

**INTERVENCIÓN SISTÉMICA CON UNA FAMILIA USUARIA DEL SERVICIO
SOCIAL DEL CENTRO ZONAL DE PROTECCIÓN LUIS CARLOS GALAN
SARMIENTO ADSCRITO AL ICBF.**

ROCIO HURTADO ANAYA

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGIA
BUCARAMANGA**

2014

**INTERVENCIÓN SISTÉMICA CON UNA FAMILIA USUARIA DEL SERVICIO
SOCIAL DEL CENTRO ZONAL DE PROTECCIÓN LUIS CARLOS GALAN
SARMIENTO ADSCRITO AL ICBF.**

ROCIO HURTADO ANAYA

**Trabajo escrito presentado como prerrequisito para optar al título de:
ESPECIALISTA EN PSICOLOGIA CLINICA**

**Directora trabajo de grado
Psicóloga LINA PATRICIA MÉNDEZ MORENO
Magíster en Psicología Clínica y de la Familia**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGIA
BUCARAMANGA**

2014

AGRADECIMIENTO

Agradezco especialmente a mi familia, quienes me apoyaron incondicionalmente con su paciencia y amor durante este tiempo, al Instituto de Bienestar Familiar, por facilitarme la posibilidad de haber realizado este estudio y ponerlo en práctica en el trabajo, a mi directora de tesis Psicóloga Lina Patricia Méndez Moreno, quién me guio y brindó su apoyo resolviendo mis inquietudes para poder lograrlo, y finalmente, agradezco a todos los docentes por otorgarme la oportunidad de aumentar el conocimiento y a través de sus aportes poder re significarme como persona y como profesional.

Dedicatoria

A Dios, el verdadero autor de este estudio...el que logra que cada acto que realizo tenga un especial y noble sentido...

Mil gracias....

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	8
1. JUSTIFICACION	10
2. MARCO CONCEPTUAL.....	14
3. FORMULACIÓN DE CASO.....	17
3.1 MOTIVO DE CONSULTA.....	17
3.2 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DEL PACIENTE IDENTIFICADO	17
3.3 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y CLÍNICOS DE LOS INTEGRANTES DEL SISTEMA	18
4. DEFINICIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS METAS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR	21
5. OBJETIVOS DE INTERVENCION	22
5.1 OBJETIVO PRINCIPAL.....	22
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
6. METODOLOGIA DE INTERVENCION.....	23
7. RESULTADOS	24
8. DISCUSION DE RESULTADOS	34
9. CONCLUSIONES.....	37
10. APORTES Y/O SUGERENCIAS	38
REFERENCIAS	39

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Evaluación de la estructura y el funcionamiento familiar (SEF).....	24
Tabla 2.	Escala de consecución de logros (GAS)	25
Tabla 3.	Metodología- Etapas de intervención	26
Tabla 4.	Descripción de la intervención de las metas familiares	31
Tabla 5.	Evaluación de las metas de intervención familiar	32

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: INTERVENCION SISTEMICA CON UNA FAMILIA USUARIA DEL SERVICIO SOCIAL DEL CENTRO ZONAL DE PROTECCIÓN LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO ADSCRITO AL ICBF

AUTOR(ES): ROCIO HURTADO ANAYA

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): LINA PATRICIA MENDEZ MORENO

RESUMEN

Este estudio pretende brindar elementos al proceso de mejoramiento de las condiciones de atención en la prestación del servicio en el centro zonal de protección Luis Carlos galán sarmiento del instituto colombiano de bienestar familiar, a través de un proceso terapéutico implementado con una familia usuaria del servicio, desde el enfoque sistémico complementado con las teorías de estructura y funcionamiento familiar, la de los axiomas de la comunicación y la de ciclo vital familiar, todo entendido bajo el paradigma constructivista. Como técnicas de intervención, se utilizaron la observación participante, dialogo reflexivo, dialogo circular, juego de roles y dinámicas participativas; para la interpretación y el análisis de los resultados se emplearon la observación directa y focalizada y el instrumento de sistema de evaluación familiar (SEF) y la escala de consecución de logros (GAS) que combina tres diferentes modelos de aplicabilidad para la investigación y la evaluación del funcionamiento familiar y sus condiciones ecosistemicas, como son el modelo circunflejo de Olson, el modelo Beavers y la escala de salud familiar.

PALABRAS CLAVES: Sistema, familia, estructura, funcionamiento, comunicación, circularidad, intervención, cambio.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: SYSTEMIC INTERVENTION WITH A USER OF SOCIAL SERVICES FAMILY ZONE PROTECTION CENTER LUIS CARLOS GALAN ASSIGNED TO SHOOT ICBF

AUTHOR(S): ROCIO HURTADO ANAYA

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: LINA PATRICIA MENDEZ MORENO

ABSTRACT

This study aims to provide elements to the process of improving the conditions of care in service delivery in the zonal protection center Luis Carlos Galan Sarmiento Colombian Institute of Family Welfare, through a therapeutic process implemented with a family service user from the systemic approach complemented with theories of structure and family functioning, the axioms of communication and family life cycle, all understood under the constructivist paradigm. As intervention techniques, participant observation were used, reflective dialogue, dialogue circular dynamic role playing and participatory; for the interpretation and analysis of results and targeted direct observation and instrument system of family evaluation (SEF) and the scale of achievement of achievement (GAS) which combines three different models applicability for research and evaluation were used family functioning and ecosystem conditions, such as the circumflex model of Olson, the Beavers and the scale model of family health.

KEYWORDS: system, family structure, functioning, communication, circularity, intervention change.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCION

Las diferentes problemáticas que aquejan a la población colombiana son complejas situaciones sociales que exigen cada vez más conciencia y preparación de los profesionales que enfrentan la labor diaria de ofrecer un servicio de cara a las manifestaciones y consecuencias de dichas problemáticas, esto con el ánimo de proponer espacios y alternativas que permitan optimizar los recursos y crear los métodos subjetivos idóneos con los cuales se pueda brindar un atención más eficaz y oportuna a las familias que se atienden en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar la institución de servicios sociales de Colombia, fundado en 1968 como respuesta a problemáticas sociales, como la deficiencia nutricional, la desintegración e inestabilidad de la familia, la pérdida de valores y la niñez abandonada.

Siguiendo en la línea del planteamiento anterior, desde el área psicológica del centro zonal de protección se ha querido participar en la disminución de problemáticas como la que se presenta en este estudio, específicamente en casos donde se abre un proceso de restablecimiento de derechos por la negligencia o irresponsabilidad de los padres o de alguno de ellos, que es el caso del que se ocupa este estudio donde se instaura una denuncia por el consumo constante de alcohol de unos padres que consideran no tener ningún problema, en esta clase de casos es que desde el enfoque sistémico se pretende demostrar la utilidad práctica y epistemológica que esta disciplina ofrece en cuanto al mejoramiento significativo de las condiciones de vida de las personas que requieren el servicio social y de la intervención en determinados momentos, especialmente de quienes viven y enfrentan diariamente condiciones de alta pobreza y desequilibrio psicosocial.

