que esté todo el día fugada, lo vives tan mal... y le das vueltas a la cabeza, dónde estará, dónde aparecerá... Y alguien eso, pues que te recogiera desde esa parte no solo en los casos, si no en la parte más emocional de cómo lo estáis llevando porque es que este caso esta... entonces pues esa parte también... entonces yo creo que eso sí que se echa de menos la supervisión, que a veces alguien de fuera que te esté dando otra visión... porque claro tú imagínate... llevas tres años trabajando con la misma familia, el mismo menor, la familia no cambia nada... alguien que desde fuera te diga a ver es que os estáis dejando pasar esto, porque es que vosotros estáis ya tan mediatizados con esta madre... entonces sería fundamental, aunque sea sólo ya también para vomitar todo lo que tenemos guardado...</p>
E.10.	<p>A ver, contamos con un plan de caso inicial, escalas de bienestar, informes y las reuniones de coordinación mensualmente con los equipos de infancia del Ayuntamiento que es el que sigue siendo responsable del caso. La familia sigue estando con los servicios del Ayuntamiento.</p> <p>Hay una supervisión constante del equipo por parte de nuestras psicólogas, supervisa cómo va el caso, cuestiones técnicas, posibles dificultades que tengan los educadores, atascos, informes que puedan pedirse sobre seguimiento de los casos... es una supervisión del día a día no tanto después de dar de bajar el caso.</p> <p>La supervisión que sería externa la hacen lo técnicos municipales del Ayuntamiento, para ver cómo están yendo esos casos.</p>
E.12.	<p>Externa no, si ni siquiera tenemos responsable como te he dicho. Hay una supervisión que ha contratado el ayuntamiento de Pamplona para todos los profesionales donde se habla de todo lo que te dé la gana. Y se ha pedido desde aquí que exista una supervisión para los programas de infancia desde fuera, para hablar de nosotros, de nuestro trabajo, de qué se está haciendo, de cómo nos situamos, de cómo trabajamos con la infancia y la adolescencia..., pero no hay. Interna hacemos, hacemos, y decimos esto lo hemos hecho fatal, no lo teníamos que a ver hecho así, no hemos estado acertados en esta entrevista, me he cabreado con esta persona porque me ha dicho... estas cosas sí que las comentamos en equipo, pero un espacio reducido, tampoco hay tiempo para todo.</p>
E.13.	<p>Lo hacemos de manera general. Anualmente realizamos una evaluación del programa con datos y con todo, y luego claro cada vez que tenemos una supervisión con el responsable, tenemos reuniones de equipo..., es un continuo. Es una evaluación continua y constante. Luego cuando finalizamos un caso hacemos un informe de finalización que es el que le devolvemos a Gobierno de Navarra, pero luego también hacemos una reunión con las mismas personas que estuvieron en el acto de inicio, pues las reunimos en la finalización para hacer una valoración. Porque hay veces que igual finalizamos pero vemos necesario que se trabaje alguna cosa más e igual se avisa pues a base, o derivamos a salud mental, entonces todas estas cosas quedan constatadas en la reunión. Luego desde Servicios Sociales de Base, pues sí que es verdad que habría que hacer un seguimiento mayor de los casos cuando salen, porque aunque pueden salir muy bien de vez en cuando se necesita que se les eche un ojo, para recordarles que no están solos, aunque sea un par de veces al año, porque como te he dicho no hay que crear tampoco dependencia, pero es que desde base están muy saturados, mucho, no se les puede pedir más de lo que hacen porque no dan abasto.</p>

E.14.	<p>Hombre aquí en el Peif, hay una parte super, super importante que es la supervisión. Entonces aquí hay un equipo de psicólogas que están para hacer el apoyo y contención a veces, apoyo, seguimiento, de la educadora, técnico de los casos, y de nuestras familias. Hay supervisiones fijadas donde se hace un seguimiento individual de cada caso y de la educadora. Y hay una supervisión durante todo el proceso. Y luego aquí se realiza una supervisión desde Gobierno de Navarra al programa, se hacen informes de evaluación donde se transmiten un poco el seguimiento de los objetivos, de cómo están yendo y luego cuando finaliza un caso se hace también una evaluación general de cómo queda cada uno de los objetivos y de las cosas que se quedan pendientes, porque el peif hace una intervención super intensa, intensiva, durante un periodo de tiempo, que está entre un año y dos años que es la media. En los programas de preservación familiar se plantea que a lo largo de los dos primeros años se hacen todos los cambios que ha podido hacer la familia, a partir del segundo año es mucho más complicado producir cambios, a no ser que la situación haya cambiado... Incluso sería contraproducente estar mucho más tiempo porque al final lo que generas es una dependencia de los profesionales. Y es verdad también que hay veces que tenemos familias de complemento que se les llama que son familias que tienen limitaciones ya personales en las que no va a haber cambios entonces sí que se les hace un apoyo complementario a esas familias y duran más tiempos. Pero bueno, la media suele ser un año, dos años.</p>
--------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>21. Tras darse de baja una familia del programa. ¿Se realiza un seguimiento de la familia? ¿Continúa recibiendo la familia algún apoyo por parte de la institución?</p>	
E.1.	<p>No. Desde aquí no. A ver, si hay una integración familiar el seguimiento es antes en cuanto a que las estancias en casa son cada vez más prolongadas y vamos viendo lo que hay que ajustar, pero en cuanto el caso se da de baja ya no. También hay que tener en cuenta de que no buscamos la perfección, no la buscamos porque tampoco la hay, no buscamos que no se den problemas, buscamos que haya una estabilidad y que sepan hacer algo con sus problemas. Intentamos que las familias sean de nuevo el unto de estabilidad del menor.</p> <p>Luego... desde fuera... serían las unidades de barrio ya quienes se harían cargo de ese seguimiento... pero yo por lo que veo... desde aquí, no sé Gobierno de Navarra, pero con nosotros no hay una intervención muy conjunta con ellos, me refiero que nosotros tampoco les remitimos que esa familia está ya en su casa, pero sí que podría ser adecuado que nosotros les habláramos les dijéramos cómo va ese caso, qué cosas habría que apoyar... porque hay familias que no pisan por las unidades de barrio a no ser que tengan otro tipo de ayudas, entonces no suele lo habitual lo avisar, pero creo que Gobierno de Navarra sí que avisará para que haya un apoyo, o un seguimiento no sé.</p>
E.2.	<p>Una vez que ha salido en principio no hay nada formal que hagamos y que sea función nuestra. Lo que sí que es verdad es que se han generado unos vínculos, como que muchos de estos chicos y estas chicas, mantienen el vínculo con el recurso con el que han estado. Entonces sí que se mantiene una relación con aquellos chicos y chicas que lo desean, porque es que al final se han vivido muchas cosas y ha habido vínculos fuertes. Entonces con muchos de estos chicos y estas chicas sí que se mantiene esta relación y este contacto. Pero no serían por así decirlo encuentros formales y estructurados ni perseguiría una función de acompañarles en el proceso de desinstitucionalización, ni de hacer un seguimiento. Entonces nuestro no hay seguimiento. Entonces el seguimiento de esas familias se haría cargo ya INAFI que lo delega en las unidades de barrio</p>

	correspondientes, pero es algo que en mi opinión es totalmente insuficiente porque realmente no se hace un verdadero acompañamiento y un verdadero apoyo.
E.3.	Bueno no, a nivel de caso, a nivel de intervención no, una vez que salen, el seguimiento se haría desde las unidades de barrio, desde servicios sociales de base. Pero bueno el vínculo que se ha creado con los niños que han estado aquí sigue ahí, y vienen continuamente y nos cuentan un poco, nos visitan, van a veces al piso a ver a otros niños también. Pero oficialmente no, no hay un seguimiento, no quedamos con las familias cuando ya se ha cerrado el caso para ver que tal van, no. Yo cuando me coordino con las unidades de barrio, me da la sensación de que sí que saben cómo están esas familias y las acompañan de alguna manera en lo que pueden, otra cosa es que si que con esta situación de crisis y con los recortes que ha habido, no llegan a toda la necesidad que hay.
E.4.	Desde que se da de alta si el menor va hacia la autonomía y emancipación, ponemos en marcha el programa pasajes que es un programa de tránsito a la vida adulta, en el que durante seis meses tiene una ayuda económica del Gobierno de Navarra, y nosotros hacemos un seguimiento educativo y hacemos un poco el tránsito en el que trabajamos lo que ya se ha trabajado anteriormente en el pei, pero también todo lo que es la búsqueda activa de empleo, la gestión mensual del piso, vamos un día a comparar precios a un supermercado y a otro, y a nivel emocional cómo estás, qué te ocurre, tenemos todo un acompañamiento. Este programa de pasajes es un programa propio de la organización no está subvencionado. Y después pues la parte, de que siempre estamos aquí, pero no está planificado después de los 6 meses de causar baja, no hay sistematizado ni clarificado un seguimiento. Y en el caso de que haya retorno con la familia, nosotros pasamos todo el expediente y derivamos y pasamos el relevo de alguna manera al Servicio Social de Base, pero desde aquí yo no te lo puedo asegurar pero no creo que esté sistematizado el seguimiento, o sea, sí que puede ser que cada seis meses haya un seguimiento y se llame a ver qué tal, pero si en principio no hay demanda pues no hay llamada. Pero mucho más seguimiento no creo porque no creo que tengan tiempo ni personal. En estos términos yo entiendo que habría que existir más seguimiento pero en términos de apoyo, no en términos de control. Sí es de apoyo sí, porque generalmente cuando entra a base ellos lo pueden vivir como que existe riesgo de volver a sufrir la separación familiar, pero en términos de apoyo sí.
E.5.	No, no les cerramos la puerta, es decir si esa familia en un momento dado quiere asesoramiento y tal la puerta está abierta para que vuelvan a hablar conmigo en cualquier momento, pero cuando el caso se da de baja nosotros ya no nos encargamos. Y luego la verdad es que tampoco es algo que lo potenciamos mucho porque trabajamos para no crear dependencia, entonces se deja la puerta abierta pero... serían los servicios sociales de base los que... y antes los servicios de base que en un principio eran los idóneos para hacer el seguimiento y para intervenir con las familias antes y después algunos aspectos, ahora cada vez están siendo más burocratizados y utilizados para gestionar unas ayudas cada vez más deficientes pues ya me contarás... la gente está cada vez más desprotegida. Nosotros sí les decimos que hemos dado de baja a tal familia y les decimos en las condiciones en las que sale y sí vendría bien un apoyo desde servicios de base pero están saturados también... y lo que te decía de la burocratización... es que se está más ya a los papelitos...
E.6.	Desde las unidades de barrio se hace un seguimiento de esas familias, nosotros

	notificamos que la familia se ha dado de baja y los apoyos que tendría que tener.
E.7.	No, desde aquí no, no podríamos, no podríamos... El seguimiento del caso ya se pasa a base. Además cuando terminamos nuestra intervención es porque el nivel de desprotección o es leve o ha desaparecido, entonces ya protección de menores no somos un recurso comunitario de atención primaria, entonces tú lo que haces es devuelves el caso a base, oye hemos cerrado por esto y tal e igualmente tienen que hacer el seguimiento porque les corresponde por zona, y bueno pues a ver cómo le va a la familia. Tampoco tiene mucho sentido controlar mucho cuando ya se ha reducido la desprotección, pero sí un seguimiento, un acompañamiento para ver cómo van, cómo se están desarrollando, pero algo puntual para que se sientan apoyados pero no perseguidos. Por eso te decía que el caso al final siempre es de base porque parte de ellos y vuelve a ellos, cada vez invitamos más a base a participar y ser conocedores de los procesos, estar a lo largo de los procesos, ser conocedores... pero es algo que tampoco suelen aceptar pues por sus cargas de trabajo lo primero. Y luego pues los seguimientos desde base depende del tiempo que tengan, de cómo les hayamos dicho que ha salido ese caso, y depende del profesional, será más de contacto telefónico, o de una cita un día, o se llamará a los recursos de la zona para ver cómo va el menor, otros igual sí que tienen más relación con la familia y le citan con la excusa de que van a tramitar algún tipo de prestación económica, y ahí aprovechan para hablar del menor, aprovechan para ver cómo están ellos, si les cuentan sus dinámicas familiares... pueden contactar con ello para ofrecerles algún curso que salga, pues de escuela de padres o... es que depende mucho del servicio, de los recursos profesionales que tengan... cada servicio de base pues depende... y donde hay EAIA pues es mucho mejor.
E.8.	Si se da de baja, el caso vuelve, se notifica a base, a servicios de base, y ellos son quienes realizan un seguimiento de las familias que nosotros podemos indicar que van un poco con pinzas, pero ese seguimiento es prácticamente inexistente, y con el resto de las familias ya ni te cuento. Hay escaso seguimiento, y ahí fallamos, fallamos porque son familias que necesitan un apoyo, han pasado tiempo sin una convivencia prolongada surgen problemas, y no es que necesiten un control, que no sería la palabra, pero sí un apoyo, un acompañamiento... y no es la culpa de las unidades de barrio tampoco, es que no hay personal, no hay medios para realizar un seguimiento, no los hay. Ahí cojeamos.
E.9.	Las bajas, si COA, residencia y vuelve a casa, enviamos el seguimiento siempre a las unidades de barrio de Servicios Sociales. Alcanza la mayoría de edad y se va, también nosotros les recomendamos que contacten con los Servicios Sociales de referencia de donde vaya a vivir. Siempre les intentamos que... que nosotros cerremos desde aquí el expediente, que físicamente lo quitemos de los armarios porque si no, no nos cabrían. No quiere decir porque en cualquier momento tenemos lo del CIS donde se queda archivado todo. Entonces siempre les dejamos en manos de alguien, luego ya si lo utilizan o no... porque con 18 años ahí no nos podemos meter, pero con las familias que salen cuando el menor es todavía menor de edad, oye pues mira vas a tener un seguimiento desde Servicio Social o de otro tipo de seguimiento con los EAIAs por ejemplo, algo más contundente. Pero sí, siempre se les deriva a algún sitio, que tengan alguna referencia donde poder ir en el caso en que necesiten algo. Nosotros les enviamos la documentación interna a las unidades de barrio, donde queda reflejado cómo va la familia y si necesita un seguimiento.
E.10.	Desde el S.I.F. no hacemos un seguimiento, somos un recurso especializado. Es competencia municipal, son los que tendrían que hacer un seguimiento de esas

