

El trabajo socioeducativo con familias como herramienta en la relación de los servicios sociales con las familias. La experiencia del Programa de Competencia Familiar¹

Socioeducational work with families as an instrument in family-social services relationships.

The experience of the Family Competence Program

CARMEN ORTE SOCIAS, *Catedrática Universitat Illes Balears. carmen.orte@uib.es*

LLUÍS BALLESTER BRAGE, *Profesor Titular Universitat Illes Balears. lluis.ballester@uib.es*

JOAN AMER FERNÁNDEZ, *Profesor Contratado Doctor Universitat Illes Balears. joan.amer@uib.es*

MARIA ANTONIA GOMILA GRAU, *Profesora Contratada Doctora Universitat Illes Balears. ma.gomila@uib.es*

ISIDRO BLESAS VIDAL, *Trabajador Social. Ayuntamiento de Lluçmajor. iblesa@lluçmajor.org*

MIQUEL FAR FERRER, *Psicólogo. Ayuntamiento de Lluçmajor. miquel@eima-psicologia.com*

ANTONIA GARÍ OLIVER, *Trabajadora Social. Ayuntamiento de Lluçmajor. agari@lluçmajor.org*

Recibido: 22/07/2016

Aceptado: 07/10/2016

Resumen: El trabajo social con familias en el ámbito de servicios sociales se beneficia de intervenciones parentales o familiares como el Programa de Competencia Familiar (PCF). Se trata de programas con materiales didácticos, donde se trabajan habilidades parentales y familiares y se mide el cambio (programas con evaluación o basados en la evidencia). En el presente artículo, se estudia el papel del PCF como instrumento para reforzar las relaciones de los profesionales de servicios sociales (en especial los trabajadores sociales) con las familias. Para ello, se lleva a cabo un análisis a tres niveles. En primer lugar, se miden los cambios en la dinámica y organización familiar de las familias implicadas tras su participación en el PCF. En segundo lugar, se recogen las valoraciones de los profesionales implicados, que intervienen como formadores del PCF. En tercer lugar, se entrevista a las familias tras la finalización del programa, para conocer de qué maneras valoran el vínculo con servicios sociales después de la intervención. Los resultados apuntan cambios positivos en las familias, reconocimiento de los profesionales de la potencialidad del trabajo estructurado con familias (de carácter educativo) para relanzar su trabajo con las familias y mejores percepciones de los servicios sociales por parte de las familias después del PCF.

Palabras clave: Trabajo Social, programa basado en la evidencia, educación familiar, relaciones familias-servicios sociales, contextos de intervención.

1. Este artículo se enmarca en el proyecto de investigación EDU2013-42412-R "Adaptación cultural de Strengthening Families Program 12-16. Propuesta de educación familiar basada en evidencia para familias en dificultad social y con hijos adolescentes", financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad.

Abstract: Social work with families in social services benefits from family or parental interventions such as the Family Competence Program (FCP). It is a manualised program, in which family and parental skills are trained (evaluated or evidence-based programs). In the current article, it is studied the role of FCP as an instrument to strengthen relations of social service professionals (especially social workers) with families. A three-level analysis is undertaken. First, changes in family organization and dynamics are measured, after their participation at FCP. Second, perceptions from professionals are gathered, since they intervene at FCP as facilitators. Third, families are interviewed after the ending of the program, to know in which ways they perceive their bond with social services, after the intervention. Results indicate positive changes in families, recognition of professionals of the potential of the structured work with families (with an educational goal) to re-launch their links with families and better family opinions about social services after FCP.

Keywords: Social Work, evidence-based program, family education, family-social services relationships, intervention contexts.

INTRODUCCIÓN

El concepto de trabajo socioeducativo hace referencia a una intervención doblemente enfocada que incluye planteamientos sistémicos y relacionales, en un nivel no clínico (Orte, Ballester y March, 2013). En este marco, se han desarrollado las intervenciones socioeducativas con la familia (Torío, Fernández e Inda, 2016; Byrne, Salmela-Aro, Read y Rodrigo, 2013). Las metodologías aplicadas, influidas inicialmente por planteamientos cognitivo-conductuales y sistémicos, han permitido un importante avance en los modelos de trabajo basados en la evidencia empírica (Orte y Amer, 2014). Las diferencias con la llamadas "terapias familiares" se encuentran en los distintos puntos de partida y en el desarrollo de investigaciones evaluativas muy detalladas.