Así que este trabajo además de constituirse como un reto profesional significó ante todo un compromiso personal, dado el grado de crecimiento de las problemáticas familiares que se vivencian en el día a día y ante lo cual es imposible adquirir un actitud de indiferencia y pasividad que lleve a tolerar y a contribuir de alguna manera a la aceptación de un estado de desajuste y desequilibrio social, esta premisa debe inquietar al profesional y motivarlo a explorar más allá de lo que los comportamientos y reacciones muestran, es decir, a analizar las formas y los métodos con los cuales se han venido enfrentado dichas problemáticas, todo con el propósito de encontrar mejores formas de asumirlas, dado los bajos resultados que hasta ahora se han visto con la aplicación de métodos que no satisfacen las exigencias y aspiraciones circunstanciales.

Este estudio busca además generar inquietud y motivar a otros profesionales de otras áreas a aportar desde sus disciplinas y a proponer alternativas y proyectos de mejora significativa en el manejo, atención y solución de las problemáticas que enfrentan las familias colombianas, tratando de combatir la actitud de indiferencia ante el sufrimiento que puede generar la rutinización del servicio. De igual manera es un llamado a las instituciones del gobierno a evolucionar e innovar en los instrumentos y metodologías empleadas en la atención de los servicios sociales, pues los mismos cambios que se están efectuando a nivel macro en el país y en el mundo, exigen un análisis más cuidadoso y una redefinición de los roles que desempeñan los diferentes actores sociales.

1. JUSTIFICACION

Es fundamental entender que las familias que se atienden en los servicios sociales, están inmersas en un contexto social que les brinda poco soporte emocional, social y económico y que son llamadas de muchas maneras: familias pobres, desorganizadas, disfuncionales, de bajos ingresos, familias en crisis, familias multiproblemáticas caracterizadas por Becker, Blumer, Cohen, Clinard (1987). Sin embargo es posible que al etiquetárseles se corra el riesgo de deshumanizarlas, ya que las definiciones que desde la salud mental y la terapia se ofrecen acerca de estas familias, a menudo no tienen en cuenta el contexto desfavorecedor en que se mueven.

Es así como los servicios de atención se sirven de los diferentes enfoques psicoterapéuticos que han desarrollado modelos de aproximación a las familias, generalmente desde una visión de "familia ideal" o normativa sin tener en cuenta sus características propias y los contextos problematizados en que se desenvuelven. Es en este sentido y parafraseando a Parnel y VanderKloot (1991) es que se suele hablar de Familia Funcional y Familia disfuncional, haciendo lectura de la funcionalidad pero solo desde parámetros culturales propios.

De igual manera es importante tener en cuenta lo planteado por Cancrini(1997), en cuanto a que las familias multiproblemáticas que se atienden diariamente en los servicios sociales conllevan historias de crisis no resueltas, a menudo cronificadas, con pérdidas emocionales o físicas, enfermedad y, en definitiva con cargas intensas de dolor. Dichas situaciones contienen sentimientos de miedo frente a la pérdida, al abandono y hasta la aniquilación, con sentimientos encontrados de ira, frustración y profunda tristeza.

Todo esto haciéndose evidente en conductas disfuncionales con manifestaciones de violencia, abandonos o estilos negligentes de cuidados para los hijos. Es así

como las características de estas familias implican que debemos ser muy cuidadosos ya que no sólo tenemos que dirigir nuestra atención al grupo familiar y sus relaciones disfuncionales, sino también al medio que lo influye.

De igual manera casi siempre cuando se trabaja con familias "diferentes" según la norma de la sociedad y la del propio profesional, se tiende a enjuiciarlas según unos parámetros normativos establecidos: el tipo de familia que debe ser padre, madre e hijos, es preferible a cualquier otro tipo de formación familiar; en cuanto a una pareja las tareas y los roles deben repartirse en función de unos criterios de género al menos en lo que a roles funcionales se refiere, ese reparto sigue estando muy difundido: correspondiendo lo "público" al padre y lo "privado y el ámbito de las emociones a la madre; así los padres deben de estar siempre de acuerdo con el modelo educativo para los hijos y la desviación de estas creencias puede llevar a enjuiciar negativamente a la familia y su conducta. Esto tiene especial relevancia en contextos de ayuda asistencial, en el ámbito escolar o en los servicios sociales donde encontramos muchas familias "diferentes" desplazados, mujeres cabeza de familia, familias pertenecientes a otras etnias culturales o procedentes de medios disfuncionales donde la pobreza es el denominador común, de acuerdo a lo planteado por Cancrini, de Gregorio, y Nocerino, (1997).

Otro punto a tener en cuenta es que casi siempre acude un miembro de la familia a pedir ayuda por lo general es una mujer y esto abre la duda, si pensamos desde una perspectiva sistémica que cualquier problema o conflicto que presente un miembro del grupo familiar, repercute, por los principios de totalidad y circularidad en todo el grupo familiar, entonces considerar los síntomas físicos o emocionales en este contexto tiene sentido ya que las personas están implicadas en relaciones. Además, no sólo se trata de los conflictos en sí, sino de las respuestas de los miembros de esa familia a los conflictos, respuestas condicionadas por los valores y "cultura" de la familia.

Desde esta perspectiva, podemos considerar que existen en nuestra sociedad grupos de riesgo: Familias con pocos recursos económicos; familias incompletas; parejas jóvenes con hijos pequeños; familias sin asentamiento fijo; familias inmaduras, sin olvidar que el factor social o económico no es el único que produce familias multiproblemáticas. La diferencia es que las familias que pertenecen a un contexto "adecuado" y tienen un estatus socioeconómico solvente, generalmente nunca llegan a ser catalogadas como familias multiproblemáticas porque uno no piden ayuda -y si la piden lo hacen en un contexto diferente como veremos y dos si su disfuncionalidad no es muy evidente, los síntomas los guardan como secretos de familia y jamás aparecen ventiladas en la sociedad (abusos sexuales, drogas, maltrato, etc.).

Quizás algunos de los síntomas que permiten a los profesionales percibir la disfunción serían: embarazos no deseados o en adolescentes; accidentes repetidos en la infancia; retraso escolar; trastornos en la conducta (nivel preescolar o escolar); dificultades de adaptación en la adolescencia; depresión; malos tratos; hiperutilización de servicios (sociales, médicos, etc.); baja autoestima; inestabilidad conductual; problemas psicológicos, psiquiátricos o ambos; pobreza emocional y poca capacidad para expresar sentimientos.

En definitiva en cuanto a la prestación de un servicio social, el llamado es a ser muy cuidadoso en la interpretación de las dificultades y las capacidades de las familias que requieren el servicio; esto es tener flexibilidad y apertura, reconociendo que hay otras formaciones familiares en las que los niños pueden también crecer y desarrollarse y no quedarnos solo con la idea de lo que la sociedad mitifica y consagra como un modelo familiar único y determinado según lo planteado por Cancrini et al.(1997).

