

Ana Corchero  
Francis González  
Norma Camps  
Mercè Puerto  
Eva Garasa  
José Luis Escobar

## Programa de fortalecimiento familiar de Aldeas Infantiles SOS

### Resumen

Aldeas Infantiles SOS es una ONG que fundamenta su labor ofreciendo un entorno familiar protector a los niños y jóvenes que provienen de situaciones familiares frágiles, en situación de riesgo o desamparo. Vela por un entorno estable, con el objetivo de que disfruten de un hogar, defendiendo sus derechos e involucrando en la búsqueda de soluciones para los problemas que encuentran y encontrarán a lo largo de sus vidas, y acompañándolos hasta que alcancen una vida autónoma. Se ha ampliado la acción creando espacios de prevención y promoción de las familias, impulsando el “Programa de Fortalecimiento Familiar”. Este programa, presentado en este artículo, propone un nuevo enfoque relacional para reforzar las relaciones familiares.

### Palabras clave

Acogimiento residencial, Capacitación familiar, Educación de familias, Empoderamiento, Escuelas de familias, Mediación y terapia familiar, Parentalidad positiva, Punto de encuentro, Retorno familiar, Trabajo con familias, Vínculo familiar

### Programa d'enfortiment familiar d'Aldees Infantils SOS

*Aldees Infantils SOS és una ONG que fonamenta la seva tasca oferint un entorn familiar protector als nens i joves que provenen de situacions familiars fràgils, en situació de risc o de desemparament. Vetlla per un entorn estable i protector, amb l'objectiu que gaudeixin d'una llar, defensant els seus drets i involucrant-los a la recerca de solucions pels problemes que troben i trobaran al llarg de les seves vides, i acompanyant-los fins que assolixen una vida autònoma. S'ha ampliat l'acció creant espais de prevenció i promoció de les famílies, impulsant el “Programa d'Enfortiment Familiar”. Aquest programa, presentat en aquest article, proposa un nou enfocament relacional per tal de reforçar les relacions familiars.*

#### Paraules clau

*Acolliment residencial, Apoderament, Capacitació familiar, Educació de famílies, Escoles de famílies, Mediació i teràpia familiar, Parentalitat positiva, Punt de trobada, Retorn familiar, Treball amb famílies, Vincle familiar*

### SOS Children's Village Family strengthening program

*SOS Children's Village is a NGO that offers a protective familiar environment for children and youngsters who come from fragile family situations, risk or state of neglect situations. It works for a stable and protective environment with the goal that children can have a home, protecting their rights and making them involve in the search for solutions to the problems they will find during their lives, supporting them until they achieve an autonomous life. Our action has been broadened, creating spaces for family prevention and promotion, fostering the “Family Strengthening Program”. This program, described in this article, proposes a new relational approach in order to reinforce family relations.*

#### Key words

*Residential care, Familiar training, Family education, Empowerment, School of families, Mediation and family therapy, Positive parenting, Meeting point, Family return, Work with families, Family ties*

**Autores:** Programa de Fortalecimiento Familiar

**Título:** Programa de fortalecimiento familiar de Aldeas Infantiles SOS

**Referencia:** Educación Social, nº. 49, p115 p128.

**Dirección profesional:** Aldees Infantils SOS Catalunya  
punftamiliar@aldeesinfantils.org - José Luis Escobar: social@aldeesinfantils.org  
acorchero.bcn@aldeasinfantiles.es - fgonzalez.bcn@aldeesinfantils.org  
ncamps@aldeasinfantiles.es - mpuerto@aldeesinfantiles.es  
egarasa.bcn@aldeasinfantiles.es

## ▲ El contexto organizativo de Aldeas Infantiles SOS

Aldeas Infantiles SOS inicia su labor internacionalmente en 1949 en Imst, Austria, con la fundación de la primera Aldea por el Dr. Hermann Gmeiner, con el compromiso de ayudar a los niños y niñas que habían perdido sus hogares, su familia y su seguridad como consecuencia de la Segunda Guerra Mundial, con un método de acogimiento familiar con apoyo organizacional que pretendía la desinstitucionalización de la infancia en un entorno de seguridad lo más parecido posible a una familia alternativa. Los grupos de hermanos acogían juntos, en un hogar SOS, con una persona de referencia que hacía de “madre social” de estos niños en buena parte huérfanos, la “madre SOS”. En nuestro territorio se fundó Aldeas Infantiles SOS Cataluña en el año 1967.