	familias... si es que se hiciese un seguimiento... Cuando un caso sale por lo general, salvo que la familia sea demandante de algún tipo de los Servicios Sociales, se pierde el contacto con esa familia, se rompe la conexión. Entonces en el momento que salen de nuestra entidad nosotros ya no podemos hacer nada.
E.11.	Realizamos seguimiento de aquellos casos que nos dicen que han salido un poco con pinzas, o que necesitan algún apoyo, pero llegamos hasta donde llegamos.
E.12.	Una vez que cerramos un caso, hacemos un informe de cierre y se manda a los EIF, como han disminuido el nivel de gravedad y ya no es moderado y sería leve pues el seguimiento tendría que hacerse desde el EIF. Es bastante lógico porque si yo voy al especialista del corazón y ya no tengo el problema, pues me mandan ya al médico de familia, si de vuelta vuelvo a tener dentro de cinco años otro problema relacionado con el corazón pues se vuelve a mandar al especialista, que seríamos nosotros.
E.13.	Sí, sí realizamos un seguimiento, también es verdad que hay situaciones en las que bueno pues que te llaman, o vienen o... porque este programa tiene tres fases, la fase de observación, la fase de interacción, y la fase de finalización. La fase de finalización es un proceso que dura como un mes y medio más o menos, entonces aunque en esta fase los objetivos están ya más o menos cumplidos tenemos esa formalidad de ir desvinculando con el menor, y sobre todo también en la parte que corresponde a la familia un poco yo siempre les digo que yo estoy aquí de paso, yo estoy aquí para ayudarlos pero quienes tenéis que llevar y manejar la situación sois vosotros, no vale decir el es que la educadora ha dicho... no, la educadora te habrá ayudado en que tú tomes esa decisión, pero siempre y cuando tú estés de acuerdo. Yo te puedo decir quítale las llaves, pero si tú no estás de acuerdo tu no se las vas a quitar. Nosotros damos consejos, directrices, servimos un poco de guía, pero es cada padre el que tiene que asumir e integrar lo que les intentamos transmitir para que su hijo lo tome como figura de autoridad. Tú no se las tienes que quitar porque la educadora te ha dicho... si no porque tú crees que eso es lo más adecuado para la situación en la que estáis, en la que tu hijo si lo que quieres es que no entre y salga de casa cuando le dé la gana, lo que viene con amigos, o que puede haber robos... Entonces muchas veces para los padres somos como una muleta que agarran y que no quieren soltar, entonces en esa fase de finalización se busca un poco para ir desvinculando. Entonces lo que se espera sobre todo con el trabajo con los padres es que durante todo ese tipo adquieran coherencia educativa y se responsabilicen, que sean coherentes con lo que dicen y hacen, sobre todo eso, entonces yo veo que todos esos “amiguismos” de los que se habla son una consecuencia de no ejercer el rol de padres, muchas veces es que los padres les tienen miedo a sus hijos, miedo a que ellos marquen una pauta y sus hijos no les correspondan, entonces pues que no haya gritos, que no me dejen en una mala situación delante de los vecinos o de los amigos... entonces son permisivos pero muchas veces no porque piensen que tienen que ser así, sino por evitar situaciones de conflicto, entonces claro es más cómodo también pero claro trae sus consecuencias a corto o largo plazo. Muchas veces muchos padres te dicen la primera vez que estás con los padres o con las madres, un poco pues les vas preguntando el cómo ha sido la infancia, cuándo se ha producido ese cambio, y muchas veces te dicen si es que ha sido un hijo modélico, eso lo dicen mucho, un hijo modélico, hacía actividades extraescolares, era super cariñoso o era super cariñosa, y de repente..., no, de repente no... algo ha pasado, no saben poner límites los padres, no hay un diálogo abierto en casa, no se es coherente... Por eso mucho de querer ofrecer desde aquí una escuela de padres pero está todavía en

	<p>proyecto... pero es algo que sí que se tiene en mente porque lo vemos necesario. Los padres... han cambiado muchas cosas, están perdidos muchos, y necesitan unas pautas, necesitan no verse solos... Estamos viendo ahora a ver cómo funcionan las sesiones individuales con los padres porque sí que estábamos trabajando ahora con los padres pero en entrevistas que generalmente son aquí, a veces en el domicilio, pero generalmente aquí y les decimos pues venga va a ver, vemos que tenéis dificultades a la hora de los refuerzos positivos, refuerzos negativos, consecuencias y demás, a ver cómo podemos hacerlo. Pero que sea otra persona externa les hace como reflexionar más. Entonces estamos en ello porque todo ese trabajo grupal nos parece interesante.</p>
E.14.	<p>Nosotras se hace la intervención como muy intensiva y también le damos mucha importancia al seguimiento junto con los Servicios Sociales porque son los servicios que al final se van a quedar ahí como referentes últimos y únicos que tiene la familia. Entonces cuando se finaliza un caso, pese a tener coordinación constante con el servicio social porque la familia al final demanda otro tipo de ayudas de servicios sociales y al final para ellas este servicio nunca desaparece. Entonces lo que se hace es una derivación pues al servicio contándole un poco cómo se queda el caso, qué es lo que se ha trabajado y qué aspectos se quedan ahí, para que el servicio continúe de alguna manera el trabajo con esa familia. Entonces se hace una reunión del servicio con la familia y la educadora, nosotras les contamos un poco lo que se queda pendiente para que el seguimiento lo pueda hacer el propio servicio y entonces es cuando ya nos retiramos y es INAFI quien tiene el seguimiento mediante los Servicios Sociales.</p>

22. Desde su experiencia ¿Qué ideas introduciría para mejorar el trabajo en intervención social con familias?	
E.1.	<p>En el área de conflicto social todo un apoyo a nuestro trabajo durante el ingreso del menor y tras su salida del centro, ofrecerles un apoyo desde el domicilio familiar sería interesante y creo podría dar buenos resultados, mientras trabajamos desde la residencia con el menor el trabajo con la familia desde el domicilio podría de alguna manera, no sé... pues acelerar el proceso, y después, cuando el menor vuelva pues para afianzar, acompañar, todo el trabajo previo que se ha hecho, afianzarlo, que no se pierda... como un trabajo de apoyo... creo que por ahí se podría ir, pero esto es muy opinión, luego no sé... Una intervención en esa línea, que ajuste y regule... no lo sé, pero podría ayudar sí, que un equipo reforzarse desde casa todo eso que se ha hecho aquí... ayudaría, sí ayudaría, porque incluso podrían volver a casa antes, habiendo esos apoyos, pero esto que te estoy diciendo es mi opinión, no sé si será correcto o no, pero es lo que yo pienso que igual podría...</p> <p>La prevención también es algo que es importante, no sé si te había dicho ya... pero es muy importante está clarísimo. Lo que yo veo es que se previene cada vez menos, y los casos nos vienen más enquistados. Y parece que no sé eh, pero que igual no se dan cuenta o si se dan no lo entiendo, que si se prestará un apoyo antes de que apareciese el problema, hay familias que por lo que sea, que por sus circunstancias son más vulnerables, pues sabiendo que son más vulnerables habrá que prevenir antes de que surjan problemas, y si surgen problemas pues apoyarlas antes de que se llegue a este estadio nuestro que es el último.</p> <p>Y eso que decíamos antes de base, no veo que haya un nexo muy estructurado desde base a recursos especializados no sé, cuando en este trabajo hablamos mucho de trabajo en red... pero tampoco sé hasta que qué punto... no sé si esto te ayuda, es un poco lo</p>

	que yo pienso lo que veo que hay aquí...
E.2.	Yo optaría por la prevención, por la prevención desde los primeros estadios de desarrollo, y un apoyo a las familias más allá del mero discurso, un apoyo real basado en recursos. Y mucho también de recursos mentales en cuanto a que las familias entiendan qué es lo que se están jugando en cada momento evolutivo del menor, y recurso de apoyo a situaciones que sabemos que corren el riesgo en perjuicio de los niños y las niñas. Y luego cuando se determinan esas situaciones de desamparo, yo sí que veo importante el acompañamiento, tanto para las familias biológicas que es fundamental, como el apoyo de medidas, porque además de los recursos de institucionalización, yo lo que más apostaría sería por las medidas de familias de acogida, familias de acogida temporal, familias de acogida de urgencia, familias de acogida profesionalizadas que puedan trabajar con estos niños, y desde luego que todas estas familias de acogida no se vean solas y que tengan un apoyo porque no es ni mucho menos un trabajo fácil. Entonces el acompañamiento y el apoyo a las familias para mí fundamental.
E.3.	Prevención, falta prevención, nos estamos olvidando de lo que es prevención. Muchas veces y lo que nos ocurre es que nos llegan casos de niños con 15 años, con padres que a lo mejor te planteas la intervención familiar en un momento muy tardío, cuando ya las cosas están como muy solidificadas, muy cronificadas, y a lo mejor en ese momento lo que necesita el chaval es separarse, poder distanciarse y diferenciarse de todo lo que tiene que ver con la familia más que encontrarse con ellos. Esto que suena así de duro, es a veces necesario por las características de los casos, si se hubiese hecho un trabajo con esas familias antes y se les hubiera dado un pautaje de lo que su hijo necesitaba a los 7, a los 9 y a los 12, ese niño no necesitaría la separación. A las familias hay que acompañarlas. Y por no hablar de niños que nos vienen con trastornos de la conducta, o trastornos del espectro psicótico que ya el deterioro es muy grande porque el maltrato ha sido muy continuado y pues quedan secuelas que en algunos casos pues son muy difíciles de cambiar y de modificar, sí que es verdad que cuando cambian de ambiente y con apoyo educativo intenso muchas veces son reversibles esos... las patologías que tienen, pero, pero cuesta mucho. Y en cuanto a esto... los recursos de salud mental que serían necesario están completamente... están llenísimos de casos, con lo cual la intervención psicológica o psiquiátrica se tarda en hacer mucho tiempo, es muy puntual, no hay una continuidad... a nivel de salud mental estamos a cero, estamos a cero y hay una necesidad cada vez más grande, sobre todo más de tipo cognitivo-conductual en la adolescencia la problemática es enorme, y de problemas ahora de lo que llaman trastorno por déficit de atención que al fin y al cabo lo que es, es un trastorno del vínculo lo que tienen los chavales, sí con muchísima angustia, con muchísimas depresiones, muchos duelos... sí, cada vez más y los recursos ahí sí que fracasan estrepitosamente, y no hablo solo de las necesidades de salud mental de los chavales eh, también los padres hay mucha, mucha problemática de salud mental ahí. También, yo desde lo que veo en el centro de día es que estamos teniendo buenos resultados, a ver sí que ahora que te decía que nos están llegando casos de menores con problemáticas de salud mental más grandes sí que los resultados se están frenando un poco pero sí que veo con el centro del día se están teniendo resultados de bueno de mamás que ves que van adquiriendo más habilidades educativas, y bueno además es que a este recurso vienen con un sentimiento de persecución menor porque no es que les hayan quitado a sus hijos, el recurso es más positivo, se ve como más normalizado, entonces ellos vienen