Otro punto a tener en cuenta es que en muchas ocasiones se presentan usuarios forzosos que no piden nada e incluso rechazan la ayuda desarrollando una coraza ante los profesionales iniciándose así un juego relacional entre las familias y los

profesionales, juego en el que en muchas ocasiones queda atrapado el profesional y ante lo cual se debe saber actuar.

Todo lo anterior se constituye en una labor grande y compleja para el profesional que interviene en la atención del servicio social en este caso para los que atienden en el centro zonal Luis Carlos Galán Sarmiento-ICBF, ya que se convierte en un reto tanto para la aptitud y creatividad de la familia como del profesional que requiere de ciertas habilidades personales y técnicas para evitar caer en proyecciones de sus propios temas no resueltos con las familias en las que diariamente interviene y para poder así mismo intervenir de una forma eficaz y eficiente.

2. MARCO CONCEPTUAL

Desde un enfoque sistémico es importante tener claro que para entender el funcionamiento de los individuos y sus perspectivas de vida sólo es posible con una comprensión del funcionamiento familiar. Así que para comprender el funcionamiento familiar de acuerdo a lo planteado por Minuchin en 1997, es necesario analizar su estructura, los procesos, dinámicas relacionales y límites tanto internos como externos y el conjunto de valores y creencias respecto de lo que debe ser la familia, es decir, los paradigmas familiares.

En resumen según Aponte y Van Desusen (1989). Cualquier interacción del sistema familiar se define quién(es) son los miembros que participan (límites), con o contra quién (alineamientos) y la energía que motiva y activa el sistema para llevar a cabo la acción (poder).

A continuación se hace un análisis de la familia estudiada de acuerdo a los parámetros estipulados en términos de límites, reglas, comunicación, manejo del poder, roles establecidos, tiempo y espacios individuales y compartidos y el modelo basado en tres dimensiones centrales de la vida familiar en términos de Cohesión, Adaptabilidad y Comunicación, planteadas por Olson y sus colaboradores (1979, 1983, 1991) y Minuchin (1997). (Véase Tabla 1)

Los aspectos estructurales de la familia aquí estudiada corresponden según las etapas del ciclo vital planteadas por Hernández (1997), al tipo de familia con hijos pequeños, con un número de cuatro integrantes un niño de un año de edad, los padres y la abuela materna, familia que en términos de cohesión presenta límites internos aglutinados ya que no se permite la individualidad, existiendo sobre implicación dentro de sus miembros y ausencia de límites generacionales y

confusión de roles, extrema competición por la atención de los demás generando relaciones insoportables y coaliciones agresivas.

En cuanto a la cohesión temporal existe mayor proporción en el tiempo individual, en lo espacial apenas existe espacio privado de los diferentes miembros de la familia, todos los lugares son compartidos, tienen pocos amigos comunes a la familia, son individuales de cada miembro, apenas se conocen los amigos de los otros.

Minuchin plantea que la claridad de los límites al interior de la familia es un buen parámetro para evaluar su funcionamiento; en este caso se observa claramente como las familias aglutinadas se vuelcan sobre sí mismas aumentando en forma exagerada su comunicación y la preocupación de unos sobre otros, perdiendo así la distancia entre sus miembros y haciéndose difusos los límites y la diferenciación de los subsistemas; esto produce una limitada autonomía individual y un alto grado de reactividad emocional, así frente al estrés corren el riesgo de sobrecargarse y no responder bien a las demandas.

En cuanto a la adaptabilidad esta familia muestran inflexibilidad ante el cambio, se percibe control excesivo y disciplina implacable, los problemas se ignoran y no se buscan soluciones, existe cambio continuo de roles lo que genera caos en su desempeño, igualmente las reglas se hacen cumplir de forma muy estricta, hay muchas reglas implícitas y pocas explícitas.

Es una familia que establece pautas y horarios rígidos que se hacen cumplir de forma estricta, no se pueden cambiar los horarios, cada miembro de la familia tiene encomendada de forma rígida una o varias tareas específicas, se controla rigidamente el cumplimiento. Existe negligencia traducida en ausencia de algunas actividades en cuanto al cuidado de su hijo por parte de Juan y María, realizan

celebraciones familiares y en ellas la ausencia de algunos de los miembros de la familia es vivido con cierta ansiedad es caótica.

La comunicación entre los miembros de la familia se da con cambios de tema de forma anárquica y continuada, se percibe marcada dominancia de uno de los miembros (señora Marta) así mismo se emiten mensajes indirectos o enmascarados, lo que no permite claridad en los mensajes que se emiten produciendo confusión en la interpretación del mensaje, al igual que existe carencia de escucha y de interés frente a lo que se emite, así mismo hay incongruencia entre lo verbal y lo no verbal, es decir confusión entre la comunicación digital y analógica según Watzlawick (1971).

El clima familiar está enmarcado por la tensión y el conflicto abierto o encubierto, con intrusión emocional y sobre implicación de sus miembros, utilizan a su vez sentimientos para manipular (hostilidad, crítica) al igual que existen expresiones subyugantes o culpabilizadoras.

De acuerdo al análisis funcional de esta familia se pudo establecer que cuenta con las características de lo que se podría denominar una familia multiproblemática según Becker et al. (1987), dado que se percibe desorganización en la estructura, es decir, confusión de roles, incumplimiento de las funciones familiares, disfunción en los límites, siendo éstos muy rígidos con relaciones emocionales distantes, sin claridad en las reglas lo que articulan las relaciones en dinámicas de poder confusas. Así mismo se perciben diferencia entre algunos conceptos de vida que perjudican el entendimiento entre sus miembros, al igual que indicios de rigidez que brindan poca disponibilidad para el cambio. (Véase Tabla 1, 2)

3. FORMULACIÓN DE CASO

3.1 MOTIVO DE CONSULTA

La familia es remitida por la Dirección de servicios y Orientación del ICBF, dado que el niño Sebastián Pérez González (nombre ficticio) ingresa a proceso administrativo de restablecimiento de derechos porque la abuela materna instaura denuncia ante “la negligencia e irresponsabilidad de sus padres”, la señora manifiesta “estar cansada de que ellos se emborrachen los fines de semana estando el niño con ellos”. Al entrevistar individualmente a cada uno de los padres ellos se muestran intranquilos, tristes y confundidos porque no saben realmente por qué el niño ingreso al ICBF, ya que ellos manifiestan “no estar de acuerdo con la denuncia que les hacen de irresponsabilidad y de emborracharse estando con su hijo”.

A la primera sesión asisten el padre (Juan), la madre (Maria) y la abuela materna del niño (Marta), todos se muestran preocupados y ansiosos por la situación. Luego de haberse realizado el primer encuentro se observa que la familia define a la madre del niño como la persona problema, al respecto dice la abuela: “Maria después de cualquier discusión se va para la tienda a tomar cerveza y se pierde y el padre del niño por su parte refiere: cuando tomamos juntos yo lo manejo, pero Maria no, porque siempre quiere seguir tomando” luego para ambos Maria es la persona problema, además dicen “si ella cambiara todo sería diferente”.