Como organización internacional, estamos federados en SOS-Kinderdorf International, miembro de la UNESCO y con un asesor permanente en el Consejo Económico y Social de la ONU. Este modelo de familia SOS, de carácter universal, se adapta a las características sociales y culturales propias de cada país donde se encuentra. Actualmente, Aldeas Infantiles SOS está presente en 132 países, con 518 Aldeas y más de 2.000 programas en el ámbito de la atención a las familias, la salud y la educación, atendiendo a más de 1.000.000 de personas en el año 2010.

En todos estos programas, la misión de Aldeas Infantiles SOS es “atender a niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad, para impulsar su desarrollo y autonomía, mediante la acogida, la prevención y el reforzamiento de sus redes familiares y sociales”. Para llevar a cabo esta misión la organización se fundamenta, desde sus inicios, en los siguientes valores: audacia, compromiso, confianza y responsabilidad. Nuestra utopía es que cada niño viva el calor de un hogar.

Desde Aldeas creemos que el desarrollo ideal de los niños y niñas se garantiza mediante cuatro principios:

- un entorno familiar protector, con personas estables de referencia y manteniendo juntos los hermanos
- el apoyo de redes sociales sólidas para las familias, el trabajo desde la comunidad
- El interés superior del niño como la base de todas las decisiones y acciones, ofreciendo soluciones adaptadas a cada una de las situaciones individuales
- el reconocimiento de que los niños y niñas tienen un papel fundamental en su propio desarrollo y en la defensa de sus derechos, tenemos que involucrar a los niños y jóvenes con sistemas sólidos y coherentes de participación.

A escala estatal, formamos una asociación con la que tenemos programas sociales en las comunidades de Cataluña, Galicia, Madrid, Andalucía, Castilla-La Mancha, Tenerife, Aragón, Las Palmas, y en 16 países de Latinoamérica y África. En los diferentes territorios los programas se establecen en función de las necesidades locales y con el visto bueno de las administraciones públicas competentes. Destacamos entre estos programas la Aldea Infantil y residencia juvenil (acogimiento residencial), centros abiertos, centros especiales de trabajo, de primer acogimiento y valoración, de educación infantil, granja-escuela, diferentes proyectos para jóvenes que han pasado por los sistemas de protección a la infancia, y diferentes recursos en el ámbito del fortalecimiento de las familias, como apoyo a los acogimientos familiares, puntos de encuentro, mediación y terapia familiar, etc.



## Primeras ideas ante el trabajo con familias

La experiencia del trabajo en la Aldea Infantil y la residencia de jóvenes nos hizo detectar, hace unos años, que en el momento que un niño es acogido en un sistema protector alternativo (sea residencial o familiar temporal) se hace necesario un trabajo intensivo de las relaciones entre los niños y sus familias, para mantener y favorecer el vínculo afectivo entre ellos.

En Aldeas Infantiles SOS hemos tenido los últimos años esta inquietud para acompañar a las familias en la nueva situación generada por el acogimiento residencial de sus hijos. Esto no siempre ha estado exento de dilemas internos, sobre los límites y funciones que tenemos desde el encargo legal como entidad colaboradora de la Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (DGAIA). Por eso nos autoimponíamos una cierta *prudencia* a la hora de abordar esta realidad de una manera sistemática, mientras nuestro día a día con los niños y sus familias nos ofrecía nuevos retos y oportunidades para responder a sus necesidades.