	<p>en un plazo corto, vienen después del cole y luego van a ir a casa, entonces hacen tarea, trabajan a nivel terapéutico muchas cuestiones, y entonces los padres están mucho menos perseguidos y mucho más abiertos a la intervención familiar, y luego sí que son casos más leves no tan cronificados como los residenciales, con lo cual se suele estar más por la labor de una intervención, entonces sería yo creo que beneficioso para la intervención con los padres que hubiese más centros de día en lo que es Pamplona te digo, no sé cómo están en otros sitios, porque ahora mismo estamos a tope de plazas, tenemos lista de espera, y es que en Pamplona es el único centro de día que hay es el de Xilema. También es verdad que están por los menos un par de añitos con nosotros y se alarga más a veces, entonces si no hay salidas no hay entradas, y no quiere decir que que no dejen el recurso antes sea negativo y que no haya resultados, a veces el resultado es que por lo menos estamos consiguiendo mantener la situación que no empeore, los papás se van empapando de pautas, conocen más cómo funcionan sus hijos... entonces ya el hecho de que sus situaciones no se agraven es importante. Y al nivel que te comentaba de psicoterapéutica, la intervención individual psicoterapéutica vendría muy, muy bien, una mayor dotación de recursos para trabajar con la familia, pero además con cada uno de ellos por separado porque muchas veces ves que son problemas que, que, que tienen que ver con muchas experiencias personas suyas, que si eso no se elabora no se puede avanzar hacia otra cosa, entonces se, van frenando muchísimo los procesos, entonces tendría que haber una intervención terapéutica más intensiva y de manera separada.</p> <p>Y no sé... no sé qué más decirte... si hubiese más apoyos... es que las estancias a veces en residencial se alargan, se alargan mucho, y por mucho que se intente normalizar esa estancia en un piso, y sean recursos más de hogares... no sigue siendo un hogar familiar... se alarga mucho, y por temor a que... nosotros esperamos a que vuelva a casa cuando vemos que hay muchas garantías de que eso vaya a funcionar sino no los mandaríamos a cada, entonces, si hubiese más apoyos, se mandaran a casa con apoyo y acompañamiento de una educadora... pues podrían irse antes a casa siempre y cuando existiesen esos apoyos... pero claro... También es verdad que con todo el tema de recortes hay escasez de educadores familiares y...</p>
E.4.	<p>Desde que se da de alta si el menor va hacia la autonomía y emancipación, ponemos en marcha el programa pasajes que es un programa de tránsito a la vida adulta, en el que durante seis meses tiene una ayuda económica del Gobierno de Navarra, y nosotros hacemos un seguimiento educativo y hacemos un poco el tránsito en el que trabajamos lo que ya se ha trabajado anteriormente en el pei, pero también todo lo que es la búsqueda activa de empleo, la gestión mensual del piso, vamos un día a comparar precios a un supermercado y a otro, y a nivel emocional cómo estás, qué te ocurre, tenemos todo un acompañamiento. Este programa de pasajes es un programa propio de la organización no está subvencionado.</p> <p>Y después pues la parte, de que siempre estamos aquí, pero no está planificado después de los 6 meses de causar baja, no hay sistematizado ni clarificado un seguimiento.</p> <p>Y en el caso de que haya retorno con la familia, nosotros pasamos todo el expediente y derivamos y pasamos el relevo de alguna manera al Servicio Social de Base, pero desde aquí yo no te lo puedo asegurar pero no creo que esté sistematizado el seguimiento, o sea, sí que puede ser que cada seis meses haya un seguimiento y se llame a ver qué tal, pero si en principio no hay demanda pues no hay llamada. Pero mucho más seguimiento no creo porque no creo que tengan tiempo ni personal.</p> <p>En estos términos yo entiendo que habría que existir más seguimiento pero en términos</p>

	<p>de apoyo, no en términos de control. Sí es de apoyo sí, porque generalmente cuando entra a base ellos lo pueden vivir como que existe riesgo de volver a sufrir la separación familiar, pero en términos de apoyo sí.</p>
E.5.	<p>La prevención, porque desde hace tiempo yo me levanto cabreada y me acuesto cabreada... no sabemos qué se está haciendo en prevención. Sabemos los problemas con los que nos vienen los padres, pues de todo el tema de capacidades parentales, habilidades parentales, de desconocimiento de cómo tratar a sus hijos, de normas, de límites, de estilos educativos... porque detrás de cada problema particular que puede tener cada familia hay también comunes, la raíz de muchos de ellos es común, con las particularidades de cada uno eh, no hay una familia igual a otra. Entonces si sabemos cuáles son las dificultades, por qué no se atajan desde antes... es algo que es que me cabreo.</p> <p>Lo de los temas mentales habría que hacer algo urgente, porque nosotros no estamos especializados en esto, si además de los problemas y las dificultades que ya de por sí tienen, vienen con todos estos temas mentales es más difícil todavía trabajar, y no llegamos, no podemos ser especialistas en todo.</p>
E.6.	<p>A ver, hay que tener en cuenta que cuando a nosotros nos llegan los casos, si formamos parte del ámbito especializado es porque los casos han llegado a un umbral de gravedad muy grande, entonces, por lo tanto hay mucho trabajo que tendría que haberse hecho antes de llegar a nosotros. Nosotros nos encontramos con un menú por así decirlo complicado, pero ese es el menú que tenemos. Entonces una vez hecho el análisis de lo que nos encontramos, tenemos que ver qué es lo que podemos hacer para reparar primero el daño que ha habido y por otra parte rehabilitar si es posible al lugar que ha producido ese daño. En función del buen diagnóstico que hagamos, utilizaremos unas herramientas u otras.</p> <p>A ver yo ahora no hecho especialmente en falta que otras cosas que se hacen en otros sitios aquí nos podrían venir bien, porque la esencia de toda esta historia está en haber sido capaces de haber hecho un buen diagnóstico de lo que les sucede a los menores y de cómo están los padres, y de ver si los padres son capacitables o no, a mí me parece que ahí está la esencia. Todo lo demás es relativamente sencillo, a ver, si has hecho un buen diagnóstico y es un diagnóstico en el que la capacitación es posible, con lo cual la recuperabilidad del ejercicio de la guarda por parte de los padres, no nos van a faltar ideas para ver cómo vamos a reconducir y cómo vamos a trabajar con ellos, claro las herramientas básicas del trabajo pivotan sobre unas figuras profesionales concretas que son trabajadora social, educador o educadora social, psicólogo, psicóloga, pedagogo y con ese bagaje de profesionales van a movilizar todos los aspectos sociales, económicos, educativos sanitarios que van a ayudar a reconducir esa historia. Y luego es que cada caso es distinto, es decir, no es que la herramienta que tienen allí en Finlandia vendría como Dios, pues no se ha descubierto la pólvora mojada en ese sentido, entonces la cuestión está en un buen diagnóstico y poner en marcha un buen diseño de objetivos que sea coherente con la situación y que desde luego sea alcanzable por las personas a las que van dirigidas.</p>
E.7.	<p>Pues a ver es un poco repetirme pero la dotación de más personal, ajustar mejor los recursos, el tema del terapeuta para las familias, el seguir potenciando el trabajo en red, las campañas de prevención secundaria y terciaria que aunque se estaban haciendo y se hacían pocas ahora ya..., pero bueno que es algo que tiene que hacerse... prevención... porque llegan los casos, que no llegan cada vez más tarde, nos llegan chavales muy</p>

	<p>dañados y con unas dinámicas familiares muy disfuncionales y muy agarradas con una trayectoria muy larga y más complicadas de trabajar claro, eso sí que lo comentamos, que con el tema de la crisis, sí que es verdad que igual la situación de estrés, si aumenta el nivel de estrés de la familia, puede aumentar el nivel de desprotección, porque normalmente las tensiones familiares... y siempre la descarga pues es con el más débil, si ya había antes una situación de violencia contra un niño pues a raíz de esto suele ser mayor. Lo curioso es que se nota que hay menos recursos, y los que hay están sobrecargados porque cuando te llegan los casos, te llegan niños con mucha, mucha patología. Lo que sorprende es la cantidad de niños con enfermedad mental, o trastorno mental, o desde luego trastorno vincular grave y conductas desadaptadas que nos llega muy pequeñines, muy pequeñines, y sí que es verdad que el infanto-juvenil les atiende, pero lo que pasa es que están desbordados también, están desbordadísimos y van con una frecuencia pues que se dilata mucho en el tiempo, y necesitaríamos un tratamiento pues más intensivo. Entonces cada vez nos hace más falta recursos más especializados, ámbitos en los cuales al igual que tenemos en el residencial los pisos especializados para menores con trastornos de conducta con menos plazas, mayor ratio, más trato personal con un proyecto más terapéutico de mayor acompañamiento, pues no lo tenemos por ejemplo en chicas, solo tenemos conflicto uno y nosotros otro, y no hay en chicas, y cada vez nos llegan más chavales y chavales que necesitan ese tratamiento. Ese espacio socio-sanitario donde no sabes qué es antes si el huevo o la gallina, que es la desprotección que general ese trastorno, o el trastorno que ya estaba se ha ido agravando a raíz de la situación de desprotección, hay situaciones de los niños en el que son los padres los que no pueden manejar ese trastorno por incapacidad, no porque sean negligentes o maltratadores, pero es que supera a cualquiera, bueno es que ya te digo que tenemos niños muy graves, y el infanto que los atiende una vez al mes o cada mes y medio y se entiende que como son niños son de protección del menor pues no tenemos recursos, no... y desde luego lo que te he comentado antes de formación y supervisión.</p>
<p>E.8.</p>	<p>Que haya programas específicos, hay que empezar por ahí, hay que empezar a crear programas específicos, y hay que empezar a crear más en lo que es la prevención, y lo que es la prevención terciaria también. No solo intervenir cuando el daño ya está hecho, ni intervenir solo antes de que se produzca, intervenir también para que no se vuelva a producir, para que no volvamos a tener otra vez al menor de vuelta a los 6 meses, que ocurre. Vamos a trabajar con la familia para que ese menor vuelva a casa en las mejores condiciones, para eso hay que crear programas, esto es evidente y hay que creérselo y hay que apostar por nuevos recursos, hay que innovar en lo que hacemos, introducir nuevos elementos. Es que adema indudablemente estas familias responderían, si hay recursos y ellos perciben que los estás ayudando... ninguna familia quiere separarse de su hijo o de su hija, ninguna, ninguna. Lo que pasa es que claro la dinámica en la que están inmersos hace que eso vuelva a reproducirse otra vez en cuanto el menor vuelve a casa, y eso es muy difícil evitarlo precisamente porque paralelamente al trabajo que hemos realizado un trabajo con los menores, no estamos trabajando con sus familias, entonces este planteamiento es incoherente total, total. Entones es fundamental trabajar desde lo preventivo, por todas las dinámicas que hay, por lo que vemos, por nuestra experiencia, porque vemos los resultados de cuando intervenimos a tiempo cómo evolucionan de bien los casos, tanto el menor como sus padres, entonces ese es el tema, trabajar a tiempo. Intervenir cuando un menor tiene ya 17 años y la dinámica familiar está muy viciada, hay unas dinámicas ya muy instauradas, son muy difíciles de modificar, pues es muy complicado, muy difícil.</p>

<p>E.9.</p>	<p>Bua, pues... pues no sé qué metería... Igual tiempo... tampoco sé si con eso sería suficiente... porque se dan tantas variables en intervención... para mejorar toda la intervención pues intentar que se les facilitara las cosas que son necesarias para que tengan su vida como es un trabajo y poder compatibilizar un poco más con la situación que estás viviendo en ese momento. En nuestro caso también tener más tiempo para poder darnos eso, más tiempo para poder recogerles... y eso que en las entrevistas ponemos que pueda durar una hora, hora y media o dos horas, intentamos que no sea tanto porque si no alguno se acaba chinando como dicen ellos. Y yo creo que lo que te he dicho antes, intervenir antes, yo creo que intervenir antes, pero no desde la intervención porque tienes problemas sino desde la prevención antes, yo creo que tenemos que cambiar la mentalidad, que todo lo que podamos hacer al principio... las situaciones llegarían menos cronificadas y menos traumáticas, eso seguro, pero claro. Yo es que creo que los de arriba lo ven al revés porque si no yo no lo entiendo, lo que puede costar una plaza en un centro residencial es que es un escándalo. Con eso podrías tener una intervención en otros términos... es que yo no sé, no entiendo, no sé cuál es el motivo, es verdad que hay situaciones que no se podrán evitar como en el médico, todo lo que pueda abordar en temas de salud mental desde atención primaria no pasan al especializado, las listas de espera que no queda otro remedio pues va más ágil, que luego no te queda otro remedio y tienes que ingresar pues ya está, pero... pero es como lo que hacen en salud el menor tiempo posible, por qué se están invirtiendo en atención primaria para des-colapsar las listas, reducir... pues aquí deberían pensar lo mismo que todo lo que puedas invertir abajo, te vas a ahorrar, porque es que nuestras plazas salen por un dineral. Y qué necesidad tienes de que un menor esté fuera de casa de sus padres, si igual interviniendo antes con menos dinero hubiéramos podido evitar eso. Pero ahí tiene que darse cuenta quien tiene que darse cuenta, yo creo que esto lo ve todo el mundo que trabaja en Servicios Sociales. Todo el mundo lo ve, que es que no entendemos. Y lo mismo que están haciendo con la educación, que es que te estás cargando la educación a ver, a ver que es que es la base fundamental, que son los pilares fundamentales... Entonces no lo entiendo, y esto tampoco lo entiendo. Es que no tiene sentido, yo es que esa contradicción de que desde salud todo lo que es atención primaria hay que aumentarlo, y que en otros pilares básicos lo quiten, porque ahora se va a recibir menos para prevención... es que es de locos. Si está funcionando en salud, no podrías extrapolar que también te funcionara aquí y aquí. Es que no entiendo lo que van buscando. Pero es lo que te digo, que nuestras familias no van a ir a quejarse. Es que aquí llegaría lo residual, no sería tan significativo, no estaríamos hablando que pues aquí entran menores en el COA de una media que son unos 120 menores el año pasado. Eso desde el COA, en valoración donde están una media de tres meses. O sea es que es un dineral, es impresionante, son unas cantidades..., una friolera impresionante. Pero... no, no lo entiendo. Lo que pasa es que ¿tanta gente nos podemos equivocar?, es imposible que tanta gente pensando lo mismo nos equivoquemos ¿no? Alguien tendrá que darle alguna vuelta, pero el que se la tiene que dar yo creo que no ve esa necesidad. Yo creo que siguen teniendo ese pensamiento de que esto no es un derecho... encima que te recojo, encima vienes a exigir... ese es el problema. Que la mentalidad de quien la tiene que cambiar... Buenos pues eso que me gustaría que todo esto pudiera cambiar y darle la vuelta, pero hoy por hoy... si cuando hay vacas gordas no se hace, cuando hay vacas flacas... los recortes van a estar siempre en los mismos sitios. Si no les interesa cuando hay un nivel económico que va bien, que no hay crisis, se dedican a construir autopistas, canales y polideportivos... Si entonces no lo ven que les hace poco duelo utilizar el</p>
--------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>dinero, en estas situaciones, como siempre los que mal parados salen son los de siempre... Es que es increíble, porque es que te lo están diciendo profesionales que trabajan a esto y saben, que son personas que tienen un recorrido y que conocen, que están estudiando esto, que se están formando... bueno, y que te están diciendo... pues no, ni caso. Bueno y esto ya a título personal, no puede ser posible que sea consejero de política social el mismo que es no sé qué de hacienda... un gestor de la can... a ver... yo entiendo que pueda ser muy solidario con determinados problemas, pero qué pasa que ¿dentro de todas esas personas que se mueven en el tema de políticas sociales no hay nadie competente como para tener una consejería...? Pues eso que quiero decirte que debería haber alguien de nuestra rama ahí metido, para que se diga lo que se tiene que decir, y se hagan las cosas de otra manera, porque este no es el camino...</p>
E.10.	<p>Todo lo que es el tema de la prevención es fundamental. Cuanto antes se trabaje mejor, evitaríamos que se agravasen muchos casos y que aparecieran otros muchos. Habría de dotar más recursos a lo público, porque en lo privado que se muevan recursos es más fácil, sin embargo en lo público hasta que se aprueban programas, medidas... También sería interesante todo el tema de la formación en intervención familiar, la formación de todos los profesionales de todos los perfiles para la intervención familiar. Y algo que es muy importante y que en Navarra se está dejando de lado y así nos va... es todo el tema de la actualización, del reciclaje, de la innovación... se continúan con programa de hace muchos cambios sin haberse introducido a penas cambio. Tenemos un convenio con Sevilla, y ellos introducen aspectos novedosos en todo el tema de la intervención tanto con las familias como en otros ámbitos de lo social... no digo que su perspectiva sea lo mejor, pero sin duda es importante todo el tema de la innovación. Si no se investiga, no se forma al persona, y no se innova, difícilmente las intervenciones van a ser más eficaces, difícilmente van a ser más eficientes... Las situaciones, las necesidades cambian con el tiempo, la situación actual es diferente a la de hace por ejemplo 10 años, entonces... si se quiere dar respuesta a las situaciones actuales no se puede seguir con la misma línea de trabajo que hace 10 años porque las situaciones no son las mismas, entran en juego otras cosas.</p>
E.11.	<p>Mayor personal, un plan de infancia adecuado con un estudio de cómo está el programa, las necesidades de la infancia, asignando los recursos adecuados, mayor formación de los profesionales, supervisión. Más tiempo de dedicación a cada familia, con una ratio de familias por profesional. Mayor coordinación con el resto de los recursos, porque por ejemplo con Gobierno de Navarra pues no nos vemos las caras. Más trabajo a nivel comunitario en coordinación con los recursos de la zona, y mayores recursos a nivel de intervención psicológica y terapia y trabajo en salud mental... y creo que he tocado con esto todos los palos que me parecerían importantes, la elaboración del plan ya te digo que es fundamental.</p>
E.12.	<p>Pues a ver, es que tenemos invertido el sistema de protección, todos los recursos y el mayor dinero los tenemos en los casos ya graves de desprotección, equipos especializados como el nuestro, hay cuatro y esqueléticos perdidos y donde hay que trabajar que es la prevención, cuatro profesionales contados. Por qué no se trabaja la detección rápida, pues no, dejamos que las situaciones de las familias lleguen hasta que explotan y hay que separar y nos llevamos las manos a la cabeza. Entonces, hay que trabajar la prevención, la prevención temprana y la detección rápida. Desde que son pequeños, porque con chavales de 17 años el trabajo ya es complicado, las dinámicas familiares están muy viciadas, muy viciadas y a ver cómo se cambia eso, se interviene</p>