3.2 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DEL PACIENTE IDENTIFICADO

Género: Femenino

Edad: 32 años

Estado civil: unión libre

Escolaridad: Bachiller

Ocupación: Hogar

3.3 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y CLÍNICOS DE LOS INTEGRANTES DEL SISTEMA

Incluye antecedentes psicológicos y/o psiquiátricos de los miembros del sistema

Apellidos de la familia: PEREZ GONZALEZ (Nombres ficticios)

Nombre: Juan Pérez

Edad: 36 años

Relación: Conyugue

Escolaridad: Primaria

Ocupación: Obrero

Nombre: María González

Edad: 32 años

Relación: Madre

Escolaridad: primaria

Ocupación: Pensionada

Nombre: Sebastián Pérez González

Edad: 1 año

Relación: Hijo

Escolaridad: No aplica

Ocupación: No aplica

Nombre: Martha Rodriguez

Edad: 56 años

Relación: Madre de Maria

Escolaridad: primaria

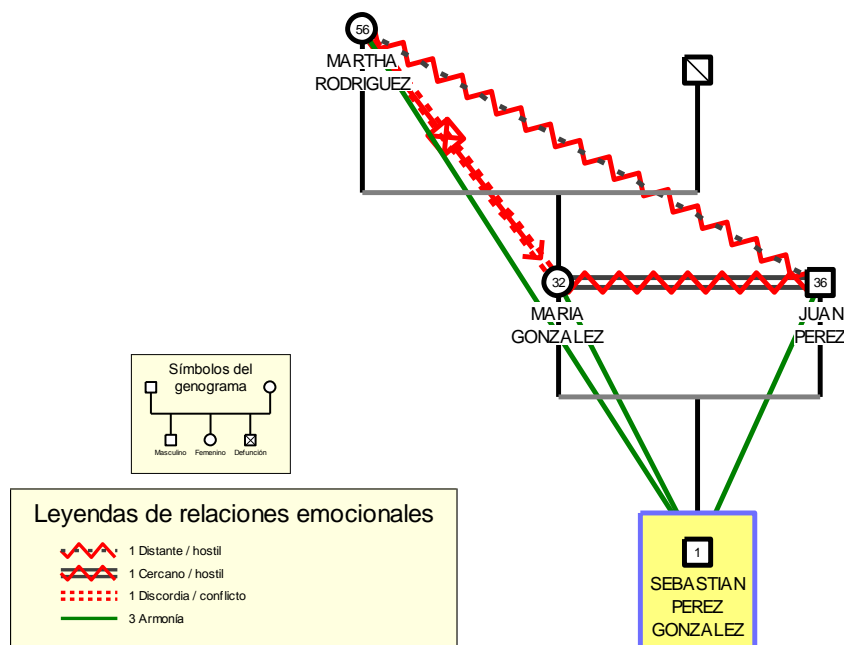
Ocupación: pensionada

Dirección: calle 24 No 12-34 B. el centro Teléfonos: 6902415

Otros datos relevantes:

Ninguno de los miembros de la familia reporta antecedentes clínicos psiquiátricos,
Son originarios de Bucaramanga, nivel de vida estrato 3

GENOGRAMA



Formulación de hipótesis

Las hipótesis surgieron luego de realizar 4 sesiones terapéuticas de un tiempo de una hora y 45 minutos cada una.

Hipótesis 1: La familia se ha estructurado a través de unas normas y límites rígidos donde la abuela materna es la que ejerce la autoridad por ser quien ha brindado la vivienda y el mayor aporte económico a esta pareja, esto hace que se subyuguen y pierdan individualidad para funcionar como personas autónomas y responsables en el desempeño de su rol de padres. Así todos se han acomodado a la situación ignorando el problema y no buscando soluciones (Buscan chivo expiatorio).

Hipótesis 2: La sobre implicación de los límites internos y externos no permite definir claramente los roles, es así como la abuela asume en muchas ocasiones el papel de madre del niño y asume además la responsabilidad económica, ante esto la pareja se somete. Sin embargo se producen tensiones e inconformismos que no son dialogadas pero si muchas veces expresados en discusiones y conflictos en su relación.

Hipótesis 3: Esta familia plantea un encuentro entre dos etapas de ciclo vital (pareja con hijos pequeños y hogar con hijos adultos), lo que produce disfuncionalidad en la medida en que cada etapa exige una reorganización del sistema familiar. Esta confusión permite múltiples intromisiones que caracterizan la familia con miembros dependientes o intrusivos entre sí.

Hipótesis 4: Se evidencia una pauta disfuncional entre los padres del niño: Juan inconforme con la dinámica del hogar asume una actitud evitativa a través del consumo de alcohol y de permanecer fuera de casa largos periodos de tiempo luego de salir del trabajo; María, se incomoda intensamente por la actitud de Juan, que ella interpreta como desamor, descuido, desinterés por parte de él hacia ella y hacia su hijo; esta inconformidad mutua genera conflicto entre ellos. Estas situaciones no son dialogadas lo que evidencia fallas en la comunicación que tiene que ver con el rechazo a la escucha y falta de interés a los mensajes percibidos, propiciando malentendidos e interpretación inadecuada de la información y existencia de incoherencia entre lenguaje verbal y no verbal, igualmente los problemas se ignoran y no se buscan soluciones, se evidencian sentimientos para manipular (hostilidad, crítica, expresión subyugante o culpabilizadora).

4. DEFINICIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS METAS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

Una vez lograda una relación adecuada entre terapeuta y familia, en la tercera y cuarta sesión se empezó a realizar devolución de hipótesis con los integrantes del sistema, para evaluar la pertinencia y el sentido de estas, a la vez que se fue construyendo con ellos la escala de los objetivos o metas de la intervención, dándoles una etiqueta breve, luego se seleccionó un indicador de cada meta y se seleccionaron las submetas a alcanzar en cada nivel teniendo en cuenta los recursos familiares, en un tiempo no superior a seis meses, igualmente de forma paralela se inició el análisis del funcionamiento y la estructura familiar, esto se dio en 4 sesiones de una hora y 45 minutos. (Véase Tabla 1,2) posteriormente se midieron los logros que se iban alcanzando, para esto se utilizó la escala de consecución de logros (GAS) en un término de 8 sesiones de una hora y 45 minutos cada una, basado en los aportes de esto Kiresuk, Smith, y Cardillo, (1994), todo comprendido en un tiempo total de 18 sesiones terapéuticas de 26 horas y 25 minutos.

5. OBJETIVOS DE INTERVENCION

5.1 OBJETIVO PRINCIPAL

Lograr el mejoramiento del ambiente familiar del hogar de los señores Pérez González usuarios del servicio social que presta el centro zonal de protección Luis Carlos Galán Sarmiento adscrito al ICBF.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS (véase Tabla 1)

- Lograr restablecer individualidad y autonomía de cada uno de los miembros de la familia
- Generar consenso y establecimiento de nuevas reglas y límites
- Lograr acomodación de cada uno de los roles de acuerdo a la etapa
- Generar ajuste y adaptación de la pareja a la etapa de ciclo vital

6. METODOLOGIA DE INTERVENCION

Inicialmente se evaluaron los recursos y habilidades personales de los miembros de la familia, de los recursos a nivel del entorno, redes de apoyo y disposición frente al cambio, para poder lograr los objetivos y metas propuestas.