En 2005-2006 nos ofreció un doble punto de inflexión: como asociación estatal hicimos avances para configurar el trabajo con las familias como algo inherente por una infancia bien tratada, aprovechando todas las experiencias que trabajábamos todo los territorios, diseñando un proyecto global que recogía las necesidades de los niños de mantener y mejorar la relación con la familia de origen y, a la vez, realizar un trabajo integral con las familias de estos niños, para poder mantener y recuperar sus capacidades parentales. Por otro lado, desde algunos organismos públicos nos animó para sistematizar el trabajo, uniendo esfuerzos en la tarea ya desarrollada por estos organismos.

Esto supuso para nosotros un cambio de paradigma en la visión de las familias. El foco de nuestro trabajo como organización es el niño, pero teníamos que ampliar la mirada a la nueva realidad de las relaciones que se dan entre los subsistemas familia de origen-acogimiento residencial-niño a raíz de la protección del menor, pues suponen una nueva manera de relacionarse a pesar de la nueva situación de separación con la que se encuentran. Esta nueva

En el momento que un niño es acogido en un sistema protector alternativo se hace necesario un trabajo intensivo de las relaciones entre los niños y sus familias

mirada nos ofreció una oportunidad de establecer e integrar nuevos patrones de relación entre los tres subsistemas, y de pensar y crear nuevos proyectos de atención a los niños, niñas y sus familias.

## Antecedentes del programa

En 2001 Aldeas entró en contacto con la Fundación Teresa Gallifa, entidad que trabaja con mujeres embarazadas con recursos muy mermados, como consecuencia del acompañamiento que se hacía de una joven que había sido acogida. A raíz del conocimiento mutuo de ambas entidades surgió el “Programa de Familias Monoparentales Maternas”, un programa dirigido a mujeres en situación de elevado riesgo social con niños de cero a tres años a su cargo, que después de haber sido atendidas en la etapa de embarazo en uno de los proyectos de esa fundación, precisaban posteriormente de un recurso de transición para una vida familiar autónoma. Aplicamos la experiencia de nuestra organización acompañado a jóvenes en pisos asistidos y escuchando las necesidades de las familias a la especificidad de este nuevo proyecto.

Dos años más tarde abrimos un “Centro Abierto” para adolescentes, y nuevamente nos dimos cuenta de la importancia del trabajo de acompañar y orientar a las familias. También se implementó un servicio para las familias del entorno del centro abierto (“SAFE”), destinado a madres recién llegadas, sin conocimiento de nuestro idioma y con niños de cero a tres años a su cargo, para trabajar la socialización de las familias en el nuevo contexto, y fortalecer los vínculos madres-hijos.

En el año 2007 implementamos el “Punto de Encuentro y Orientación Familiar”, ubicado en Montcada i Reixac. Inicialmente, se creó este servicio para situaciones no judicializadas, para ofrecer un espacio neutral, agradable con orientación profesional, en el que los niños del sistema de acogimiento residencial y sus familiares (tanto familia extensa como a veces familias ajenas) pudieran encontrar el ambiente propicio y un sentido para sus encuentros. En muy poco tiempo se detectaron nuevas necesidades en los niños y sus familias, como fue el caso de la Terapia Familiar de enfoque sistémico, o el de un acompañamiento orientado al retorno familiar.

Este Punto de Encuentro y Orientación Familiar dependió hasta mediados de 2010 del programa de acogimiento residencial de la Aldea Infantil de Sant Feliu de Codines, porque básicamente los niños y niñas beneficiados vivían allí o en la Residencia Juvenil, con la excepción de algunas familias del entorno que tuvimos que abordar de forma excepcional por petición de entidades o servicios sociales

Para optimizar los recursos y aprovechar sinergias a finales de 2009 se reorganizó el ámbito de familias, mediante un programa donde los profesionales que trabajan lo hacen en una estructura matricial, es decir, un programa in-

tegral de diferentes servicios definidos, muchos de los cuales se ofrecen con carácter transversal a todos los programas. Así nace el actual “Programa de Fortalecimiento Familiar”.

## El Programa de Fortalecimiento Familiar y sus servicios



El equipo humano que forma el Programa de Fortalecimiento Familiar ha querido describir su intervención educativa mediante las siguientes características que lo definen como signos de identidad:

- Ser un programa que sabe aprovechar las *potencialidades* de las familias.
- Ser un programa orientado lo mismo a las *necesidades* que a las *expectativas* de las familias. Por esto consideramos fundamental la *participación* real y efectiva de las mismas al programa.
- Ser un programa *flexible*, transversal y *adaptable* a las necesidades de las familias.
- Ser un programa bien definido así como *medurable en su impacto*.