	<p>en la sintomatología y se trata de que el menor no consuma, pero y luego qué, no consumirá pero ahí sigue pasando algo, y habrá que trabajar con la familia, porque si no, no se hace nada. Si trabajamos desde que son los chavales pequeños, cuando lleguen a la etapa de la adolescencia, de cuestionamiento de todo, si tú has hecho todo ese trabajo previo, con menores y con padres, estás poniendo a las familias en mejor disposición para que aunque surjan problemas puedan solventarlos, y si no pueden, al menos habrá un trabajo anterior muy grande hecho y el trabajo será más sencillo y no se generará tanto dolor en la familia. Eso es lo que hay que hacer... pero no se hace. Y luego sacamos a los chavales de sus casas, y los metemos a un centro, pero habrá que trabajar con la familia biológica, porque claro si estos chavales van a volver a su casa habrá que trabajar con su familia, porque claro estamos que si el problema es de los padres, y no se trabaja con los padres, qué hacemos..., es que qué hacemos... Por eso, no te creas que mandamos tanta gente a Gobierno de Navarra, los mandamos cuando decimos es que joder esto ya es gravísimo y puede pasar algo..., pero es que tampoco vemos que lo que sale de ahí... Yo no sé si es mejor... entre comillas esto eh... que le maltrate su padre pero que le quiera, o que vaya a un centro y que no le quiera nadie, no sé... Y yo creo, a título personal que Gobierno de Navarra debería trabajar más con las familias biológicas, que eso es por lo que a nosotros nos frena un poco... que también es que ellos no tienen personal eh, que sé que para ellos trabajar con familias es importante y es uno de los pilares de todo esto, pero el trabajo que se hace en mínimo. Y es que toda la sintomatología de los menores, suele ser los padres. No sé... el sistema de protección hace aguas por todas las esquinas. Hay que trabajar desde la prevención, desde la detección rápida, desde los niños pequeños, si se hiciera un trabajo de red, detección de casos, intervención rápida, podríamos evitar en muchos casos lo que pasa luego. Y desde base los pobres es que hacen lo que pueden, porque no pueden más porque tienen que intervenir con casos leves y moderados, gestionan además todas las prestaciones económicas, entonces cuando viene una familia que no tiene para comer, que les hables tú de desprotección... El programa de infancia del Ayuntamiento de Pamplona es acogida tres, acogida es el que entra todo el mundo por base, acogida dos el de incorporación e infancia que también es de acogida. O sea, en un programa de infancia debería estar trabajando sobre el tema de desprotección, no sobre el tema de las prestaciones, del tema económico, y para mí ese primer programa de infancia debería de ser de prevención y de detección temprana. Entonces a ver en general yo creo que hay que hacer lo que te he dicho antes, mejorar el trabajo en investigación y valoración, si no se trabaja en investigación y en valoración no se puede hacer bien intervención familiar. Entonces es un déficit que ahora mismo existe, y para hacer bien la investigación y la valoración tienen que haber un mínimo de profesionales y hay que tener una formación, hay que saber llevar las entrevistas con las familias, hay que saber lo que quieres conseguir. Entonces sería más tiempo para los procesos de investigación y valoración, más formación en el campo de la infancia, de las necesidades de la infancia, incluso en lo que es metodologías de trabajo con las familias, en eso último necesitamos un empujón y un avance porque yo creo que estamos estancados, haciendo siempre lo mismo y tiene que haber otras maneras de trabajar. Yo creo que eso es importante aquí y en toda Navarra, porque seguro que pasa lo mismo en toda Navarra. Porque si tú aciertas en el diagnóstico la intervención familiar va a funcionar en la mayor parte de los casos seguro, seguro.</p>
E.13.	Yo diría que más recursos formativo-ocupacionales, por lo menos de 16 a 21 años, porque en los hogares lo académico suele ser fuente de muchos problemas, muchos

	<p>conflictos y tensiones, los padres quieren que estudien pero tampoco les dedican tiempo suficiente como para entablar una conversación con ellos y ver lo que realmente quieren sus hijos o lo que les pasa, los menores no se sienten motivados, empieza el absentismo, se generan dinámicas complicadas en casa... alternativas, se necesitan alternativas. Y diría también que no sé si lo hemos hablado todo el tema de la prevención que no hay, es un mito, a ver es un mito... no quiero decir que no se haga nada, pero se hace muy, muy poco, desde todos los ámbitos, desde casa, desde la escuela, desde la sociedad..., no tienen más responsabilidad unos que otros, si no en general. Pasas por la puerta del colegio a la hora del patio y ves unos comportamientos... que... y la poca importancia que se les da encima sabiendo en lo que puede derivar después... Y luego el hacer ver a la sociedad que los usuarios que vienen aquí... es que no es lo que cabría esperar de los estereotipos de antes, de quien va a Servicios Sociales son solo pobrecitos... no, es que no... es que por ejemplo en cuanto nivel económico tenemos de todo, de todo. Niveles económicos bajísimos de familias que han estado al borde del desahucio, como unos niveles socio-económicos altísimos, desde familias monoparentales, familias reconstituidas... tenemos de todo. Entonces prevención universal, que llegue a todo el mundo, a todos, porque no es problema de unos perfiles determinados.</p>
E.14.	<p>Para mí es super importante como figuras de ayuda que somos saber colocamos, dónde nos colocamos como figuras de ayuda, seguir creciendo como profesionales, porque desde ahí nos coloca en un punto de partida diferente. Lo que quiero decir es que como profesionales no tenemos que estancarnos, hay que seguir creciendo y ver cómo podemos mejorar nuestro trabajo. También muy importante lo de la prevención desde el inicio, desde la época gestante y sabiendo que hay determinados sectores de la población que podrían tener más problemas más adelante, pero en general, trabajo preventivo, en eso nos falta mucho, y hay que poner el foco ahí, creo que sería el futuro, hay que dar un cambio en ese sentido.</p>

23. ¿Cómo definiría los términos de dificultad social y de conflicto social?	
E.6.	<p>Las definiciones que yo te voy a dar son las que vienen en la Ley 15/2005, son definiciones que de algún modo están domesticadas. En el reglamento es donde aparece la definición de dificultad social. Por menores en dificultad social son aquellos menores que se encuentran en una situación de desprotección, riesgo o desamparo, porque la desprotección a su vez abarca estas dos definiciones, como consecuencia del ejercicio inadecuado de las responsabilidades inherentes al ejercicio de la patria potestad de sus progenitores o de sus responsables legales. Esto es el concepto marco de lo que es un menor en dificultad social.</p> <p>Y en conflicto social son aquellos que como consecuencia de su grave inadaptación al medio social o familiar en el que viven pueden encontrarse en situación de causar perjuicios a sí mismos o a otras personas. Y se añade que esta grave inadaptación puede venir asociada o derivada de situaciones de desprotección. Entonces toda esta terminología ya viene dada en la Ley 15/2005 y en Decreto que regula que domestica de alguna manera las leyes. Lo que pasa es que estos lenguajes están sujetos a mucha interpretación. Concretamente el Decreto Foral 7/2009 del 19 d enero aprueba el reglamento del desarrollo parcial de la Ley 15/2005, que es nuestra ley foral de protección del menor que se dicta al amparo de la Ley Orgánica 1/1996.</p>
E.7.	<p>Pues un poco como los define el manual, la dificultad social es toda aquella situación en</p>

	<p>la que los menores están en riesgo de desprotección por acción, omisión de sus progenitores. Y los de conflicto social aunque el límite no está muy claro, no son cosas estancas y diferenciadas. En conflicto social se pone más el foco en las dificultades de los menores, en este caso normalmente adolescentes, para la adaptación social, escolar, familiar, situaciones de violencia filio-parental, o también de que tienen conductas desadaptadas, es un poco más en lo conductual del menor.</p>
<p>E.8.</p>	<p>Son conceptos complicados. El tema de dificultad social si se mira en internet hay material y definiciones como para empapelar cien veces esta habitación, es un tema que está muy trabajado ya y hay muchísimos artículos, dentro de que en infancia éste es un ámbito muy conocido. Sobre todo el término de <u>dificultad</u> enmarcado dentro del paraguas de la protección se refiere más a todas aquellas situaciones es las que se trabaja con el menor desde la perspectiva del menor agredido, del menor como objeto de protección, es decir, menor abusados, menores maltratados, menores que están sufriendo negligencia por parte de los padres, que no tienen cubiertas sus necesidades básicas, abandonados... en definitiva, lo que define es que la razón fundamental es intervenir porque no se están respetando sus necesidades y sus derechos básicos reconocidos, se interviene desde la perspectiva del menor agredido, del menor en situación de indefensión. Abarca desde el nacimiento, incluso antes ya aunque no posea todavía un estatus social hasta la mayoría de edad, el paraguas de la protección desde la dificultad, abarca todo ese periodo.</p> <p>Sin embargo el <u>conflicto</u>, es un concepto que ni siquiera aparece en la Ley 1/96, que es el punto de arranque y la columna vertebral de lo que es en España la protección, donde empiezan a articularse y recogerse bien las medidas fundamentales, lo que es el desamparo, se regulan mucho más todas las medidas de protección como es el acogimiento, la adopción, y ahí no aparece por ningún lado el concepto de conflicto. En la Ley 5/2000 de responsabilidad penal del menor tampoco aparece el concepto de conflicto social, porque lo que ahí se enmarca es el otro gran ámbito que es el de la reforma, que alude a situaciones que se derivan de hechos conflictivos y delitos. Entonces entremedias hay un campo que no está cubierto prácticamente por nada, hay cosas escritas pero no hay ninguna definición de lo que sería ese ámbito, de lo que sería lo que aquí en Navarra se conoce como conflicto social. En la Ley 5/15/2005 de la Ley Foral, se hace una definición en la que por lo menos aparece ya este concepto, y habla de que conflicto social se refiere a todas aquellas actuaciones que se llevan a cabo con menores con carácter desadaptado y por su conducta pueden ponerse en peligro a sí mismos o a terceras personas. En este caso estamos hablando ya de menores con conductas desadaptadas, no necesariamente delictivas dado que para lo delictivo ya hay un mecanismo, un sistema que interviene con menores de 14 años y con mayores de 14. Entonces lo que hay entre la dificultad (menores agredidos), y la reforma (menores que estén en comisión de delitos), estaría el conflicto, y son todas aquellas situaciones, que generalmente comienzan a partir de los 12-13 años, en lo que sería la adolescencia inicial, la adolescencia temprana y suelen acabar a los 18 años. Entonces, son todas aquellas situaciones de desajuste conductual, en los que se incluye también un amplio abanico, desde conductas antisociales, conductas desadaptadas, trastornos de la conducta, conducta inadaptada, conductas disruptivas... todo eso es un saco en el que entraría ese concepto de conflicto social adolescente, este ámbito está prácticamente sin trabajar, hay muy poco escrito al respecto, y de lo que se trata justamente es de intentar dar a este concepto señas de identidad propia, porque es el espacio que queda entre ambos ámbitos (dificultad y reforma) y lo que define ahí es precisamente lo contrario a la dificultad, aquí</p>