Una vez se logró la etapa de enganche se pudo contar con la actitud receptiva de las personas involucradas para asimilar las orientaciones y así mismo para realizar los cambios que se requerían para mejorar. En el mismo tiempo se pudo ir realizando tanto la evaluación como el proceso de intervención en forma simultánea en un término de 18 sesiones terapéuticas, comprendidas en un tiempo total de 26 horas y 25 minutos, de la misma manera que se fueron midiendo los logros alcanzados. (Véase Tabla 2, 3, 4, 5)

7. RESULTADOS

Tabla 1. Evaluación de la estructura y el funcionamiento familiar (SEF)

		Puntaje
LIMITES	Internos: aglutinada	20
	Externos: separada	-10
	Intergeneracionales: Desligada	-20
	Valor absoluto: 50 valor ponderado:	-50
ALIANZAS Y COALICIONES	Aglutinada	20
COHESIÓN	Cohesión temporal: Separada	-10
	Cohesión espacial: Aglutinada	20
	Amistades: Desligada	-20
	Valor absoluto: 50 valor ponderado:	-50
ADAPTABILIDAD FAMILIAR	Respuesta: Rígido	20
	Negociación: Caótico	-20
	Control y disciplina: Rígido	20
	Roles: caótico	-20
	Reglas: Rígido	20
	Valor absoluto: 100 valor ponderado:	-100
RUTINAS Y RITUALES FAMILIARES	Secuenciación de actividades: Inamovible	20
	Descripción de tareas caseras: Inamovible	20
	Actividades de cuidado y crianza: Difusa	-20
	Celebraciones: Pautada	10
	Valor absoluto: 70 valor ponderado:	-70
ESTILOS DE INTERACCIÓN FAMILIAR	Clima familiar: subyugante	20
	Expresión afectiva: subyugante	20
	Implicación emocional: subyugante	20
	Valor absoluto: 60 valor ponderado:	60
COMUNICACIÓN	Focalización y coherencia: caótica	-20
	Claridad: estereotipada	20
	Dominancia: estereotipada	20
	Escucha: caótica	-20
	Valor absoluto: 80 valor ponderado:	-80
AFECTIVIDAD	Clima familiar: subyugante	20
	Implicación emocional: subyugante	20
	Expresión afectiva: subyugante	20
	Valor absoluto: 60 valor ponderado:	60

Esta tabla 1, se muestra la valoración de estructura y funcionamiento familiar, allí se inicia aplicando la puntuación a las subescalas de acuerdo a lo establecido en

el instrumento, una vez valoradas todas las subescalas pertenecientes a una dimensión se obtendrán dos puntuaciones, una puntuación absoluta que sería la suma de la puntuación sin tener en cuenta el signo y una puntuación ponderada o relativa que sería la suma de la puntuación teniendo en cuenta el signo, finalmente una vez obtenidos todos los valores absolutos y relativos correspondientes a la totalidad de las dimensiones se grafica para obtener una dimensión global de la información.

Tabla 2. Escala de consecución de logros (GAS)

NIVELES	META 1	META 2	META 3	META 4
CONSEGUIR +3	Lograr restablecer individualidad y autonomía de los miembros del sistema	Consenso y establecimiento de nuevas reglas y límites, roles definidos	Acomodación de cada uno de los roles de acuerdo a la etapa del ciclo vital	Ajuste y adaptación de la vida en pareja segun etapa del ciclo vital
CONSEGUIR +2	Detección y cambios en dinámicas familiares que sostienen el problema	Análisis y negociación de reglas y límites	Búsqueda de estrategias de afrontamiento	Análisis del manejo de demandas y exigencias del nuevo ciclo
CONSEGUIR +1	Buscar una forma de comunicación más heterarquica que le permita a cada quien expresar con libertad lo que le afecta	Revisión y evaluación de reglas impuestas, claridad en los roles	Reconocimiento de cada una de las etapas de ciclo vital en la que se encuentran	Ajuste marital para abrir espacio al hijo
SITUACION ACTUAL 0	Relaciones Caóticas, estereotipadas y subyugantes	Límites caóticos reglas rígidas, confusión de roles	Encuentro de dos etapas de ciclo vital	Dificultades de pareja para enfrentar etapa del ciclo vital
CONSEGUIR -1	Al inicio vuelven a haber discusiones y agresiones de forma verbal	Después de tres encuentros todavía hay tendencia marcada a la sobre implicación de parte de Martha con María	Ninguna de las partes Marta-María y Juan tiene claridad total sobre la etapa del ciclo vital en la que están	Al inicio Martha y Juan todavía llevan una vida de pareja sin hijos

En esta tabla 2 se plantean claramente las metas y los logros, la cual consistió primero que todo en identificar y discutir los problemas o necesidades que vive la familia, luego traducir esos problemas o necesidades a metas, seguido de darles un título o etiqueta breve y clara a cada meta, posteriormente se selecciona un indicador de cada meta y se rellena el apartado “situación actual” (0) en la tabla con respecto a la meta en particular que se ha especificado y señalado. A continuación se discute con la familia y se registra en la tabla de registro, los niveles +1,+2 y +3.El nivel +3 representa el mejor nivel de consecución de la meta que se puede esperar,los niveles +1 y +2 son peldaños claros (submetas) en la escalera hacia el +3 (meta) y el nivel -1 representa un empeoramiento en la situación inicial de la familia, estos pasos se repitieron para cada una de la metas definidas con la familia y se dio especial importancia a los primeros pasos ya que estos prácticamente marcaban la pauta para la consecución gradual de los logros que se querían alcanzar para cumplir la gran meta.

Tabla 3. Metodología- Etapas de intervención

ETAPA DE INTERVENCION	OBJETIVO	METODOLOGÍA	No DE SESIONES	RESULTADOS
ENGANCHE	Generar confianza y colaboración inicial para lograr involucrar a la familia al tratamiento	<p>1. Explicación a la familia del proceso que se inicia y los objetivos que persigue la defensoría de familia como ente protector de los derechos del niño.</p> <p>2. Se le pregunto a la familia si estaban de acuerdo o es claro el motivo por el cual el niño ingreso a protección, ante esto la familia refirió:</p> <p>-Señora Marta: “creo que es lo mejor que pueda pasar para que mi hija María y Juan se pongan las pilas con el niño, ya que ellos han</p>	2 sesiones de 1 hora y 30 minutos	<p>La familia al inicio de la sesión mostro angustia, confusión y discusión entre sus miembros, se percibieron dificultades para escuchar y plantear adecuadamente su sentir frente al problema.</p> <p>A partir de la intervención profesional sobre mediación frente al conflicto la familia se mostró dispuesta y receptiva frente a las indicaciones, las asumieron y pudieron realizar el ejercicio</p>