En España los programas de trabajo social y educativo con familias, basados en la evidencia, y orientados a la potenciación de las habilidades familiares, tienen un recorrido incipiente. Se trata de programas con manuales didácticos, formación de formadores y evaluación de proceso y resultados. Se pueden destacar los programas de *Familias en Positivo* (Rodrigo, 2016), el *Programa-Guía para el desarrollo de competencias emocionales, educativas y parentales* (Martínez, Rodríguez, Álvarez y Becedóniz, 2016) o el Programa de corresponsabilidad familiar (Torío, Peña, Inda, Fernández y Rodríguez, 2015), entre otros. A nivel europeo, se pueden señalar las distintas adaptaciones del programa *Strengthening Families Program* para el Reino Unido, Irlanda, Polonia, Italia, Suecia, Alemania, Grecia y Holanda (Kumpfer, Pinyuchon, Teixeira y Whiteside, 2008; Kumpfer, Xie y O'Driscoll, 2012; Orte y Amer, 2014).

En ese contexto se desarrolla el enfoque de competencia familiar, como un enfoque no directamente clínico, centrado en el conjunto de la familia y desarrollado mediante manuales. Es el caso del Programa de Competencia Familiar (PCF) en España (Orte et al, 2008), estructurado de acuerdo a los criterios para los programas de intervención eficaces. El Programa de Competencia Familiar (PCF) es una adaptación cultural del programa nortea-

americano *Strengthening Families Program* (SFP) (Kumpfer y DeMarsh, 1985; Kumpfer, DeMarsh y Child, 1989). Se trata de un programa de prevención, que se desarrolló originalmente para reducir la influencia de factores de riesgo en los hijos de personas drogodependientes, y, a su vez, reforzar los factores de protección, con la finalidad de aumentar la resiliencia ante el consumo y las conductas-problema. En este artículo se analiza la versión para familias con hijos adolescentes de 12 a 16 años de edad.

El enfoque de la competencia familiar tiene mucho en común con numerosos modelos de trabajo con las familias desarrollados en la tradición del trabajo social (Saleebey, 1997; Collins et al., 2010): pone énfasis en un proceso de colaboración y procura identificar y aprovechar los puntos fuertes y los recursos de la familia. Sin embargo, algunos de esos modelos son ajenos al enfoque cognitivo-emocional, se centran en resolver un problema concreto presentado como demanda en los servicios sociales, mientras que el enfoque de la competencia familiar conecta los procesos más generales de cada familia con sus desafíos concretos, a fin de mejorar la capacidad de la familia, de garantizar su empoderamiento (Kaplan y Girard, 1994). Por eso, hablamos de un planteamiento socioeducativo, en el sentido de realizar una integración más profunda de los cambios, basada tanto en habilidades como en replanteamientos cognitivos y emocionales.

Los factores clave de la competencia familiar interactúan y son mutuamente sinérgicos. Por ejemplo, la mejora de la organización familiar está vinculada con una mejora de la cohesión entre los miembros del núcleo familiar, así como en una mejora de la comunicación y la resolución cooperativa de problemas. La creencia que los problemas familiares pueden dominarse y la capacidad de afrontamiento positivo de los mismos, se vincula al desarrollo de estrategias eficaces de resolución de problemas (Kumpfer y DeMarsh, 1985).

Una premisa básica de este enfoque es que las dificultades graves repercuten en toda la familia y, a su vez, los mecanismos de superación familiares influyen en la

recuperación de todos sus integrantes y en la familia como unidad (Pittman, 1987). La manera como la familia afronta y maneja una experiencia problemática, amortigua el estrés, se reorganiza efectivamente y reinvierte sus energías en distintos proyectos, influye en la adaptación de todos sus miembros. El trabajo basado en la competencia familiar debe ayudar a los miembros de la familia a ser conscientes de sus capacidades. Se les invita a desarrollar las mejores opciones de actuación, a identificarlas y valorarlas en ellos mismos y el resto de los miembros de la familia. Ese objetivo debe convertirse en un principio de la metodología: les enseñamos a positivar, positivamente (Kumpfer, DeMarsh y Child, 1989).

El Programa de Competencia Familiar consta de 14 sesiones

y tiene una estructura multicomponente (sesiones para los padres, para los hijos y para las familias). Según Kumpfer y DeMarsh (1985), los objetivos específicos del programa buscan mejorar la implicación y comunicación familiar, las relaciones entre padres e hijos, la organización y cohesión familiar y la práctica de la supervisión parental. En relación a los hijos, se pretenden cambios positivos en sus habilidades sociales y adaptativas, así como en su capacidad de relación y comunicación, y en su capacidad de concentración. Los formadores reciben una instrucción previa a la aplicación del programa. Esta formación tiene como finalidad poner al alcance de los profesionales los conocimientos y las estrategias específicas de la intervención familiar propias del programa. En la Tabla I se puede ver el detalle de los objetivos por sesiones.