estamos hablando ya de menores con conducta desadaptada, con conducta antisocial, menores agresores por decirlo de alguna manera, lo cual no quiere decir que no sean casi todos ellos, menores en su día agredidos, es decir, que el conflicto social se deriva en muchas ocasiones de situaciones anteriores de desprotección o dificultad social, no siempre. Al final es un concepto que es muy complejo, porque depende de lo que es la trayectoria vital anterior del menor, la infancia, es decir, si ha habido o no desprotección, depende de la relación que haya con todos los sistemas desde una perspectiva ecosistémica, depende también de la propia estructura de personalidad de ese menor que en determinados momentos, coincidiendo con la adolescencia, coincidiendo con la reelaboración de su identidad personal y grupal empiezan a parecer aquí todas esas contradicciones teniendo que hacer una relectura y ubicarse en el contexto en el que está, depende también de todas las experiencias vitales o factores estresores, no normativos, es decir, aquellas situaciones que no ocurren con todos los menores, por ejemplo situaciones estresoras por las que pasan todos los menores es terminar etapas que son comunes a todos los menores como el paso de la primaria a la secundaria. Pero hay otros menores que además de esos, tienen otros factores estresores, como puede ser toda la vivencia del proceso migratorio, es decir, que él se queda allí, los padres se vienen allí y él o ella se queda allí durante 3, 4, 7 años con otras personas que no son sus padres, con abuelos, con tíos, con primos... y además pueden sufrir situaciones de maltrato, de abuso, de negligencia por parte de esas personas (esto es un factor estresor), otro factor estresor puede ser una situación de exclusión social que puedan tener los padres. Todos esos elementos que hacen que el menor no pueda tener cubiertas sus necesidades, son un factor estresor. Todos estos elementos, la posible privación que haya tenido, si ha sufrido situaciones de maltrato o abuso, los factores estresores, la propia estructura de personalidad del menor... hacen que en un momento determinado todo eso estalle, que suele ser en edades de 12, 13, 15, 17 años... la edad media que tienen en los últimos cinco años, con el 100% de los menores que pasaron por el COA que es el espacio donde se hace la valoración, está en los 15.6 años más o menos y coincide con otros estudios que se están haciendo en otros lugares. Los factores asociados con el conflicto son el consumo de tóxicos, las fugas del domicilio, relaciones sexuales inadecuadas o de riesgo, absentismo escolar, ruptura del vínculo emocional con las figuras parentales... estos son una serie de factores que se están dando en casi todos los casos, andan asociados a estas situaciones... por aquí va lo que tiene que ver con conflicto social, pero es un concepto todavía a desarrollar, no está definido. En la Ley aparecen dos párrafos, no hay nada más. Dificultad y Conflicto, no son conceptos asociados exclusivamente a la edad de los menores. A ver... desde luego cuando hablamos de un menor de 7 años va a ser difícil "catalogarlo" por decirlo de alguna manera de menor en conflicto, puede haber menores muy disruptivos de 7 – 9 años, pero lo normal, es que esto empiece a aparecer a partir de los 12 años. La edad sí que es un elemento importante, aunque hay que valorarlo bien. De hecho el equipo de conflicto no suele coger a menores de 12 años, aunque haya indicadores disruptivos o de conducta antisocial. Pero la edad no debe de ser a partir de lo que se decida, el elemento definitorio ha de ser la conducta. Es decir, cuando vemos que son menores, que de alguna manera están dañados, afectados, vemos que están con un nivel de vulnerabilidad muy alto, de fragilidad y que tienen muy poca capacidad de autoprotección, son menores que no están ellos agrediendo, sino que están siendo agredidos de alguna manera, entonces es sobre todo esa circunstancia la que define. Cuando son menores que aunque hayan sido agredidos en otro momento, en otra circunstancia... el mito de que el menor que entra en el circuito de la dificultad social

	<p>normalmente por todo lo que esto conlleva acaba en itinerarios de conflicto y de delito, esto no tiene absolutamente nada que ver, con datos empíricos y concretos, por lo menos de los últimos 5 años. Es anecdótico el menor que ha entrado en el circuito de la dificultad pase luego al conflicto. Y es anecdótico también que desde el punto del conflicto se pase a la reforma, en este ámbito ya hablamos de un 20%, pero hay un 80% que no, la mayoría se reconduce. Es decir, que con la mayoría de edad, ese pico que hay a los 15 – 16 años, se va aminorando conforme pasan a los 17. La mayoría, casi todos han estabilizado y normalizado bastante. Pero sobre todo el criterio para dificultad, es teniendo la mente también en la edad, pero sobre todo el daño que el menor tiene y el perfil, que se vea que es un menor que no tiene una conducta agresiva, ni disfuncional, ni inadaptada, sobre todo eso, que se vea que es un menor que está dañado, y que la acción de otros mayores le está agrediendo de alguna manera. Y conflicto, es justamente lo contrario, centramos el menor como elemento que agrede a sus padres, elementos distorsionadores como que no va al colegio, que consume, que se fuga, que tiene relaciones inadecuadas... Definitivamente, es la conducta la que establece la diferencia, pero que de alguna manera esté asociado a la edad, es indudable.</p> <p>La reunificación familiar se da más o menos en el mismo porcentaje en dificultad o en conflicto. Hablando de conflicto, estima que hay un 80% de menores que vuelve a casa, aunque no en las mejores condiciones, y probablemente con una situación mantenida de conflicto, pero más aminorado y con más recursos para poderlo manejar, no quiere decir que el conflicto haya desaparecido, pero sí que está más controlado y se puede gestionar mejor tanto por el propio chaval o chavala como por los padres. Luego hay un 20% que es inviable la vuelta, que es tal el nivel de conflicto que hay que no se puede reunir, entonces o bien esos chavales que tienen un mínimo de madurez comienzan un proceso de autonomía, o bien ellos mismos a los 18 dicen que se van.</p>
E.9.	<p>A ver, igual como que dificultad social es como incapacidad de los padres de atender el cuidado de sus hijos e hijas, yo creo que va por ahí. Y conflicto social yo creo que ahí ya hay una incapacidad manifiesta de mantener una relación de convivencia adecuada por las partes, o por los padres o por los menores, o por los dos. Luego de hecho en la ley siempre aparece el grado de desprotección-dificultad, de gravedad leve, moderada y severa y sin embargo de conflicto social, aparece conflicto social a secas si es que aparece, pero no aparecen gradientes y nosotros sí que diferenciamos porque hablamos de conflicto social como un genérico, pero para que pueda intervenir cada equipo en su nivel de intervención, nosotros sí que establecemos gradientes dentro de nuestras valoraciones, pero es verdad que la ley en conflicto todavía tiene que avanzar e incorporar información siendo más minuciosa. Además eso que aquí en el negociado el mismo equipo que lleva conflicto social lleva también reforma que parece como querer dar por hecho que es algo que va a estar siempre vinculado, sí que es verdad que algunos casos de conflicto acaban siendo reforma pero son los menos, hay menores que estamos trabajando desde la protección en conflicto social, pero que acaban teniendo medida judicial y eso acaba en reforma, pero no es la gran mayoría, no es la mayor parte, no es significativo.</p>

24. ¿Existen programas específicos dirigidos a la intervención con familias de menores en situación de dificultad social/conflicto social?	
E.6.	Sí a las familias tendríamos un programa que gestiona PAUMA que es el propio especializado en intervención con familias cuyos hijos están en una situación propia de

dificultad, pero esto es cuando el programa es de preservación familiar, es decir, que el niño o la niña no ha tenido que salir de su hogar familiar.

Vamos a ver, las herramientas de protección las tenemos clasificadas en dos grandes grupos, que tienen que ver con la perspectiva de que estamos en el ámbito especializado y por lo tanto tenemos que intensificar las herramientas que vamos a tener que utilizar para adecuarlas a cada situación familiar. De esas herramientas hay dos grandes grupos. Y ahora vamos a hablar de menores en desprotección, es decir menores en dificultad social y menores en conflicto social. Las dos grandes herramientas son, herramientas en las que vamos a gestionar la guarda de los menores y herramientas en las que no vamos a gestionar la guarda. ¿Qué quiere decir gestionar la guarda?, como bien sabes la guarda es una medida de protección que lo que conlleva es la materialización del ejercicio de la patria potestad, es decir, que la guarda en un principio quien tiene que ejercerla habitualmente son los padres, tutores o guardadores, cuando yo digo que nosotros ejercemos la guarda quiero decir que esos menores no están viviendo en sus casas y que los hemos tenido que sacar de sus domicilios bien con el acuerdo de los padres o bien sin su acuerdo y por lo tanto hemos tenido que cuando no hay acuerdo informar al juzgado para que el juzgado ratifique nuestras medidas de protección. Entonces cuando utilizamos herramientas de gestión de guarda quiere decir que hemos privado de esa guarda a los padres o nos la han cedido y únicamente hay una herramienta para hacerlo que son los recursos o herramientas que se llaman de acogimiento y el acogimiento puede ser de dos maneras, o bien acogimiento residencial que es cuando la guarda se ejerce en un contexto residencial o acogimiento familiar, no hay otro tipo de acogimiento, lo que sí que hay es que dentro de los acogimientos familiares o residenciales hay luego una diversificación compleja de qué tipo de acogimiento se puede estructurar en función de la situación del menor, pero por lo tanto un gran bloque de herramientas para aquellos menores que la administración se ha hecho cargo de su guarda son las que gestionan la guarda a través del acogimiento. Y luego por otro lado están aquellas herramientas que son sin gestión de guarda que quiere decir que vamos a ayudar a las familias insitu sin que los menores salgan de su domicilio y en eso hay tres herramientas, dos de ellas que están especializadas en función del perfil del menor y otras que atienden también a menores con unas particularidades que son por un lado una herramienta es el centro de día que para Navarra hay solamente un centro de día que consiste en un espacio al que acuden los menores entre 6 y 14 años más o menos, no hay una rigidez en ese sentido y acuden en horario extraescolar, por lo tanto acuden a sus centros ordinarios, duermen con sus padres y es para aquellas situaciones en las que hay una buena vinculación con los padres, pero hay situaciones en las que la negligencia es la que más impera, sobretodo cuestiones que tienen que ver con el cuidado físico, entonces en ese centro además de hacerles un acompañamiento en los estudios, existe un soporte psicoterapéutico, se les da la cobertura de la intendencia que yo le llamo que tiene que ver con todo lo físico, higiene, alimentación, etc., etc., y se trabaja con los padres para que reconduzcan ciertas cuestiones que han tenido que son las que han producido que nosotros hayamos visto que algo pasa en los hijos. Y luego tenemos otras dos herramientas que son el introducir a un profesional dentro de la casa para trabajar con menores y familias en el caso de menores en dificultad social, que se llama programa especializado de intervención familiar, y luego otro del mismo corte que es un profesional que va a las familias para menores con perfil de conflicto social pero que el grueso de su intervención tiene que ver más con el estar con el adolescente más que el estar con la familia porque si es menor con perfil de conflicto social realmente el que