		<p>sido muy irresponsables al irsen a tomar hasta altas horas de la noche con el niño...sobre todo mi hija Maria” -Maria: “pues si yo reconozco que debemos mejorar...pero también es cierto que mi mama exagera...tampoco es que tomemos seguido” -Juan: “pues si yo de vez en cuando me tomo mis cervezas y Maria me acompaña pero es que ella se toma una y después no quiere parar”</p> <p>3. Al presentarse discusión entre sus miembros se realiza ejercicio de contención de sentimientos y de mediación frente al conflicto para generar un clima más tranquilo y de entendimiento, se orienta así mismo sobre la importancia de saber escuchar y de aprender a decir las cosas sin agredir, se establecieron pautas a seguir durante la sesión.</p> <p>4. Se cierra la sesión propiciando un clima de seguridad y confianza demostrándole a la familia que ha sido entendida en cuanto a sus necesidades propias e individuales y frente al sufrimiento que todo esto les genera a cada uno de sus miembros, así mismo se les informa que no hay que buscar</p>		<p>planteado.</p> <p>Después de escuchar a cada uno de los miembros de la familia se les realiza retroalimentación se les connota positivamente y se les felicita por haber logrado realizar el ejercicio y poderlo llevar a feliz término.</p> <p>Se mostraron conformes, esperanzados y motivados a seguir las indicaciones dadas por el profesional de la defensoría.</p>
--	--	--	--	--

		culpables que es una situación donde todos han aportado para para que se dé y se sostenga y que por lo tanto le corresponde a toda la familia buscar soluciones, así mismo se les plantea que esta vez no están solos y que se les brindara toda la orientación y el apoyo profesional que requieran para superar sus dificultades frente al caso.		
DEFINICIÓN DE METAS	Definir objetivos de acuerdo a los recursos de la familia – objetivos realistas y no impuestos.	<p>Se inicia retomando las indicaciones de la sesión pasada, estableciendo pautas claras para evitar el conflicto y se abre espacio para estudiar y definir el problema.</p> <p>Se analiza sobre los intentos fallidos ya antes realizados para contrarrestar el problema, se evalúa por qué se falló y el aporte de cada uno para que el problema se siguiera dando y se sostenga y sobre lo que cada uno está dispuesto a dar ahora para solucionarlo.</p> <p>Se orienta a estudiar la viabilidad de las posibilidades que desde la defensoría se brindan para conseguir cambios, se escuchan sus opiniones al respecto.</p> <p>Se aplicó modelo del cambio GAS-SEF para analizar la estructura y funcionamiento de la</p>	4 sesiones de una hora y 45 minutos	<p>Al principio todos manifestaban que el problema era la dependencia de María hacia el consumo de alcohol</p> <p>Con el apoyo profesional, la familia reflexiona y redirecciona el origen de la problemática y así mismo esto los lleva a detectar las posibles fallas en los intentos ya antes realizados.</p> <p>Se muestran motivados y dispuestos a colaborar y seguir las orientaciones dadas por la defensoría para buscar en conjunto las posibles salidas frente al problema.</p> <p>Cada uno de los miembros expresa su opinión frente al problema y así mismo plantea en lo que está dispuesto a aportar individualmente para mejorar la situación</p>

		<p>familia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se plantearon los compromisos para trabajar los objetivos -Se asignaron tareas y se realizó asesoría y seguimiento periódico del cumplimiento de estos cada 15 días 		<p>familiar</p> <p>De acuerdo a los estudios de la estructura y funcionamiento se pudo establecer con más claridad los puntos a tratar en la familia y así poder junto con ellos establecer pautas a seguir y los compromisos a trabajar para dar cumplimiento a los objetivos dispuestos.</p>
IMPULSAR AL CAMBIO	<p>Establecer y aplicar metodología de cambio de acuerdo a los recursos de la familia</p>	<p>Se realizó estudio de los recursos con que la familia cuenta por medio de conversatorios</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se aplicaron técnicas terapéuticas según el modelo sistémico -Se realizó valoración del cambio a través de una escala de consecución de logros que se diseñó con la familia y a través de informes externos (médicos y servicios sociales) 	<p>5 sesiones de una hora y 45 minutos cada una</p>	<p>Se encontraron en la familia los recursos necesarios para lograr cumplir con los objetivos descritos, es decir se percibieron habilidades personales, factores motivacionales y facilitadores así como red de apoyo social y de familia extensa.</p> <p>De igual manera existió disposición, motivación y manejo profesional adecuado para el caso, por parte del profesional que los asistió terapéuticamente</p>
EMANCIPACIÓN	<p>Generación de autonomía de la familia para manejar su situación</p>	<p>Por medio de grupos de discusión Y ejercicios reflexivos se trabajó para que la familia reconociera su potencial y se empoderara frente al</p>	<p>4 sesiones de una hora y 30 minutos</p>	<p>Durante las entrevistas y visitas de seguimiento se pudo percibir que la familia asumió los cambios acordados de manera atenta y responsable,</p>

		<p>manejo de las dificultades.</p> <p>Se efectuaron 3 entrevistas y 3 visitas de seguimiento posterior a la intervención terapéutica</p>	<p>3 sesiones de una hora</p>	<p>reconociéndolos como efectivos y acertados para la vida en familia (dinámicas favorecedoras). Se evidenciaba en ellos mayor seguridad y más elementos psicológicos para enfrentar situaciones difíciles. Así como más unión y respeto reflejado en la convivencia y en el clima familiar.</p> <p>Igualmente se observó la prolongación y el sostenimiento del cambio, en los encuentros posteriores a la intervención</p>
--	--	--	-------------------------------	--

En esta Tabla 3, se muestran las etapas de la intervención con el objetivo a seguir, la forma como se realizó, el número de sesiones que se emplearon en cada una de ellas y los resultados alcanzados.

Tabla 4. Descripción de la intervención de las metas familiares

METAS	BLOQUES TEMÁTICOS	PATRONES CONCRETOS	ACTIVIDADES	FORMATO
META 1 Reorganización de la estructura y el funcionamiento familiar	*Comunicación heterarquica *Cambios en las dinámicas familiares *Individualidad y autonomía	“La otra comunicación” Niveles de comunicación ¿Cómo estamos actuando? ¿Cómo influyo ene el otro? Yo soy Yo quiero Yo opino	Discusión Juego de roles Tarea Discusión Juego de roles Tarea Discusión Juego reflexivo Tarea	Una sesión de grupo Una sesión de grupo y una individual
META 2 Establecer límites personales y reglas conjuntas=nuevas pautas de cohesión	*reglas conjuntas *definición de limites *claridad en los roles	“las reglas de nuestra casa” “Reconociendo nuestros límites” “Lo que quiero que hagas” “quien soy en esta familia”	Discusión Juego reflexivo Tarea Discusión Juego reflexivo Tarea	Una sesión de grupo Una sesión de grupo
META 3 Reorganización del sistema familiar teniendo en cuenta los ciclos de vida	Reconocimiento de etapas Acomodación de roles Estrategias de afrontamiento	¿Qué está pasando de nuevo? ¿Qué papel juego yo ahora? ¿Cómo enfrentarlo en familia?	Discusión Juego reflexivo Tarea Discusión Juego reflexivo Tarea Discusión Juego reflexivo Tarea	Una sesión de grupo Una sesión de grupo
META 4 Redefinición de la relación de pareja dentro de la etapa de ciclo vital	Reconocimiento de la nueva etapa Enfrentando las exigencias del nuevo ciclo	“Enfrentando algo nuevo en pareja” ¿Qué debemos	Discusión Juego reflexivo Tarea Discusión	Una sesión de pareja y una individual

	Ajuste marital	hacer?	Planteamiento d estrategias Tarea	Una sesión de pareja
		Ahora somos padres y a la vez pareja	Discusión Juego reflexivo Tarea	Una sesión de pareja

En esta tabla 4, se describe específicamente cada temática, el nombre que se le dio para trabajarlo en familia, las actividades que se realizaron y el tiempo que se empleó para cada temática con el fin de lograr los objetivos o metas propuestas con la familia.