TABLA I. ESTRUCTURA DE LAS SESIONES DEL PROGRAMA DE COMPETENCIA FAMILIAR

Semana	Sesiones parentales	Sesiones con los hijos	Sesiones familiares
1	Introducción y formación del grupo	Saludo y reglas	Introducción y formación del grupo
2	Expectativas de desarrollo y manejo del estrés	Habilidades sociales I: habilidades de escucha activa	Nuestro tiempo
3	Recompensas	Habilidades sociales II. Gestionar conflictos	Nuestro tiempo y recompensas
4	Metas y objetivos	Habilidades asertivas	Metas y objetivos
5	Atención diferencial: prestar atención e ignorar	Como decir "no" para mantenerse fuera de problemas	Atención diferencial
6	Comunicación I: trabajar las habilidades de comunicación	Comunicación I: mejorar comunicación en familia	Comunicación I: mejorar las relaciones
7	Comunicación II: ayudar al hijo a manejar la presión de grupo	Comunicación II: poner límites	Comunicación II: manejar la presión del grupo
8	Drogas y familia: factores de riesgo	Alcohol y drogas	Aprender en familia
9	Mejorar las habilidades de los padres para resolver problemas	Mejorar las habilidades para resolver problemas	Aprender estrategias para la resolución de conflictos
10	Hablar de sexualidad y facilitar la comunicación con los hijos	El significado de las relaciones sexuales y afectivas	Relaciones afectivas y sexualidad
11	Poner límites I. Reducir el mal comportamiento	Habilidades de afrontamiento I: reconocer sentimientos	Habilidades de afrontamiento I: empatía
12	Poner límites II: practicar	Habilidades de afrontamiento II: manejar la crítica	Habilidades de afrontamiento II: los valores familiares
13	Construir y utilizar programas de comportamiento	Habilidades de afrontamiento III: afrontar el enfado	Habilidades de afrontamiento III: afrontar el enfado
14	Conseguir y mantener el buen comportamiento	Graduación, recursos y repaso	Final del programa y fiesta de graduación

Fuente: <http://competenciafamiliar.uib.es>

Desde la óptica de los contextos de intervención, se investiga qué cambios introdujo la implementación del PCF en la relación asistencial de las familias con servicios sociales. Adoptando la perspectiva del trabajo social con familias, el PCF responde a la necesidad de empoderar a las familias facilitando el fortalecimiento de la autonomía de sus miembros priorizando la intervención en grupos de habilidades parentales (Chagas-Lemos, 2012). También se trabaja la oportunidad de des-burocratización de la profesión de Trabajo Social, que en demasiadas ocasiones se identifica con la gestión de prestaciones (López, 2012; Pacheco-Mangas y Palma-García, 2015). En este sentido, se entiende que el Trabajo Social no es un acto, sino un proceso, en que el protagonista principal es el propio usuario y el trabajador social un acompañante experto, y en muchas más cosas que en catálogos de prestaciones y servicios (Miranda, 2012). Además, se considera el PCF como una oportunidad de *intervención multinivel*, el mismo que preconiza una práctica profesional integradora que une el trabajo individual, familiar, grupal y comunitario, dando cabida a diferentes teorías y métodos (de la Red, 2000; Reid, 2003).

En los servicios sociales de atención primaria se pueden llegar a dar diferentes contextos de intervención, en función de varios elementos, entre otros, el tipo de demanda de ayuda, el tipo de problema, y, si la intervención es voluntaria. Las familias derivadas al PCF pertenecen a diversos contextos de intervención (Lamas, 1997): de información, de asesoramiento, asistencial y de control. Todos ellos están enmarcados en un claro meta-contexto, el de los Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Lluçmajor, en concreto en núcleo turístico de S'Arenal.

Al añadir a estos contextos previos, un contexto de formación, se observan las implicaciones en la relación profesional con los usuarios. Todo ello partiendo de la base de que a cada contexto se le atribuyen distintos roles, reglas y expectativas. Para su correcta implementación, al PCF le antecede un curso de formación de formadores. Dicha formación está indicada para los formadores, pero también la suelen realizar los profesionales que van a escoger y derivar a las familias al programa. Ello facilita la comprensión de los objetivos, contenidos y el perfil de las familias. En la aplicación del municipio de Lluçmajor, los trabajadores sociales cumplieron con ambos roles: el de selección y derivación de las familias al programa, y el de formadores.

El objetivo general del artículo es conocer cómo un programa de trabajo socioeducativo con familias puede mejorar las relaciones de éstas con los profesionales de los servicios sociales. En concreto, se estudia los efectos de la aplicación del programa en el núcleo turístico de S'Arenal, en el municipio de Lluçmajor (Mallorca). El objetivo general se concreta en tres objetivos específicos:

1. Medir el cambio en las familias tras su participación en el Programa de Competencia Familiar.
2. Conocer la valoración de los profesionales de los servicios sociales tras su experiencia como formadores del programa.
3. Conocer la valoración de las familias sobre su relación con servicios sociales tras la participación en el programa, como consecuencia de un cambio en el contexto de intervención.