	<p>está evidenciando las dificultades es el propio adolescente más que la familia, entonces el grueso de la intervención se dedica a estar con el adolescente para reconducir aquellas cuestiones que creemos que son las que están propiciando que esté en conflicto social o para minimizar el conflicto social que está generando. Por lo tanto dos grandes bloques con gestión de guarda y sin gestión de guarda, con guarda acogimiento residencial o familiar, y sin gestión de guarda centro de día y programas especializados de atención a menores en dificultad o a menores en conflicto social.</p> <p>Entonces, todos los recursos de protección, todo lo que son herramientas de protección, todo lo hacen entidades privadas especializadas en el desarrollo de este tipo de herramientas, no existen herramientas que su conformación esté formada por funcionarios. Los que estamos en el Gobierno de Navarra, somos los funcionarios y tenemos una especialización por ley en el ámbito del trabajo que tenemos que desarrollar y las herramientas son todas concertadas a través de un contrato, un contrato que consiste en que nosotros periódicamente elaboramos digamos lo que se llama unos pliegos técnicos y administrativos que se publicitan a nivel internacional, a nivel europeo en nuestro caso y que en base a lo que nosotros pedimos hay empresas especializadas en esto que concursan a esa licitación y en base luego a un proceso de valoración hay una empresa que lidera ese concurso y tiene la credencial para desarrollar un determinado programa por una serie de tiempo habitualmente cuatro años, y cada cuatro años eso hay que renovarlo.</p>
<p>E.7.</p>	<p>Programas específicos sí claro, todo lo que lleva nuestro negociado, es exclusivo, a ver no exclusivo porque habría una parte que compartiríamos con conflicto. A ver desde dificultad pues tenemos programas de menor intensidad y programas ya más intensivos por decirlo de alguna manera. Están los programas que tienen que ver con el centro de día y el programa de educación familiar, el programa especializado en intervención familiar que lleva la empresa Pauma, y es un programa para la capacitación de los padres, para el trabajo con los menores manteniendo al menor en su medio. Es cuando la desprotección tiene un nivel moderado o incluso severo, pero es posible el mantenimiento del menor en su entorno familiar. Si no es posible porque el riesgo de desprotección es severo o están en desamparo, estarían los recursos de acogimiento residencial. El Centro de Observación y Acogida, que es un centro de corta estancia, justo como dice su nombre para la observación y la acogida del menor, para cuando los menores tienen que salir urgentemente de casa, y luego está lo que sería el programa especializado de acogimiento residencial, otro normalizado y otro especializado que es terapéutico para menores con dificultades graves conductuales, que pueden estar vinculadas o no con un trastorno de conducta, eso por una parte. Y luego también está el acogimiento familiar, que también está pensado para menores en situación de dificultad, de dificultad social. Primero siempre se mira si el menor puede ser acogido por su familia extensa, si no es posible con una familia ajena, valorada como idónea por el negociado de acogimiento, y si no pasaría a un acogimiento residencial. Entonces desde los acogimientos residenciales se trabaja con las familias, obviamente con el menor sí que tiene su propio programa educativo individual y paralelamente se tiene un programa de intervención familiar. Y se trabaja siempre si es posible para el retorno del menor con su familia pues capacitando, reparando lo que se haya roto en la relación con el menor, y hacer lo posible para que el menor pueda elaborar su historia, con la ayuda de sus padres, de sus familiares, y pueda haber al menos una entente cordiale, o pueda haber posibilidad de haber un contacto que no les dañe. Entonces el objetivo es trabajar con la familia del menor, el trabajo con el menor sin la familia no tendría sentido.</p>

E.8.	<p>No, a día de hoy no hay ningún programa específico que trabaje con estas familias. Los objetivos que se pudieran establecer de cara a recuperar la posible parentalidad de ellos. El único trabajo que se hace con ellos es durante el proceso de intervención en COA y el tiempo que puedan estar los menores en la residencia, pero es un trabajo mucho más de seguimiento no es un trabajo específico de trabajo con ellos, es más de seguimiento, de supervisión, de llegar a acuerdos de cara a los objetivos que se establecen con los menores, pero no es un trabajo específico que se dirija a las dificultades parentales que puedan tener los padres, y de hecho sería adecuado introducirlos, de hecho adecuado no, es fundamental. Si dejamos de lado lo que es la parte de las dificultades que han tenido y tienen los padres la intervención siempre se acaba quedando coja. El menor avanza, reconoce o es capaz de reconocer las dificultades, se implica en los objetivos que se planteen pero ese mismo proceso no se lleva a cabo con los padres con lo cual el menor acaba yendo a un contexto familiar muy parecido del que tuvo que salir cuando ingresó en el COA, con lo cual, la intervención siempre se queda muy coja, muy coja. Y hablamos siempre además de un planteamiento de intervención sistémico, lo hablamos en el discurso que luego en la realidad acaba no siendo sistémica porque acabamos siempre focalizando en el menor. Cuando nos reunimos por primera vez siempre decimos que no hay culpables, que esto es un poco producto de toda la trayectoria vital, las interacciones, de la evolución que ha llevado toda la estructura familiar y que es ahí donde están las dificultades no en uno o en otro miembro, pero al final claro resulta que con el que más trabajo hacemos, el que tiene que salir del domicilio, el que tiene de alguna manera que llevar a cabo los trabajos y los objetivos son fundamentalmente los menores, los padres poco hacen ahí.</p> <p>En esta línea además existen muchos más recursos dedicados a trabajar con familias de los menores en dificultad social que de conflicto, esto es clarísimo, aunque para ellos tampoco es un nivel suficiente seguramente para las necesidades que tiene todo el ámbito de dificultad, pero evidentemente cuentan con mayores recursos que nosotros los de conflicto. De hecho el programa el peif que va específicamente dirigido a valorar y trabajar sobre las dificultades parentales, un programa en definitiva de cuando se ve o cuando se vislumbra que hay una cierta recuperabilidad parental lo que se trata es de trabajar todo eso, y este programa es para el ámbito de dificultad. Desde luego en conflicto es la parte que falta, es más que evidente vamos.</p>
E.9.	<p>Exclusivo para las familias no habría, pero todos los recursos para los menores tienen su parte de intervención con las familias, entonces recurso para menores es también recurso para familias iría unido. Tenemos desde el Centro de Observación y Acogida que es diferente al que tiene el equipo de dificultad, el COA, hasta... luego tenemos un programa de educación de adolescentes, el PEA que llamamos nosotros que lo gestiona Berritzu, y luego las residencias de conflicto. Nosotros ya no tenemos pisos en bloques con vecinos, nuestras residencias ya están... son todo chalets en diferentes sitios pero digamos que ya están como más separados que lo que sería una convivencia en un bloque de viviendas. Nuestros recursos de residencias sí que están diferenciados en chicas, chicos, no son mixtos los recursos... más que nada por el perfil que tienen porque sí que es verdad que en dificultad pueden estar todos juntos y puedes tener niños de 3-4 años hasta adolescentes y un poquito más, pero ya es otro tipo de perfil, son menos conflictivos, menos conductas agresivas, o auto-agresivas... es otro perfil completamente diferente, entonces sí que tenemos dos residencias de chicas, una de chicos, y luego tenemos también una residencia terapéutica que esa también es de chicos, que eso no quiere decir que no hiciera falta de chicas eh, pero es como que lo</p>

hemos ido más o menos organizando como podíamos porque íbamos un poco sobre la marcha adaptando los recursos que ya teníamos, y un piso de madres adolescentes. Esto de terapéutico es muy importante, porque hay un vacío increíble de recursos... de otro tipo de recursos, que sí que es verdad que en el último borrador que quieren sacar a nivel estatal sobre modificaciones de los centros y cómo se tienen que ir adaptando... porque ya te digo que hasta ahora lo que tenemos nosotros lo hemos ido adaptando entonces se nos ha quedado un terapéutico de chicos... más o menos vamos reutilizando lo que tenemos y modificándolo, pero en el nuevo borrador sí que aparece otro tipo de centros en los que sí que dan cobertura a este grupo de menores, porque tenemos menores... en terapéutico si tuviéramos ahora uno de chicas lo tendríamos lleno, y si tuviéramos más plazas de chicos también, porque hay un vacío, no hay ningún... a ver en salud mental sí que tienen cómo abordar determinadas cosas, pero digamos más que es como tratamiento ambulatorio, pero llega un momento en el que hay menores que no pueden estar en sus casas, por la patología psiquiátrica que tenga y encima eso unido a las conductas que tiene es inviable esa convivencia. Pero nuestros centros tampoco están preparados para abordar determinadas contenciones por ejemplo, o determinadas cosas que claro, dentro del conflicto es de protección entonces necesita otro tipo de figuras y otro tipo de organización, igual haciendo módulos más pequeños... pero la verdad es que ahí tenemos un vacío impresionante. Qué pasa, que salud mental los recursos que tiene, centro de día o este tipo de cosas funcionan pero cuando no pueden dar cobertura porque tienen que este menor no puede estar ahí en esos recursos porque no dan el perfil completo no tienen un diagnóstico, porque esa es otra, un diagnóstico desde salud mental muy pocas veces te lo firman por lo menos hasta los 18-19 años. Te dejan caer, te puede decir esto es lo que hay seguro, pero de ahí a que lo puedan... no nos los ponen en papel porque en cuanto hay papel es como marcarles un poco para siempre, y eso tampoco lo queremos. Pero claro en salud mental no entran en sus recursos, pero están los recursos de menores para poder abordar eso, pues eso es que nosotros ya de nuestros recursos no tenemos a nadie de menores a quien pedir ayuda, y nosotros la verdad es que nos estamos encontrando con casos graves de menores con mucha patología psiquiátrica en la que añadido al comportamiento es imposible la convivencia en casa pero el funcionamiento en una residencia normalizada, porque las nuestras son residencias normalizadas, pues con figuras educativas, más luego psicólogos, trabajadores sociales que están allí siempre y que les dan otro tipo de cobertura, pero es que es muy normalizado, ahí no puedes cerrarles la puerta con llave, si uno se quiere ir, se va, entonces contenerles, pues bueno pues sí que podemos hacerlo pero no hay seguridad, que por ejemplo puedas decir en un momento dado que haya alucinaciones y se empiece a dar golpes con la cabeza, pues están los educadores para contenerle pero es que de ahí a llamar al 112 no hay mucho más, cosa que igual lo que yo veo es que necesitaríamos un híbrido, un híbrido entre salud mental y protección. Que podamos dar cobertura a todo eso sin cometer ilegalidades ni que esté en contra de las leyes... Pero claro... hasta que eso se dé... Entonces todo esto que te estoy comentando que sería un trabajo más con los menores, pues desde estos mismos recursos también se trabaja con los padres, porque nosotros, los quipos que tiene Gobierno de Navarra, nosotros sí que hacemos la valoración previa, valoramos en qué recurso podemos ayudarles, como podemos ayudar a la familia, entonces entran los menores en el COA desde donde se hace una valoración o utilizando otro tipo de recursos estando en el domicilio, para poder hacer esta valoración. Entonces nosotros la intervención que tenemos con la familia es desde allí, desde estar con ellos, recogerles, atender sus demandas, y

	<p>devolverles la valoración que tenemos. La intervención en sí con las familias para realizar todo eso la hacen las entidades que gestionan estos centros. La valoración del COA pues la hacen allí, las familias acuden ahí a las visitas que tienen con las trabajadoras sociales, están las citas con los menores, tienen los puntos de encuentro en el que comentan las cosas con menores y con padres... Y en las residencias lo mismo, la intervención es desde allí. Nosotros desde aquí lo que sí que hacemos es seguimiento de todas esas intervenciones, y entonces en función de lo que nos van diciendo o llamamos a las familias para que vengan aquí y poder resituar otra vez todo, o por ejemplo si quieren darle de baja o llevárselo a casa, pues también hablar con ellos, intentar convencerles de que igual es mejor esperar un poco más, o dar de baja como tal, porque nosotros, esas entidades gestionan lo que nosotros les dejamos, la guarda la tenemos nosotros, entonces aunque la delegues en otras entidades, pero la intervención se hace desde allí, porque desde aquí ya no tenemos tiempo.</p>
E.11.	<p>No, o sea diferenciados no. A nivel del Ayuntamiento el recurso especializado es el EAIA y con el personal que te he comentado. Ellos, a ver, el EAIA atiende casos de niveles de desprotección moderada y el programa de familia e infancia de atención primaria atendemos también nivel de desprotección moderado. Ahí pues podemos estar atendiendo perfectamente casos similares a los que atienden desde EAIA, y el que está en EAIA tiene la suerte de poder beneficiarse de otro tipo de intervención más intensa, con más acompañamiento, más personalizada... más adecuada vaya. Entonces al final... ¿Cómo hacemos para derivar? Pues bien porque vemos que es un caso que enseguida valoramos que es moderado y que igual pues requiere mayor intensidad, bien porque haya más resistencias de los padres, que haya más resistencias a la intervención, porque haya factores más de cronicidad, pues eso que haya más complejidad, que se unan más factores, que veamos que ese caso va a requerir más tiempo, más intensidad. Nosotras también valoramos el que... porque a veces igual también tenemos casos de ese tipo pero ha habido un buen enganche y decimos bueno pues vamos a intentar mantenerlo nosotras. A veces también porque se ha hecho una intervención desde aquí y vemos pues que no ha dado el resultado esperado, que igual no ha fluido la relación entonces que igual pues el caso necesita un cambio. Y luego es que nosotras no hacemos esa diferenciación de dificultad social y de conflicto como hacen desde Gobierno de Navarra, igualmente puede ser de dificultad social, conflicto... entonces a la hora de intervenir, normalmente es lo que te decía pues que si hay algún tipo de conflicto pues porque es más preadolescente-adolescente siempre hay detrás a nivel de padres también funciones y necesidades que no están cubriendo adecuadamente igual que pasa con los padres de los que serían de dificultad. O un malestar del menor que viene de algo. Y cuando es de dificultad pues también lo que pasa es que es a otros niveles, que los síntomas son a otros niveles, pues eso igual un adolescente en conflicto pues es más enfrentamiento y puede haber más daño hacia su familia y hacia él mismo, que cuando son menores pues igual no hay ese grado de conciencia pero seguramente hay otro tipo de sintomatología, que se ven en el cole, que se ven en su ánimo... Entonces, tampoco es que haya un protocolo para una cosa o para otra, simplemente nosotros trabajamos pues a través de entrevistas, hacemos en determinados casos visita domiciliaria y luego mucha coordinación.</p>
E.12.	<p>Nosotros no hacemos esa diferenciación que hace Gobierno de Navarra, la diferencia aquí está en los objetivos que tú te marcas con la familia. Es que ellos lo han separado así, de dificultad más o menos porque se relaciona más o menos por edades, los niños</p>

suelen ser más pequeños, y hay una negligencia, un maltrato... y conflicto pues más adolescentes que son los que originan el problema. Entonces nosotros tenemos de todo, y lo que subyace a todas sean de conflicto o de dificultad como separan ellos es problemas con los padres, y que hay que capacitarles. Sí que la diferenciación que podemos hacer aquí es entre programas de capacitación y de complemento. Capacitación es porque creemos que en un plazo promedio se puede conseguir capacitar a los padres para que ellos puedan, y luego puedan salir del sistema... y complemento padres con déficits, que no se les puede capacitar pero hay muy buena vinculación con los chavales y estás cubriendo un poco lo que ellos no son capaces de hacer y estos de complemento van a tener que estar en el sistema mucho más tiempo hasta que los chavales sean autónomos por ellos mismos. Luego también es que ellos yo creo que tampoco trabajan mucho con los padres, porque nosotros sí que estamos todo el día con los padres trabajando, pero ellos los chavales ingresan en los recursos, y salvo que tengan educadores en los domicilios que sean de Pauma o de Berritzu..., y lo que yo sé es que el programa educativo de Pauma cuando ha pasado mucho tiempo un educador con un caso y se les están acumulando los casos, dicen han mejorado, y nos lo mandan a nosotros, pero ese caso no ha mejorado, es que ellos también están colapsados. Desde Gobierno de Navarra cuando les derivamos un caso, nos solicitan que les enviemos nuestra valoración que como ya te he dicho es una valoración bastante intensa y que eso sí que lo tenemos bastante protocolizado, y ellos hacen con las familia un par de entrevistas, no son todas las que hacemos nosotros, que también sería importante porque tienen que conocer el nuevo recurso, tienen que situarse, pero es que Gobierno de Navarra tampoco puede, porque son muy pocos profesionales.