Tabla 5. Evaluación de las metas de intervención familiar

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	LOGROS	EJEMPLO
COMUNICACIÓN HETERARQUICA	Juego de roles, Discusión, análisis reflexivo, tarea	Se logró una forma de comunicación más abierta y heterarquica donde se permitió a cada quien expresar lo que le afectaba y así mismo pudieron plantear sus propuestas personales de cambio. Logran reconocer las formas del lenguaje explícito e implícito y tratan de regularlo. Establecen formas de discusión sin agresividad	María (madre del niño) logra expresar su sentir y sus frustraciones sin sentirse juzgada o atacada, la señora Martha (madre de María) realiza ejercicio de escucha activa sobre el sentir de su hija, por primera vez ambas logran entender el sentir de la otra sin recriminarse o ponerse a la defensiva. De esta manera cada una de forma espontánea y tranquila asume acciones propias de contribución al cambio.
DINÁMICAS FAMILIARES	Juego reflexivo, Discusión, análisis, tarea	Se realizaron rupturas de dinámicas no convenientes implícitamente legitimadas Establecen pactos en las discusiones de pareja y con la señora Martha	La señora Martha solía intervenir en las discusiones o conflictos de pareja realizando fuerte crítica hacia su hija María estableciendo de manera implícita una alianza con su yerno Juan contribuyendo a que la

			relación madre e hija se deteriorara. Se evalúa la dinámica en familia, lográndose consenso del cambio
INDIVIDUALIDAD Y AUTONOMÍA	Juego reflexivo, Discusión, análisis, tarea	Se establecieron espacios para el libre desarrollo y el respeto por la individualidad y la autonomía	Martha y María llegaron a un acuerdo basado en el respeto y la aceptación de la forma como realizan cada una las actividades del hogar, así como de los espacios y tiempos propios
DEFINICIÓN DE LÍMITES Y REGLAS CONJUNTAS	Juego reflexivo, Discusión, análisis, tarea	Se logró que la familia estableciera algunos límites personales y reglas conjuntas así como nuevas pautas de cohesión	Se establecieron horarios para ejecutar las labores de la casa, así como de los espacios en familia y de pareja
CLARIDAD EN LOS ROLES	Juego reflexivo, Discusión, análisis, tarea	Logran en familia establecer claridad de los roles	La señora Martha reconoce su papel de abuela y permite que María enfrente su rol de mamá de manera libre y espontánea.
RECONOCIMIENTO DE LA NUEVA ETAPA	Discusión, análisis reflexivo, Planteamiento de estrategias, Tarea	Reorganización del sistema familiar teniendo en cuenta los ciclos de vida Establecen estrategias de afrontamiento	Tanto Martha como Juan y María reconocen la etapa por la cual está pasando la familia y asumen sus roles y dificultades ya con más tranquilidad y conocimiento
AJUSTE MARITAL	Juego reflexivo, discusión, tarea	Redefinición de la relación de pareja dentro de la etapa del ciclo	Juan y María establecieron pautas para su vida en pareja y como padres reconociendo los cambios que se deben asumir cuando llega su primer hijo

En esta tabla 5, se describe cada objetivo a cumplir en el funcionamiento del sistema familiar, las actividades que se emplearon, los logros alcanzados en cada una de ellas y un ejemplo que permite observar con mayor claridad los cambios que se realizaron.

8. DISCUSION DE RESULTADOS

A través de este trabajo se pudo comprobar en la práctica los aportes teóricos que orientan la intervención sistémica y más en familias con características propias de la cultura colombiana, familias que diariamente reflejan en los centros de servicio social las múltiples necesidades que se generan dentro de un sistema que funciona con cierta lógica desfavorecedora.

La familia Pérez González es un claro ejemplo de ello y con su problemática nos brindó la oportunidad de percibir con claridad los aportes que desde este enfoque se pueden dar, al reportar cambios reflejados en un ambiente familiar más tranquilo y equilibrado, cambios que han sido representados en una forma de comunicación más abierta y heterarquica entre sus miembros de acuerdo a lo referido por Watzlawick et al. (1971), esto en la medida en que se permitió a cada quien expresar lo que le afectaba y así mismo pudieron plantear sus propuestas personales de cambio, de la misma manera que realizaron reconocimiento de las formas del lenguaje explícito e implícito que se manejaban y que poco les favorecía, generando estrategias de regulación frente a esto y estableciendo formas de comunicación más flexibles y heterarquicas.

De igual manera se identificaron y se realizaron rupturas de dinámicas no convenientes que estaban implícitamente legitimadas. Establecieron pactos en las discusiones de pareja y con la abuela materna del niño, al igual que se abrieron espacios para el libre desarrollo y el respeto por la individualidad y la autonomía de acuerdo a lo planteado por Minuchin et al. (1997). Se logró que la familia estableciera algunos límites personales y reglas conjuntas así como nuevas pautas de cohesión, logrando en familia establecer claridad de los roles de acuerdo a sus funciones, en términos de Cohesión, Adaptabilidad y Comunicación,

plateadas por Olson et al. y sus colaboradores en (1979, 1983, 1991) y Minuchin et al. (1997)

Todo lo anterior generó una reorganización del sistema familiar teniendo en cuenta el ciclo de vida por el que se está pasando, estableciendo nuevas estrategias de afrontamiento y logrando así una redefinición de la relación de pareja dentro de la etapa del ciclo vital, permitiendo a su vez que el sistema continuara con un funcionamiento más acorde a las necesidades propias de cada uno de los miembros de acuerdo a lo planteado por Hernández et al. (1997).

En resumen el trabajo desde el enfoque sistémico permitió una nueva mirada del problema y por consiguiente una nueva manera de enfrentarlo, así como un replanteamiento del rol del profesional que asumió el reto de intervenir.

Así es importante reconocer que este estudio además de significar un acercamiento a la prestación de un servicio más humanizado, representó todo un reto profesional dadas las limitaciones que ofrece un sistema establecido y organizado para atender las dificultades familiares de forma rígida y lineal llevando a caer muchas veces en la inmediatez y el asistencialismo que en últimas ha ido generando la perpetuación de los problemas familiares demostrado en los altos índices de reincidencia de estas al tener que requerir nuevamente el servicio.