MÉTODOS

El método consta de tres investigaciones diferenciadas, que se corresponden con los tres objetivos específicos del artículo. En primer lugar, se lleva a cabo una medición pre-test y post-test del cambio en las familias, a través de instrumentos validados. En segundo lugar, se realizan entrevistas y un grupo de discusión con los profesionales de servicios sociales. En tercer lugar, se pasa a las familias que acaban el programa una encuesta sobre la satisfacción familiar y tiene lugar una entrevista con ellas para conocer los eventuales cambios de su relación con servicios sociales tras la participación en el programa de formación.

Población

Las familias participantes que finalizaron las 14 sesiones del PCF son 8 familias (6 madres, 3 padres, 4 hijas y 4 hijos). La media de edad de los padres era de 42 años (DE: 9.2), mientras que la media de edad de los hijos era de 14 años (DE: 1.5).

En relación a los profesionales de servicios sociales que ejercen de formadores, se trata de cuatro personas. Se entrevista a una educadora social, una trabajadora social, un trabajador social y un psicólogo. Todos ellos profesionales que trabajan en los servicios sociales del municipio de Lluçmajor. Los mismos formaron parte del grupo de discusión.

Las ocho familias que terminaron el programa son las mismas que participaron en la encuesta de satisfacción familiar y en las entrevistas sobre el cambio en la relación con servicios sociales.

Instrumento

La medición pre-test y post-test de la implementación del PCF con familias se lleva a cabo con los cuestionarios de Kumpfer para padres e hijos (Kumpfer, DeMarsh y Child, 1989), los cuestionarios del sistema de evaluación de la conducta de niños y adolescentes (*Behavior Assessment for Children*, BASC) (Reynolds y Kamphaus, 2004) y el cuestionario de evaluación de la satisfacción familiar por adjetivos (ESFA) (Barraca y López-Yarta, 2003). Para estudiar el cambio familiar positivo acontecido tras la participación en el PCF se miran los siguientes factores de los cuestionarios Kumpfer y BASC: resistencia familiar, relaciones padres-hijos, cohesión familiar, organización familiar, parentalidad positiva,

habilidades eficaces para hacer de padres, implicación familiar, actitudes negativas hacia la escuela, control de los problemas escolares y problemas de atención. Hay que hacer constar que las familias firman un consentimiento ético informado antes de la pasación de los cuestionarios y la aplicación del programa, donde se les informa de la confidencialidad de los datos aportados y la utilización de los resultados conjuntos de las aplicaciones exclusivamente con fines científicos.

Las entrevistas y el grupo de discusión realizados a los profesionales de servicios sociales contienen un guión semiestructurado que plantea los siguientes ítems: competencias generales como formadores, capacidad para transmitir a los padres, capacidad para transmitir a los hijos, puntos fuertes como formadores, puntos débiles como formadores, expectativas, formación, trabajo en equipo y puntos fuertes del programa.

Para la valoración de las relaciones con servicios sociales, se lleva a cabo, primero, la encuesta de satisfacción familiar que contiene preguntas para recoger sus impresiones sobre el funcionamiento y la utilidad del programa; y, segundo, unas preguntas abiertas, en formato de entrevista para recoger los posibles cambios de visión sobre los servicios sociales tras la aplicación del PCF, y en concreto si se había incrementado la confianza en el servicio.

Procedimiento

En primer lugar, en el caso del cambio en las familias, la ob-

servación de los resultados, tanto en los padres y madres como en los hijos, se realiza a partir de las comparaciones entre la situación inicial (pre-test) y final (post-test), mediante el paquete estadístico SPSS. Para establecer la significación de los resultados se han considerado de forma más destacada las diferencias entre la situación inicial y final del grupo de padres e hijos que han completado el programa. Se identifican los resultados del grupo de ocho familias que terminan la aplicación. La presentación de los resultados se hace de manera resumida, mostrando los factores familiares mencionados más arriba.

En segundo lugar, en el análisis de las informaciones aportadas por los profesionales de servicios sociales en las entrevistas y el grupo de discusión, la propuesta metodológica utilizada es cualitativa, de análisis de contenido. Para el vaciado, se clasifica el contenido de las transcripciones de las entrevistas mediante el programa de análisis cualitativo de datos NVIVO11. La información recogida, a través de la entrevista semiestructurada, se categoriza a partir de los temas que aparecen en las respuestas de las personas protagonistas entrevistadas. Las preguntas del guión de la entrevista estructuran las categorías previas, mientras que, aquellas informaciones que van más allá de las preguntas planteadas al guión, se recogen como categorías emergentes.

En tercer lugar, en el análisis de contenido de las contribuciones de las familias referente al eventual cambio en las relaciones con servicios sociales, tiene lugar el mismo procedimiento de análisis cualitativo que para el caso de los profesionales.