25. ¿Trabaja con Familias de menores en situación de dificultad y/o de conflicto?	
E.10.	Trabajamos de todo. A veces es que tienen un poco el perfil de las dos tipologías, eso es lo que vemos, aunque vengan con la etiqueta de uno u otro, hay un poco de los dos. Pero realmente en general hay más de dificultad. Es decir, sí que tenemos algo de conflicto, pero no es tanto conflicto, si tuviéramos que generalizar lo que tenemos son situación de dificultad social aunque tendríamos también de conflicto, aunque ya te digo que la tipología con la que trabajamos no se define así, trabajaríamos con riesgo moderado de desprotección.
E.13.	Con los dos, trabajamos con los dos, con conflicto y con dificultad social. Sí es verdad que trabajamos más casos de conflicto que de dificultad pero también los hay.
E.14.	Resulta complicado separar, no está tan clara la diferenciación. Nosotras generalmente atendemos a familias que tienen menores de edad a su cargo, sean de dificultad o sean de conflicto, que son familias que tienen dificultades en la atención de los hijos y de las hijas. Generalmente están catalogados y entran dentro del equipo de dificultad. Pero como trabajamos con todo el núcleo familiar y con todos sus hijos, pues en muchas ocasiones en las familias hay chicos y chicas que son de conflicto. Pero para mí la línea entre dificultad y conflicto no está tan clara, la diferencia entre dificultad y conflicto tiene que ver más igual con dificultad en niños en los que están en riesgo de preservación, en riesgo de que estén preservados, es decir en riesgo de que estén atendidos convenientemente y conflicto tiene que ver más con chicos y chicas que la problemática sigue siendo la misma que los de dificultad solo que ya entran en unas edades en las que el riesgo ya no es solo para ellos, si no para el resto. Esa es un poco, la diferencia que se les pone, pero a veces dificultad y conflicto no están tan separados ni

	son tan claros y lo importante aquí es que la raíz sigue siendo la misma, la raíz es la familia, el origen de todo es la familia.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

26. ¿Qué criterios de inclusión rigen la introducción o no de una familia en un programa concreto de intervención familiar? ¿Cuáles son los criterios de inclusión? ¿Por qué esos criterios y no otros? ¿Considera que ha existido algún caso en el que una familia podría haberse beneficiado de un programa y no lo ha hecho por no cumplir esos requisitos?	
E.10.	<p>Sí... a ver... a nosotros los casos ya nos vienen dados, es el Ayuntamiento el que nos deriva los casos. Para entrar en este programa, pues primero sería tener en cuenta que exista una situación de desprotección... nosotros las que solemos llevar son los casos de desprotección leves-moderados, y también llevamos algunos graves pero son los menos. Esa situación de desprotección la investigan los equipos municipales y una vez valorada la situación nos la derivan a nosotros. Los criterios para definir una situación de desprotección son los que vendrían dados desde el manual de desprotección, los requisitos que ahí aparecen son los que se tienen en cuenta. Pero a veces si es verdad que nos entra un poco de todo y llevamos casos que debería llevar el Gobierno de Navarra pero que en ese momento no dispone de plazas entonces nos lo asignan a nosotros cuando no es lo más adecuado, porque nosotros hacemos un trabajo que no es el adecuado para algunas familias porque el grado de conflicto es muy grande y habría que haber tomado otra serie de medidas, pero con estas familias también hacemos lo que podemos aunque por sus características el programa no puede funcionar de la misma manera con ellas. Sí que hay familias que se decide que no tienen que entrar en un programa como este por el grado de problemática y que igual lo gestiona el Gobierno de Navarra, pero con esas familias también sería necesaria una introducción de un educador en el domicilio, pero no se hace porque se ha sacado al menor del domicilio, pero igualmente debería haber un educador con esa familia y no lo hay, entonces sí que hay criterios de exclusión, y tendría que haber un programa para estas familias que no entran en el nuestro, porque el trabajo en el domicilio sería también bueno para ellas, habría que trabajar más con esas familias.</p> <p>Un criterio también es el de la valoración por parte de los equipos municipales de la existencia de un pronóstico de capacitación parental positivo o que se considere que los menores pueden permanecer en su entorno familiar complementando las funciones parentales preservadas...</p>
E.13.	<p>Nos los derivan Gobierno de Navarra, por plazas puede que alguna familia sí que haya tenido que estar en espera... pero yo creo que si en ese momento no se puede ofertar plaza aquí Gobierno de Navarra buscaría otros recursos alternativos, que sean ya los más apropiados porque igual sí que necesitaría este pues no sé. Luego normalmente en intervención familiar, normalmente hay como tres niveles, el básico que se lleva a cabo desde atención primaria que los llevan los Servicios Sociales de Base, luego cuando hay una mayor gravedad los llevan los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, y luego ya está el tercer grado que sería conflicto o dificultad. Entonces a ver los menores que vienen aquí, ya son los menores que están en situaciones más graves, pero sería Gobierno de Navarra los que valorarían que este es el recurso que necesita esa familia en concreto.</p>
E.14.	<p>Es INAFI quien nos deriva a las familias, pero serían identificar a esa familia como en situación de dificultad social o de conflicto porque ya te he dicho que la línea... a veces no se sabe muy bien, no está tan claro. Que exista una relación positiva del menor y sus</p>

	padres y que principalmente haya unas limitaciones de los padres en cuanto al ejercicio de sus responsabilidades como padres, tienen que aceptar el participar en el programa... un poco sería eso... aunque hay una lista.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

27. ¿Cómo funciona el Sistema de Intervención Familiar en Pamplona?	
E.11.	<p>Vale, nosotras, estamos trabajando en atención primaria dentro del programa familia e infancia. Entonces trabajamos con familias donde haya menores de 18 años que se valore que hay algún tipo de dificultad, algún tipo de desprotección dentro de los niveles leve y moderado. Entonces dentro de los que es este programa de atención primaria las vías de acceso de las familias son diferentes, pueden ser por iniciativa propia es la primera puerta de entrada a lo que es Servicios Sociales y en concreto más con infancia y familia, entonces por iniciativa propia que venga alguna madre, padre, incluso el menor a solicitar algún tipo de apoyo, o puede ser que nos los deriven de algún programa porque han detectado que hay algún tipo de desprotección, puede ser que nos deriven desde otros recursos como desde centros educativos, desde colegio, desde un instituto, desde el centro de salud... puede ser también por algún tipo de notificación de algún vecino o algún ciudadano que ve alguna situación que habría que valorar porque preocupa, o desde Gobierno de Navarra también que viene y nos derive algún caso o desde fiscalía de menores de vez en cuando nos solicitan que realicemos una valoración de posible situación de desprotección en alguna familia donde hay algún menor, menor de 14 años que ha realizado algún tipo de delito o ha habido alguna demanda entonces como hasta los 14 no se cumplen medidas, lo que se hace es valorar cuál es la situación familiar y a veces con esa familia pues hay que intervenir y yo creo que más o menos ese sería el grueso de cómo se accede. Luego ya cómo se trabaja lo que te decía pues cada programa de infancia está en cada barrio, y cada equipo pues trabaja un poco como puede, tenemos una dimensión más de casos, mirada más individualizada y otra comunitaria. Las directrices que se nos dieron en su momento cuando pasamos a atención primaria, luego te cuento un poco por qué va esto, fue priorizar la atención de casos, entonces en lo comunitario llegamos hasta donde llegamos que es muy poco. Me encantaría poder trabajar más en ese ámbito, en el ámbito preventivo porque es cierto que, y por lo menos con infancia y familia que trabajamos nosotras, están los equipos comunitarios que trabajan lo que es el ocio y tiempo libre en una línea más preventiva, pero hay en barrios de Pamplona en el que ese trabajo comunitario no existe y entonces esa parte se queda más colgada porque aquí nos centramos en el barrio, en el barrio que nos toca, trabajamos con las familias que viven en el barrio. Te comentaba lo de atención primaria porque en Pamplona el programa de infancia y familia como tal, se instaura en 2011, antes esta función se hacía desde el programa de acogida pero no era tan específica en aquella forma. Entonces antes en Pamplona existía el programa especializado, el EAIA, bastante pues más nutrido, estábamos pues todos los profesionales que estamos ahora en atención primaria estábamos en EAIA, en ese momento había un ratio diferente de familias a atender, existe un protocolo bastante más definido de intervención, sobre todo en lo que era valoración-investigación. En su tiempo llegaba la derivación tanto desde Gobierno de Navarra como desde las unidades de barrio, llegaba la derivación con un informe y valorábamos la situación que tenía esa familia, así es como funcionaba el EAIA. Porque EAIA continúa pero ahora mismo tenemos tan solo dos personas, un trabajador social y un educador y un psicólogo, entonces se ha reducido, se ha incrementado en este programa de infancia y familia,</p>

	<p>pero del EAIA sólo queda eso para todo Pamplona, y nosotras en el programa de infancia y familia también lo que hay de psicólogas también es de media jornada, lo que es bastante poco la verdad. Al final muchas veces con la gente del EAIA ni cuentas pues porque es difícil con lo que tenemos. Entonces una vez que entran aquí los casos, a parte pues de contextualizar un poco cuáles son nuestras funciones, y por qué intervenimos, que es una parte de apoyo, un apoyo a que las situaciones pues de problemática de conflicto... pues situaciones que preocupan, pues poder ir a un proceso de cambio pues para mejorar, y otra parte de control y de compromiso de que eso se controle, de que no vaya a más, de que no se den situaciones grave-severas, porque si se dan esas circunstancias tendríamos que informar y derivar a Gobierno de Navarra. A parte de todo lo que es la intervención familiar y centrado en la desprotección, con cualquier programa de atención primaria, nos toca con la familia que atendemos y la trabajadora social lleva todo el tema de prestaciones económicas, nosotras llevamos también los temas de prestaciones económicas de algunas de esas familias que también lo necesitan y claro, no se tiene tiempo para tocar todo. Desde que empezamos en atención primaria hasta ahora pues por lo menos se han duplicado los casos, lo bueno que ha tenido el programa este es que ha llegado a muchas más familias, se tiene más contacto con los colegios que cuentan más con este recurso, salud, salud mental, cuentan más con el recurso y entonces nos llegan muchos más casos, se ha reforzado ahí lo que sería el trabajo en red que está muy bien, pero el otro tema ahí es que estamos muy saturadas. Luego los casos que suelen llegar más las familias por pie propio, suelen ser más casos de adolescentes cuando hay conflicto y las familias nos llegan con un no puedo más, yo ya no sé que más hacer, entonces desde ahí suele ser cuando más vienen por iniciativa propia. También en algunos casos en los que hay más chiquis que también vienen y reconocer el que no saben cómo hacer, y piden una orientación y un pauta, pero no es tan normal. Normalmente más lo que hacemos es pues contextualizar y decir que la intervención es familiar, que los cambios tienen que ser con toda la unidad familiar, que no hay culpable o responsable de todo, si no que habrá que ver que esos cambios habrá que construirlos y propiciarlos entre todos.</p>
<p>E.12</p>	<p>Bueno a ver, supongo que has estado entonces con las compañeras del EIF, entonces se supone que ellas están interviniendo con las familias y cuando creen que hay que trabajar, dedicar más tiempo a esas familias las derivan al EAIA, el Equipo de Atención a la Infancia y a la Adolescencia que se supone que es un equipo especializado de segundo nivel. Entonces la derivación viene de los EIFs de Pamplona, hay cinco equipos en Pamplona, equipos que atienden dos barrios, y otro que atiende cuatro barrios, formado cada equipo por un trabajador social, un educador, y un psicólogo a media jornada para toda Pamplona, para lo que es atención primaria. Entonces ellas nos derivan los casos mediante un protocolo. Entonces diferencias de casos entre ellas y nosotros... pues está todo revuelto, ellas atienden casos según los niveles de desprotección, leves y moderados, y nosotros atendemos moderados, entonces existe como una duplicidad... Entonces el tema es que nosotros sí que tenemos un ratio de familias que son 30 familias de intervención a la vez y ellas no tienen ningún ratio, ellas todo lo que llegan lo tienen que atender desde atención primaria, y están interviniendo con mogollón de casos de desprotección moderada. Entonces la derivación es a través de ellas, a través de un protocolo dirección es la que decide, es la que da el visto bueno si sí o no al paso de la familia al EAIA, y si quieres te cuento ahora como realizamos nosotros lo que es el trabajo, porque ellas en el EIF ya te habrán contado lo desastre que hay, entonces yo te cuento lo nuestro. Bueno, entonces, yo te voy a hablar de</p>