Este programa lo hemos querido estructurar en ocho servicios que respondan a distintas necesidades. Una de las consecuencias fundamentales de este tipo de estructura matricial se resume en que cualquier familia que requiera de nuestro programa participa en el diseño de un Plan de Desarrollo Familiar, donde se trabajan las capacidades familiares desde diferentes vertientes de forma progresiva o simultánea, es decir, que una familia podría estar trabajando desde un único servicio, mientras que otra podría estar compartiendo diferentes, o pasar de un servicio determinado a otro, según la evolución del caso.

Lo más interesante es que las personas que intervienen en los diferentes servicios forman parte del mismo equipo; es decir, un equipo multidisciplinar y que con su flexibilidad y transversalidad se ajusta a las necesidades de las familias, huyendo de estructuras rígidas y cerradas. Complementariedad y participación y servicio a las personas son actitudes imprescindibles en este tipo de relaciones interprofesionales.

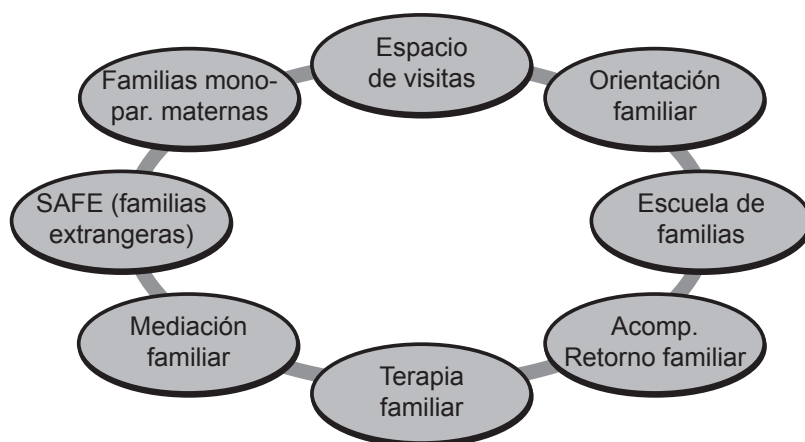
Las profesionales que trabajan tienen una larga experiencia profesional sobre la infancia, han trabajado en otros programas de la organización, y con los tiempos se han especializado en el trabajo con las familias. El equipo actual está formado por directora, trabajadora social-coterapeuta, educadora social-coterapeuta, psicóloga, pedagoga-mediadora. También colaboran voluntarios y alumnos en prácticas de educación y trabajo social.

Es el momento de recordar que quien vela por el cuidado de las familias y para que sus derechos no se vulneren son los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (EAIA s) de referencia.

Complementariedad y participación y servicio a las personas son actitudes imprescindibles en este tipo de relaciones interprofesionales

El Programa de Fortalecimiento Familiar trabaja desde los Planes de Mejora de los EAIA de diferentes comarcas, con los que se establecen y coordinan las propuestas de intervención. Es a partir de estos planes de mejora que nuestro Programa puede intervenir. Esta mecánica es muy enriquecedora y positiva, los EAIA han sido facilitadores, percibiendo el recurso como un apoyo a su labor.

## Descripción de los servicios



### Servicio de Espacio de Visitas

Disponemos de un espacio de visitas llamado “Punto de Encuentro y Orientación Familiar” para niños y niñas que en medida de acogimiento residencial en el Programa de la Aldea Infantil de Sant Feliu de Codines u otros. Estas visitas vienen establecidas por el EAIA de referencia y garantiza el derecho de los niños y las familias a relacionarse en las mejores condiciones posibles.