TABLA II. CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Objetivos	Dimensiones/Indicadores	Instrumentos
Medir el cambio en las familias tras su participación en el Programa de Competencia Familiar.	Resistencia familiar, relaciones padres-hijos, cohesión familiar, organización familiar, parentalidad positiva, habilidades eficaces para hacer de padres, implicación familiar, actitudes negativas hacia la escuela, control de los problemas escolares y problemas de atención.	Cuestionarios validados de actitudes de Karol Kumpfer y <i>Behaviour Assessment System for Children</i> (BASC).
Conocer la valoración de los profesionales de los servicios sociales tras su experiencia como formadores del programa.	Competencias generales como formadores, capacidad para transmitir a los padres, capacidad para transmitir a los hijos, puntos fuertes como formadores, puntos débiles como formadores, expectativas, formación, trabajo en equipo y puntos fuertes del programa.	Entrevistas y grupos de discusión con los formadores.
Conocer la valoración de las familias sobre su relación con servicios sociales tras la participación en el programa, como consecuencia de un cambio en el contexto de intervención.	Funcionamiento y utilidad del programa. Posibles cambios de visión sobre los servicios sociales tras la aplicación del programa.	Encuesta de Satisfacción Familiar y entrevistas con las familias.

RESULTADOS

Los resultados del artículo se presentan en tres partes: primero, se exponen los cambios en las familias tras su participación en el programa; segundo, se detallan las principales valoraciones de los profesionales sobre su experiencia como formadores del programa; tercero, se explica la mayor o menor satisfacción de las familias con la aplicación y sus percepciones sobre el eventual cambio en las relaciones con los profesionales de servicios sociales y del servicio tras la intervención.

El primer bloque de resultados (Tablas III y IV), relativo al cambio en las familias, muestra diferentes factores familiares con cambios significativos, especialmente en relación a los padres. Es el caso de la resistencia familiar ($p=0.007$), la cohesión familiar ($p=0.027$), la parentalidad positiva ($p=0.001$) y las habilidades parentales ($p=0.015$). En el caso de los hijos, no se hallan factores con cambio significativo. A nivel de tendencias en los hijos, se observan aumentos en los rangos promedio en los factores de cohesión familiar y actitud hacia la escuela, y descensos en los factores de implicación familiar y supervisión de los problemas escolares.

Un segundo bloque de resultados corresponde al análisis cualitativo de las entrevistas y grupo de discusión llevados a

cabo con los profesionales de servicios sociales que ejercieron de formadores del programa. En cuanto a los resultados de las entrevistas previas a la aplicación, cabe destacar los siguientes resultados:

- Tanto la experiencia como la formación que se realiza antes del programa se consideran como aspectos claves para desarrollar el rol de formador en un programa como el PCF.
- El desarrollo de vínculos y la creación de espacios para compartir con los usuarios constituyen dos de los elementos más mencionados por los profesionales. En esta línea, un profesional entrevistado afirma: “Lo que encuentro diferente es que con estos padres nos hemos sentado a aprender juntos maneras diferentes de observar problemáticas. Hemos aprendido juntos herramientas. Y yo creo que a ellos alguna cosita les queda” (Profesional Servicios Sociales Lluçmajor).
- En relación a las habilidades personales, capacidades como “ser cercano, natural, empático...” son las más destacadas. Además, capacidades profesionales como la seguridad, la comunicación, la capacidad de establecer vínculos, la capacidad de resolución de conflictos, la gestión de las emociones son valoradas como necesarias en tanto que

TABLA III. FACTORES FAMILIARES Y REFERIDOS A LOS PADRES

Grupo	EXPERIMENTAL	Inicio del PCF (N=15)		Final del PCF (N=9)		Cambios	
		Rango promedio	Suma de rangos	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Signif. asintótica
Factor 1	Resistencia familiar	9.50	142.50	17.50	157.50	-2.690	0.007*
Factor 2	Relac. entre padres e hijos	10.50	157.50	15.83	142.50	-1.791	0.073
Factor 3	Cohesión familiar	10.03	150.50	16.61	149.50	-2.215	0.027*
Factor 4	Organización familiar	10.93	164.00	15.11	136.00	-1.412	0.158
Factor 5	Parentalidad positiva	8.97	134.50	18.39	165.50	-3.249	0.001*
Factor 6	Habilidades parentales	9.80	147.00	17.00	153.00	-2.429	0.015*

Fuente: Cuestionario Karol Kumpfer-Padres.

*El estadístico es significativo en el nivel 0.05.

TABLA IV. FACTORES FAMILIARES Y REFERIDOS A LOS HIJOS

Grupo	EXPERIMENTAL	Inicio del PCF (N=15)		Final del PCF (N=9)		Cambios	
		Rango promedio	Suma de rangos	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Signif. asintótica
Factor 1	Implicación familiar	12.80	192.00	12.00	108.00	-0.274	0.784
Factor 2	Cohesión familiar	10.47	157.00	14.88	119.00	-1.497	0.135
Factor 3	Control problemas escolares	13.60	204.00	9.00	72.00	-1.565	0.118
Factor 4	Actitud hacia la escuela	10.90	163.50	15.17	136.50	-1.439	0.150

Fuente: Cuestionario Karol Kumpfer-Hijos.

el trabajador social tiene que enseñar estas capacidades a los usuarios.