metodologías de trabajo, el tema es el siguiente entonces, una vez que nos hacen la derivación del caso y la aceptación lo que hacemos es una entrevista en la que los profesionales del EIF nos presentan a la familia, eso es lo primero que se hace. Una vez que se ha presentado a la familia y saben dónde vienen, ya quedamos con la familia aquí, entonces lo que hacemos es una primera entrevista de encuadrar el dónde están, qué significa, se puede citar a toda la familia, se puede citar por separado... depende un poco de los criterios y de las problemáticas que veamos que hay. Entonces es un poco como encuadrar y decir, esto es lo que hay, esto es lo que vamos a trabajar, explicar cuál va a ser el proceso. Entonces el primer proceso nosotros lo planteamos como un proceso de investigación y de valoración, que suele durar unos dos meses si va bien, si va bien quiere decir si la familia colabora. Entonces planteamos como varias sesiones en la que se intenta seguir los pasos bastante a rajatabla. No se puede intervenir sin valorar. Entonces la primera entrevista que es de presentación, una segunda entrevista donde se recoge todo lo que es los procesos de infancia de los papás, de papá de mamá, o de si hay dos papás, dos mamás... porque hay de todo, entonces un poco los procesos de infancia de ellos, la relación con sus padres, con sus hermanos, todo lo que fue su proceso de infancia, cómo lo han vivido, y lo que es su historia de vida. Es muy importante para conocer por qué actúan en este momento de esta manera. Entonces una primera entrevista sería esto. Una segunda entrevista, por hacerte un poco separación de lo que hacemos, luego se hace una entrevista y se habla sobre el tema de las parejas más relacionado como parejas, y una tercera entrevista en relación con sus hijos, crianza de los hijos, o sea tenemos estructurados como los tres niveles: infancia, pareja e hijos. Y luego la psicóloga del equipo fundamentalmente hace la valoración con los menores, entonces cita a los chavales, adapta según las edades de los chavales, porque claro las entrevistas no es lo mismo a un niño de 5 años que a un chaval de 14 años, y suele hacer pues las entrevistas que necesita, dos, tres... depende de cómo vea. Entonces lo que se hace es que se contacta con los colegios para ver un poco la situación, a las familias se les informa de que se va a contactar con los colegios, pero no se les pide permiso, sólo se les informa, luego también con el centro de salud y con otros recursos pues si está en el infanto-juvenil, pues se contacta con salud mental. Entonces se contacta y se recoge la información de todo, y se hace una visita domiciliaria siempre. Entonces, una vez que tenemos recogido todo, la valoración de la psicóloga, nuestras valoraciones con las entrevistas que hemos tenido, la información que nos ha facilitado el resto de los servicios con los que se ha contactado y tal, entonces nos sentamos los tres, trabajador social, educador y psicólogo y hacemos un repaso un poco de todo y primero vemos si hay tipología de desprotección, qué clase de desprotección, qué grado de desprotección, qué indicadores hay de maltrato, de fragilidad, qué factores protectores, porque sí que creemos que se habla mucho por ejemplo en el manual de intervención, y el manual de intervención se plantea desde los déficits, nosotros también creemos que bueno pues eso está muy bien, pero que se ha quedado cojo y que hay que hablar también de factores de protección y de potencialidades, que a veces nos llevamos sorpresas porque vemos que hay muchas cosas, entonces saber ver y buscar potencialidades importantísimo. Una vez que se valora, se escribe lo que se le va a decir a la familia y se les dice pues estas son las potencialidades, estas son las dificultades, eso se devuelve siempre que es lo que llamamos nosotros co-diagnóstico, el devolver a la familia esto es y esto es lo que vemos, guste o no guste. Y a partir de ahí planteamos sobre lo que vamos a trabajar, el planteamiento de intervención. Entonces la fase de investigación y valoración es importantísima, porque si tú aciertas y ves lo que está pasando, vas a poder intervenir.

Entonces sería eso la primera fase, la fase de la intervención pues va a depender un poco de la problemática que haya y de la dinámica que exista en esa familia. Entonces pues podemos trabajar nosotros mismos todas las dificultades desde nuestro social educador y psicólogo, psicólogo que puede hacer también perfectamente trabajo con los padres a nivel de terapias breves con las mamás, los papás, con los críos, nosotros mismos como recurso, siempre coordinándonos con el tema de salud, escuela, infanto-juvenil, entonces siempre hay una coordinación con ellos. Y podemos aplicar si vemos que hace falta intervención educativa en los domicilios para capacitar a los padres o para complementar. Se elabora siempre un plan de caso, y si se plantea que hace falta intervención educativa lo que haríamos es plantear la intervención educativa con Kamira, que es la empresa que está trabajando en lo que es intervención en el domicilio. Está muy marcado cuál es el trabajo que tienen que hacer ellos porque aunque ellos hagan su trabajo lo objetivos que hemos planteado los hemos planteado nosotros, porque los responsables del caso somos nosotros. Entonces nosotros somos los referentes y seguimos trabajando también con la familia. Y luego el problema por ejemplo de los EIF que también utilizan el recurso de Kamira de intervención familiar, el problema es que los EIF no pueden realizar una valoración como la que podemos hacer nosotros porque ellos no tienen tiempo, es imposible. Entonces resulta como una paradoja, que teniendo tanto los EIF como nosotros casos de desprotección moderada, si nos tocan a nosotros las familias van a estar mejor atendidas. Entonces sí que se hace si los casos van a Kamira a intervención educativa, entonces existe una coordinación con los educadores y educadoras como mínimo una vez al mes, puede hacerse más dependiendo pues si las familias están en crisis, si está habiendo casos y tal, y siempre lo que se hace es que se cita también a las familias para que estén también con Kamira, se cita para que opinen también y nosotros hacemos un trabajo complementario al que harían ellos. Y luego cuando hay intervención educativa el trabajo también lo podemos estar haciendo nosotros, pues teniendo sesiones de pauta... de lo que haga falta. Cuando entendemos que los indicadores de desprotección han disminuido, la situación ha mejorado y ya no es un caso de desprotección moderada, se cierra el caso, y se remite el caso a lo que son los EIF. Y ¿qué pasa si se agrava la situación?, que se puede agravar, y además ocurre muchas veces, pues nosotros pasaríamos el caso al Gobierno de Navarra. Entonces yo diría que a excepción de los casos de abuso sexual intrafamiliar, en el resto de los casos se informa a las familias, entonces exceptuando esos casos que por abuso sexual intrafamiliar sí está un poco como pautado que no se les informe, pero por el resto se informa siempre a las familias. El trabajo muchas veces que haces con las familias conduce a que muchas familias sean ellas mismas las que decidan y firmen la guarda y custodia con el Gobierno de Navarra, otras veces no. Entonces sería un poco el proceso como global. Claro las cosas específicas ya... es que cada caso es diferente. Y luego es que quiero que tengas en cuenta que trabajar en el EIF o trabajar en EAIA e como la noche al día, porque en el EIF por la sobresaturación es que no se te permite trabajar bien. Entonces sí que estamos en un recurso de control, las familias en principio nos viven mal, nos viven mal, y entonces hay que hacer un trabajo de cómo ganarte la confianza y de decirles sí que es verdad que estamos de control pero somos un servicio de ayuda así que aprovecharos un poco. Y luego tenemos de todo, hay de todo, hay familias colaboradoras, y cuando una familia colabora la intervención va. Y luego hay familias que dicen que van a colaborar y es una pseudocolaboración porque luego realmente no colaboran, y hay familias que vienen así como obligadas y es complicado... entonces es muy importante el tema de ganarse la confianza, es

	importantísimo, tenemos que tener en cuenta que no dejamos de ser un servicio de protección y de control, y es normal que nos vivan de esa manera, pero hay que ganárselos, y eso se logra con sinceridad y cercanía, y diciéndoles que les podemos ayudar.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

28. ¿Qué tipología de casos deriváis a programas más especializados de intervención familiar? ¿Qué criterios se siguen?

E.11.	A Gobierno de Navarra pues eso, la valoración tiene que ser ya de que es severo y de que se está produciendo un daño en los menores. Y luego el tipo de casos, pues hay una parte a nivel ya más de conflicto que cuando hay un conflicto latente en casa, se intenta trabajar con el menor, con los padres y se ve que cada vez va a más por lo que sea, pero que ya está en riesgo importante, pues que hay conductas ya pues de incluso de auto-agresión, pues ya de igual que sea porque hay tema de consumos... pero ya cuando vemos que la situación es ya muy insostenible porque se ha intentado trabajar y se ve que no se están produciendo cambios y se necesita algo más, pues entran a COA y se hace un trabajo desde la distancia, y se valora si vuelve o no vuelve con los padres. Y luego otros casos que se ven más de dificultad, es lo mismo, pues que cuando hay algún daño que se considera severo, que se ve que no se están cubriendo las necesidades básicas y que después de nuestro trabajo, o incluso hay veces que no empezamos a trabajar porque ya vemos que es un caso que cuanto más tiempo permanezca esa situación el daño va a ser mayor. Entonces nosotras somos las encargadas de hacer esas valoraciones.
--------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

29. ¿Existe un protocolo de derivación de los casos?

E.11.	A Gobierno de Navarra sí, existe lo que es un informe con instancia de derivación, y luego en casos igual más urgentes no sé si está escrito en algún sitio como protocolo, pero vaya, podemos llamar directamente, y para derivar más formalmente.
--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

30. Una vez los servicios más especializado dan de baja un caso, ¿Os comunican que ese caso ha sido dado de baja?

E.11.	Pues normalmente sí, normalmente avisan, igual avisan después, a veces, o sea que igual ya ha venido aquí y luego avisan. Sí que a ver, oficialmente con informe y con la resolución llega, eso siempre llega a la unidad de barrio y eso suele ser siempre después. El procedimiento normalmente es que avisen, por teléfono muchas veces, oye pues que este caso ya vuelve a casa. Entonces sí que suelen avisar, y luego los informes ya nos llegan más a toro pasado. Y luego tras darse de baja un caso de Gobierno de Navarra, se realiza un seguimiento dependiendo un poco de las indicaciones que nos den, de cómo hayan salido y de las indicaciones que nos hayan llegado desde Gobierno de Navarra. Si nos indican de manera clara hacer un seguimiento, normalmente porque sigue habiendo preocupación pues intentamos estar más ahí, si no se indica así tan concreto normalmente pues no, porque tenemos que priorizar, priorizamos. Priorizamos por lo que te decía, porque como no nos da, y a veces es como bueno pues este que parece que está medio bien... Y esos que van medio bien la verdad es que también necesitarían un apoyo y un acompañamiento y sí que es verdad que lo intentamos hacer aunque sea por teléfono, pero no en todos los casos podemos. Sobre todo los casos que
--------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>conocemos, porque igual han podido dar de baja a algún caso que nosotras no conocíamos y entonces si no nos han dado ninguna indicación, nosotras ahí no intervenimos. Pero los que sí que conocemos, sí que intentamos, aunque sea una llamada. Nosotras tenemos a mano siempre una hoja de Excel con todos nuestros casos, y hacemos repasos, cada vez menos, antes lo hacíamos más porque había más tiempo, lo que te decía de priorizar, pero bueno sí que intentamos repasar, pues vas familia por familia, y pues este hace mucho que no sabemos nada, y llamamos a ver, llamamos al cole a ver qué tal también.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

31. En general, tras darse de baja un caso de un recurso, ¿Se observan mejoras en las dinámicas familiares?

E.11.	<p>Pues a ver, voy a pensar en casos concretos... porque así en general... yo creo que algunos sí... y algunos no. Ya te digo es que también te habrán contado ellos, que cuando también la familia no deja intervenir, igual no tienen indicadores objetivables de la desprotección severa pues dan de baja, cuando sigue habiendo muchos problemas, entonces de todo, pero en general yo creo que cosas sí que se consiguen, igual no en la medida que cabría esperar y que queríamos, pero yo creo que sí que se consiguen cambios, más en los menores que en los padres, pero cambios sí que se consiguen.</p>
--------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

32. ¿Qué tipología de casos os derivan?

E.12.	<p>Desde el EIF los casos moderados, pero claro, el EIF también tiene casos moderados, duplicidad. Y se derivan porque se supone que nosotros llevamos casos moderados de alta complejidad, mentira, porque es que ¿qué es la alta complejidad? Y es que hay casos igual de complicados aquí que en el EIF. La diferencia es que aquí con la familia se trabaja y desde el EIF se picotea y estamos hablando de desprotección y del desarrollo de un menor, estamos hablando de cosas serias y de cosas graves.</p>
--------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