Es un espacio diseñado con una cuidada distribución, con un claro objetivo: proporcionar un ambiente cálido, un calor, con una sensación de amplitud e intimidad para las familias y los niños. Su ubicación geográfica también está muy pensada para facilitar el acceso de sus beneficiarios, puesto que se ubica en Montcada i Reixac, población que tiene una red de transporte público que ofrece muchas facilidades de acceso. Por otro lado también se tuvo muy en cuenta que hubiera un parque infantil público cerca del servicio, ya que esto facilita que las familias puedan disfrutar de un espacio lúdico para compartir ratos de juego con sus hijos.

La tarea de las profesionales adscritas a este servicio consiste en acompañar a las familias y los niños durante los encuentros, para que se convierta en un momento de interacción positiva para todas las partes, siendo un espacio

donde el principal objetivo es conseguir que se fortalezcan las relaciones familiares restableciendo o manteniendo los vínculos familiares. Orientamos a las familias desde las necesidades más básicas de sus hijos que se dan durante las visitas, como la merienda, el juego, las preguntas, el lenguaje no verbal, la escuela, etc. hasta los interrogantes más complejos.

Técnicamente, las visitas que pueden presentarse son de diferente tipo; las hay que requieren de más intervención y otras que se pueden gestionar de forma más autónoma. Con los EAIA se valora con anterioridad que las dinámicas relacionales de la familia demandante del servicio no puedan suponer ninguna necesidad de contención física. Nuestro objetivo es que las familias consigan hacer un proceso hacia la autonomía en sus relaciones y necesiten cada vez menos la presencia de los profesionales. Actualmente, estamos atendiendo un promedio de 20-30 visitas mensuales, de unas 15 familias. Estos números varían según la evolución que estas últimas van experimentando.

Las profesionales encargadas del servicio son la trabajadora social y la educadora de familias, que se coordinan con la trabajadora social y educadores de los centros residenciales (CRAEs), para gestionar los horarios y espacios de visitas. En cuanto a los horarios, un rasgo de nuestro servicio es la adaptabilidad a las necesidades de los niños, niñas y sus familias, se intenta que siempre que sea posible las visitas se realicen fuera del horario escolar o laboral. De hecho, el sábado es el día que más visitas se realizan.

Para dar un cariz más familiar en el espacio de visitas realizamos las celebraciones tradicionales (Castañada, Carnaval, San Juan, Navidades, etc.). Esto se convierte en un momento lúdico de relación diferente entre los niños, las familias y las personas que cuidan de sus hijos, generando un sentimiento compartido de pertenencia y confianza entre todas las personas que de una u otra forma se ocupan de los chicos y chicas.

## Servicio de Acompañamiento y Orientación Familiar

Este servicio ofrece una atención individualizada por parte de la trabajadora social y la educadora de familias a las familias que lo requieran, realizando un seguimiento y una orientación para acompañarlas durante el tiempo de acogimiento residencial de sus niños y niñas.

El objetivo principal del servicio es el de poder acompañar a la familia durante su proceso para que tomen conciencia de los motivos que les han llevado a la situación de separación de sus hijos. La consecución de este objetivo facilita que la familia recupere su protagonismo e implicación en el proceso, reforzando su parentalidad. Asimismo trabajamos el vínculo y cómo ir consiguiendo los objetivos marcados por el EAIA en el plan de mejora establecido.



**El principal objetivo es conseguir que se fortalezcan las relaciones familiares restableciendo o manteniendo los vínculos familiares**

Las profesionales del servicio realizan las intervenciones con las familias desde un modelo sistémico y más concretamente desde las técnicas de la terapia breve y centrada en soluciones que aportan a las familias una visión diferente a la que están acostumbrados, trabajando desde sus potencialidades.

Este servicio se realiza principalmente en el local del Punto de Encuentro y Orientación Familiar de Montcada, con una frecuencia variable (semanal, quincenal o mensual) según las necesidades de la familia. Las salas son unos espacios acogedores que permiten una interacción cercana y cuidadosa que hacen sentir cómodos a todas las partes. Actualmente, en este servicio atendemos a un promedio de 10 familias.