- Se subraya la necesidad de la formación permanente o continua del profesional en habilidades y/o capacidades que es importante refrescar, aunque se trabajen en el día a día y que se hayan entrenado en la formación inicial del PCF.

Referente a los resultados del grupo de discusión celebrado tras la aplicación, los profesionales destacan que la participación en el programa ha comportado cambios positivos en su capacitación profesional y en la relación con las familias. Es importante señalar que en las entrevistas previas habían mostrado alguna reticencia en cuanto al posible cambio debido a las interferencias que se pudieran dar al cambiar el contexto de intervención.

En relación a la capacitación profesional, manifiestan que las competencias que se necesitan como formador del PCF coinciden en gran medida con las competencias profesionales de los trabajadores sociales, los educadores sociales y los psicólogos. Aún así, tanto la formación inicial del PCF como sobretodo la aplicación del programa suponen un aprendizaje importante para los profesionales. En concreto, los profesionales señalan las siguientes:

- Posibilidad de aprender a trabajar con un modelo muy estructurado, diferente del modelo de trabajo que se hace habitualmente en servicios sociales (mucho más individual).
- Oportunidad de refrescar dinámicas, habilidades, competencias que no siempre se practican en el día a día.
- Oportunidad de trabajar con todo el equipo y de comentar casos. El trabajo en equipo, la cohesión del equipo profesional, así como la perspectiva de trabajo grupal con los usuarios son los temas más destacados.

En referencia a esta última cuestión, incluimos aquí un fragmento que recoge el componente de cohesión del trabajo en equipo:

Me ha ayudado a refrescar y nos ha ayudado a cohesionar como equipo y eso tendrá un impacto directo en el programa, ya que es verdad que en el día a día no tenemos muchos espacios comunes y la mayoría de veces nos comunicamos por internet o vía telefónica. Y claro, tener un espacio que nos permite sentarnos y charlar evidentemente nos permite trabajar con una proximidad como equipo. Trabajar con una metodología muy estructurada también es algo que a mí me gusta ya que es como tener un paracaídas que sabe que hay uno tras fondo, que muchas veces los programas de Servicios Sociales no tienen y eso es un lujo. Tener el apoyo de la Universidad y de sus profesionales supone tener un resguardo. (Grupo de discusión Servicios Sociales Lluçmajor)

La participación en el programa representa también cambio en el tipo de relación con los usuarios, en tanto que les ofrece la oportunidad de establecer vínculos diversos con los usuarios. Esto permite otras formas de trabajo. Específicamente apuntan:

- El trabajo conjunto de competencias con los usuarios (el trabajo a partir de dinámicas y el trabajo en grupo) genera nuevos abordajes y nuevas perspectivas diferentes al trabajo individual y/o familiar con estos usuarios, posibilitando un enfoque de intervención multinivel.
- Permite también establecer vínculos con otros miembros de la familia con quienes no se trabaja de forma individual, facilitando una perspectiva más global de la situación familiar.

En el grupo de discusión también se recogen los aspectos negativos, según los profesionales, de la experiencia en la aplicación del programa:

- Trabajar con un modelo muy estructurado, y con rigidez en cuanto al tiempo y fidelidad a las actividades propuestas al programa, que no permite una mayor flexibilidad para adaptarlo a la diversidad de situaciones en que te puedes encontrar y que se podrían aprovechar para trabajar otras competencias.
- Algunas competencias se dan por descontadas en los profesionales, pero en realidad, el ámbito profesional no siempre ofrece la posibilidad de practicarlas y éstas se pueden perder.
- La creación de vínculos de confianza con los usuarios/participantes al PCF puede generar situaciones de exceso de confianza -deslizamientos de contexto-. Son imprescindibles medidas de control o de límites para evitar que afecte negativamente la relación entre profesional/usuario.

El tercer bloque de resultados hace referencia a la encuesta de satisfacción familiar y las entrevistas orientadas a valorar los cambios en las relaciones familias-servicios sociales. Hay que destacar la sinceridad con que las familias han hablado de ese cambio. La mayoría aluden a que han perdido el miedo a la connotación negativa que tiene socialmente acudir a servicios sociales, ya que en su imaginario colectivo los servicios sociales atienden solamente a personas altamente problemáticas, muy desestructuradas, o en situaciones de extrema pobreza. Además, algunos temían que por solicitar ayuda en servicios sociales por problemas relacionados con los hijos se pudiera realizar una retirada de éstos.