Quizás el reto de constituyó en la lucha diaria por romper con esos esquemas ya establecidos y empezar a darles una mirada más circular y sistémica, de acuerdo a la teoría de sistemas de Bertalanffy, L. (1968). para desde allí dar inicio a una interpretación de las problemáticas familiares un poco más real y aterrizada, logrando así ser más asertivos a la hora de intervenir.

Esto representó tener en cuenta las características propias que posee una familia multiproblemática según Becker et al. (1987), las formas de la demanda, el nivel

social, las dimensiones, contextos y meta contextos, condiciones de vida, formas de vinculación, estructura y funcionamiento familiar que lógicamente implica hacer un análisis y una atención específica para cada caso de acuerdo a las características y necesidades propias de cada familia, situación que así mismo exige del profesional del servicio social cierta disposición y algunas competencias personales y profesionales que tienen que ver con el ser, el saber y el hacer según lo planteado por Ceberio M. Linares J. (2005), al igual que asumir las tensiones y exigencias del ámbito laboral que tienen marcada influencia en el contexto de asistencia de acuerdo a lo que plantea Becker et al. (1987), en su caracterización de las familias multiproblemáticas.

Todo ello implicó además aceptar la necesidad de contar con instrumentos diversos, flexibles y de encaje complementario que permitan ajustarse a los requerimientos de cada familia que acude a solicitar el servicio, con el fin de que se pueda por lo menos contribuir de forma modesta a la disminución de la dependencia crónica de poblaciones cuyos malestares desafían diariamente los programas habituales teniendo en cuenta lo ya antes referido por Cancrini et al (1997), confiando con ello a pesar de las limitaciones que el sistema presenta, haber aportado desde un nivel micro algunos conocimientos que tienen que ver con la experiencia de abordar problemáticas de esta naturaleza y con el ánimo de haber brindado un ejemplo de apertura a estudios que se puedan dar en lo relacionado con esta clase de atención en este contexto.

9. CONCLUSIONES

- La familia se establece a través del tiempo, delimita reglas que se fortalecen por medio de mecanismos equilibrados, de retroalimentación que se pueden ver en las interacciones complementarias o recíprocas de sus miembros.
- Las relaciones intrafamiliares implican un intercambio de diferentes mensajes comunicacionales que contienen diferentes sentimientos entre los miembros de una familia y generan vínculos significativos entre ellos.
- La familia multiproblemática es la que presenta comportamientos problemáticos estructurados de forma simultánea en dos o más miembros de la familia, que se mantienen en el tiempo y que dificultan el desarrollo favorable de la vida familiar.
- Se reconoce la existencia de una relación crónica de dependencia de la familia respecto de los servicios sociales, que contiene la consecución de una condición de equilibrio intersistémico (homeostasis), lo que sugiere una atención social que logre identificar y romper estos ciclos desfavorables, brindando empoderamiento a las familias para que sean protagonistas de sus propios cambios.
- Este estudio logró brindar elementos al proceso de mejoramiento de las condiciones de atención en la prestación del servicio en el centro zonal de protección Luis Carlos Galán Sarmiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

10. APORTES Y/O SUGERENCIAS

- Para la institución prestadora del servicio se le brindo un nuevo enfoque epistemológico y metodológico con el cual enfrentar el manejo de las problemáticas habituales de las familias usuarias.
- A las familias usuarias del servicio se les dio la oportunidad de interpretar su realidad de una manera diferente y de asumir posturas más flexibles y congruentes frente a lo vivido, de la misma manera que reflexionaron sobre sus potencialidades asumiendo una actitud más autónoma y responsable de su problemática, reconociendo así mismo la ayuda favorable de la institución.
- A nivel profesional significo una ganancia dado la experiencia y el conocimiento que se adquirió luego de haber llevado a la práctica los conceptos teóricos que hablan del manejo complejo y la intervención en esta clase de servicios.
- Se sugiere a la institución prestadora del servicio social continuar fomentando la aplicación de esta clase de intervención desde el enfoque sistémico, con el fin de reducir los índices de reincidencia de las familias usuarias.
- De igual manera se recomienda a las instituciones académicas promover y orientar sus estudios e investigaciones hacia la consecución de alternativas de solución frente a la situación de las familias multiproblemáticas.

REFERENCIAS

Ackerman, Jackson (1970). Teoría y práctica de la psicoterapia familiar. Editorial Paidós. Buenos Aires

Bertalanffy, L. (1968) Teoría general de los sistemas. Editorial. Fondo de cultura económica de México

Canccrini, L., De Gregorio, F., Nocerino S, (1997) Las familias multiproblemáticas. Editorial Paidós

Escartín M, (2004) familias multiproblemáticas y servicios sociales <http://www.uclm.es/bits/sumario/28.asp>: Recuperado el día 12 de julio del 2014.

Gómez E, Muñoz, M, Haz, A, (2007). Psykhe, Familias multiproblemáticas y en riesgo social: Características e intervención, vol. 16. pag, 43-54, Santiago,

Guillem V, Muñoz D, Victoria C, Montesano A. (2012) El modelo sistémico en la intervención familiar: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/1/Modelo_Sistemico_2012_2013r.pdf. recuperado 15 de agosto del 2014.

Hernandez, C. Á. (1997) Familia, ciclo vital y psicoterapia sistémica breve, Editorial. El Buho

Herder. Hidalgo C. y Carrasco E. 1999., "Salud Familiar: un Modelo de Atención Integral en la Atención Primaria", Enfoques en Terapia Familiar Sistémica (127-143). Barcelona Ediciones Universidad Católica de Chile

Lopez, L. S, Escudero, C. V. (2003) Familia, evaluación e intervención,Editorial. CCS, Alcala,Madrid

Mauricio C, linares,J compiladores (1997), La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia problemática, la experiencia de Ciutat Vella, Editorial. PAIDOS

Minuchin S. (1989).El Modelo estructural,capitulo. Terapia Familiar.pág. 49-80.México editorial PaxMéxico.

Minuchin, S. y Fishman, H. Ch. (2011).Familias y Terapia Familiar. México, Editorial. Gedisa

Minuchin, S., Nichols, M.P. y Lee, W. (2011). Técnicas de Terapia Familiar. México, Editorial. Paidós.

Minuchin S. (1989). El Modelo estructural, Capitulo.Evaluación de Familias y parejas. Del síntoma al sistema.Pag28-39México, Editorial Paidós.

Satir V.(1991). “Nuevas Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar”, Editorial Pax. México

Tomas J. Bargada M., (2002). “Valoración de la Familia en Situación de Crisis”
http://www.familianova-chola.com/files/Valoracion_familia_situacion_crisis.pdf:
Recuperadoel día 19 Junio del 2014

Watzlawick, P. Bavelas, J. Jackson, D. D. (1993). Teoría de la comunicación humana, Editorial Herder.

Ceberio M. Linares J. (2005). Ser y hacer en terapia sistémica: la construcción del estilo terapéutico. Volumen 90. Editorial Paidós.

Bertalanffy, L.(1968)."Teoría General de los Sistemas"
<http://suang.com.ar/web/wp-content/uploads/2009/07/tgsbertalanffy.pdf>.

Recuperado el día 25 de agosto del 2014