Las familias que han iniciado la intervención en un contexto de asesoramiento no han notado un cambio significativo en la relación, no así ha sucedido en las familias en que se llevaba una intervención más desde lo asistencial, que sí han visto modulada la relación que tuvieron con sus respectivos trabajadores sociales.

Las familias recomendarían a otras familias la realización del Programa de Competencia Familiar, y estarían dispuestas a seguir participando del programa en una regularidad semanal.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo general del artículo era analizar si la participación en un programa de trabajo socioeducativo con familias, el Programa de Competencia Familiar (PCF), permitía mejoras en las relaciones de las familias con los servicios sociales, en este caso del municipio de Lluçmajor (Mallorca), lugar donde se llevaba a cabo la intervención. Este objetivo general se acotaba en tres objetivos específicos, relativos al cambio en las familias tras la aplicación del PCF, el cambio en los profesionales de servicios sociales tras participar como formadores y la percepción del cambio en las relaciones con servicios sociales por parte de las familias.

En cuanto al primer objetivo específico, de cambio en las familias en sus competencias, hemos visto modificaciones especialmente en el caso de los padres (mejoras en la parentalidad positiva, cohesión familiar y resistencia familiar). Por tanto, el enfoque de la competencia familiar es útil para mejorar algunas habilidades familiares. En la línea del trabajo social con familias (Saleebey, 1997; Collins et al., 2010), la intervención procura reforzar los puntos fuertes y los recursos de las familias. Aunque no se hayan conseguido cambios significativos en los hijos, las mejoras de las capacidades en parentalidad, cohesión y resistencia familiar en los padres contribuyen al empoderamiento de la familia (Kaplan y Girard, 1994) y puede colaborar en el aumento de confianza en sus habilidades (Kumpfer y DeMarsh, 1985).

En cuanto al segundo objetivo específico, se analiza el cambio y valoración de los profesionales sobre el trabajo en competencias familiares, tras participar como formadores. Los profesionales destacan que el PCF les permite vincular más con las familias y disponer de más espacios compartidos con ellas. Se trata de una oportunidad para trabajar de manera diferente, con un enfoque en el trabajo con competencias, posibilitando una intervención multinivel. También señalan que hay que modular potenciales escenarios de exceso de confianza de las familias con los profesionales, fruto de la experiencia compartida del PCF. Por tanto, el enfoque de la competencia familiar permite complementar otros modos de trabajo más habituales en el trabajo social como el trabajo por casos y enfocado a la resolución de problemas (Orte, Ballester y March, 2013).

En cuanto al tercer objetivo específico, el PCF ha propiciado un renovado acercamiento con las familias, así como un escenario privilegiado para la observación del funcionamiento familiar. La experiencia ha traído cambios positivos en la relación con los usuarios, todo y que es necesaria la activación de marcas con-

textuales para evitar deslizamientos de contexto y se resienta la relación profesional/usuario.

Parte de las familias participantes solicitaron ayuda a los servicios sociales sobre alguna dificultad relacional con hijos adolescentes, lo que nos sitúa en un contexto de información y asesoramiento. Otras familias estaban siendo atendidas en base a una demanda de cobertura de necesidades materiales. Y otras estaban siendo atendidas bajo un contexto de control (menores en situación de riesgo), definido entre otros aspectos en que la no intervención no es posible (Campanini, 1991). De manera que, si bien las familias estaban siendo atendidas en su propio contexto, este iba a ver aumentada su complejidad, viéndose transformado hacia en un nuevo contexto de formación, generando cambios en la relación profesional.

Referente a las limitaciones, la deseabilidad social, entendida como la aportación de las respuestas esperadas, de los participantes influye en la medición de los diferentes procesos de cambio. En cuanto a las implicaciones prácticas, el trabajo socioeducativo con familias ha servido para dar cohesión al equipo profesional interviniente. Sobre las implicaciones políticas, hay que señalar la necesidad de una mayor generalización de las intervenciones basadas en la evidencia, intervenciones con evaluación y medición del cambio, como es el caso de la intervención estudiada en este artículo. En relación a las potenciales líneas de futuro, por un lado, hay que llevar a cabo análisis longitudinales o a largo plazo para medir el mantenimiento del cambio en las familias y, por otro, conocer si se continúa con el reforzamiento del vínculo entre familias y servicios sociales.

Como conclusión general, el trabajo por competencias ha permitido a los profesionales intervenir en los procesos más generales de las familias. Además ha posibilitado un trabajo multinivel, trabajando a la vez a nivel individual, familiar y grupal, y generando nuevas dinámicas y intervenciones a nivel comunitario (grupos post PCF, relaciones con los institutos de enseñanza secundaria o Universidad).

AGRADECIMIENTOS

Este artículo se enmarca en el proyecto de investigación EDU2013-42412-R "Adaptación cultural de *Strengthening Families Program* 12-16. Propuesta de educación familiar basada en evidencia para familias en dificultad social y con hijos adolescentes", financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad.

BIBLIOGRAPHY

- Barraca, J. y López-Yarto, L. (2003). *ESFA. Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos*. Madrid: TEA Ediciones.
- Byrne, S., Salmela-Aro, K., Read, S., Rodrigo, M.J. (2013). Individual

- and Group Effects in a Community-Based Implementation of a Positive Parenting Program. *Research on Social Work Practice*, 23,1, 46-56.
- Campanini A., y Luppi, F. (1991). *Servicio Social y modelo sistémico*. Barcelona: Paidós.
- Chagas-Lemos, E. (2012). Primeras reflexiones acerca del estudio, trabajo social con familias: Un estudio comparado sobre la intervención en los CRAS de Fortaleza-Brasil y en los CSS de Barcelona. *Portularia. Revista de Trabajo Social*, 12, 23-33.
- Collins, D.; Jordan, C.; Coleman, H. (2010). *An Introduction to Family Social Work*. Belmont (USA), Brooks/Cole.
- Kaplan, L. y Girard, J.L. (1994). *Strengthening high-risk families: a handbook for practitioners*. Lexington Books.
- Kumpfer, K. L., Demarsh, J. P., y Child, W. (1989). *Strengthening Families Program: Children's Skills Training Curriculum Manual (Prevention Services to Children of Substance-abusing Parents)*. Utah: Social Research Institute, Graduate School of Social Work, University of Utah.
- Kumpfer, K.L., y Demarsh, J. (1985). Genetic and family environmental influences on children of drug abusers. *Journal of Children in Contemporary Society*, 3/4 (Fa11).
- Kumpfer, K. L., Pinyuchon, M., Teixeira, A. and Whiteside, H. (2008). Cultural adaptation process for international dissemination of the Strengthening Families Program. *Evaluation & the health professions*, 31(2), 226-239.
- Kumpfer, K. L., Xie, J., and O'Driscoll, R. (2012). Effectiveness of a Culturally Adapted Strengthening Families Program 12-16 Years for High-Risk Irish Families. *Child Youth Care Forum*, 41, 173-195.
- Lamas, C. (1997). Los primeros contactos. En M. Coletti, M. y J. Linares, (Comp). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática*, (pp. 83-124). Barcelona: Paidós.
- López, A. (2012). Profesión, ciencia y ciudadanía: retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales en el siglo XXI. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 1, 67-71.
- Martínez, R., Rodríguez, B., Álvarez, L. y Becedóniz, C. (2016). Evidence in promoting positive parenting through the Program-Guide to develop emotional competences. *Psychosocial Intervention*, 25, 2, 111-117.
- Miranda, M. (2012). Algunas reflexiones sobre las pioneras del trabajo social y el papel de la educación. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 1, 87-96.
- Orte, C. & Amer, J. (2014). Las adaptaciones culturales del Strengthening Families Program en Europa. Un ejemplo de programa de educación familiar basado en evidencia. *Ese-Estudios Sobre Educación*, 26, 175-195.
- Orte, C., Ballester, L. & March, M.X. (2013). El enfoque de la competencia familiar: una experiencia de trabajo socioeducativo con familias. *Pedagogía Social: Revista Interuniversitaria*, 21, 13-37.
- Orte, C., Touza, C., Ballester, L., March, M. (2008). Children of drug-dependent parents: prevention programme outcomes. *Educational Research*, 50, 3, 249 – 260.
- Pacheco-Mangas, J., Palma-García, M. (2015). La resiliencia en Servicios Sociales Comunitarios: un abordaje desde la perspectiva de los profesionales. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 4, 29-38.
- Pittman, F. (1987). *Turning points: Treating families in transition and crisis*. Nueva York, Norton.
- Red, N. De La (2000). La metodología en el Trabajo Social desde el marco de las ciencias sociales. *CABS. Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, 8, 9-32.
- Reid, W. (2003). El conocimiento aplicado a la práctica directa del trabajo social: un análisis de tendencias. *RTS. Revista de Treball Social*, 169, 7-51.
- Reynolds, C., y Kamphaus, R. (2004). *BASC. Sistema de evaluación de la conducta de niños y adolescentes*. Madrid: TEA ediciones.
- Rodrigo, M.J. (2016). Quality of implementation in evidence-based parenting programs in Spain. *Psychosocial Intervention*, 25, 2, 63-68.
- Saleebey, D. (1997). *The strengths perspectives in social work*. Nueva York, Longman.
- Torío, S., Peña, J., Inda, M., Fernández, C., y Rodríguez, C. (2015). Evaluation of the Building Everyday Life positive parenting programme. *Journal of Children's Services*, 10, 2, 173-184.
- Torío, S., Fernández, C., Inda, M. (2016). Evaluación de un programa experiencial de educación parental: la perspectiva de los educadores como agentes de cambio. *Aula Abierta*, 44, 31-37.