Para hacer una intervención sistemática y planificada se establece un “Plan de Desarrollo Familiar” por cada núcleo familiar. En éste, se estructura la intervención teniendo en cuenta los objetivos del Plan de Mejora del EAIA y los objetivos del Proyecto Educativo Individual del niño/a, así se llega a los objetivos propios a trabajar en el servicio. Se establece una temporalización y se realiza una evaluación semestral.

Cabe destacar la importancia de las coordinaciones con los EAIA referentes del caso y el resto de profesionales implicados en el conocimiento de la familia para poder hacer un trabajo en red que ayude a la familia a realizar con éxito su proceso.

## Servicio de Terapia Familiar Sistémica

Este es un espacio terapéutico para las familias que tienen una especial necesidad de trabajar aspectos relacionados con la vinculación entre ellos y sus hijos, con las técnicas propias de la psicoterapia. Es una terapia complementaria a otros procesos individuales de los familiares o los niños. Se realiza un abordaje sistémico de las relaciones familiares para poder adquirir o recuperar las funciones y habilidades parentales y sociales que faciliten la relación entre ellos y sus hijos.

Desde el equipo del Servicio de Orientación y Seguimiento Familiar se vio la necesidad de poder contar con un espacio de terapia para poder profundizar en aquellas situaciones no resueltas a nivel intrafamiliar. Ayudar a clarificar roles, límites y mitos familiares que condicionan la relación. Por otra parte también se valoró como esencial poder hacer un trabajo intensivo para mejorar la autoestima y autoconcepto como padres y madres, ya que esto revierte positivamente en los niños y niñas.

Mediante convenio de colaboración con la Asociación Ventijol podemos disponer de una terapeuta que atiende a las familias en el mismo Punto de Encuentro y Orientación Familiar. Se establecen sesiones individuales con la familia y los niños, o con todos a la vez, donde se trabajan a escala terapéutica, sentimientos, emociones, culpas y situaciones vividas que han determinado la dinámica familiar. Las sesiones se organizan habitualmente de forma quincenal con una duración de cincuenta minutos.



Realizamos coordinaciones del equipo con la terapeuta para poder compartir información relevante de la evolución de la familia, información que se comunica a los referentes de los niños y de las familias de los diferentes ámbitos relacionados.

Este servicio desde el inicio del convenio ha atendido simultáneamente a un promedio de 10 familias, las cuales provienen de programas propios de acogimiento residencial, así como del servicio de Familias Monoparentales que también forma parte del Programa de Fortalecimiento Familiar.



## Servicio de Escuela de Familias

A raíz de observar que las familias que asistían al Punto de Encuentro y Orientación Familiar tenían en común la necesidad de poder trabajar habilidades parentales y ser reconocidos en sus roles paternos o maternos, pensamos la creación del Servicio de Escuela de Familias.

Éste se ha convertido en un espacio educativo para las familias donde poder compartir y promover el intercambio de experiencias, y participar en los debates y los conocimientos que se dan en los diferentes temas que se abordan. Asimismo supone proporcionar herramientas a las familias para desarrollar una mayor capacidad para ejercer su función parental y un mayor crecimiento personal. Esto promueve una mejora de su autoestima y de su autoconcepto como padres y madres; potencia el fortalecimiento familiar y genera nuevos vínculos de relación con sus hijos.

La Escuela de Familias se realiza en el local de Montcada i Reixac, de octubre a junio con una frecuencia quincenal, organizada en sesiones de una hora y media cada una. Son sesiones dinamizadas por las técnicas del Programa de Fortalecimiento Familiar y por educadores de todos los programas de nuestra organización, muchas veces fuera de su horario laboral, y con la intención de compartir buena parte de sus conocimientos de *teoría y práctica* de educación de niños y adolescentes. Hemos hecho una transferencia de conocimientos de técnicas y estrategias que *funcionan* con los niños a sus padres y madres. Por otro lado, la participación de este colectivo heterogéneo de educadores en el servicio ha propiciado un espacio de relación diferente y muy enriquecedor entre las familias y las personas que en buena parte cuidan a sus hijos, ya que los educadores y educadoras se pueden acercar a la realidad de las familias desde una vertiente más vivencial.

Las temáticas y los contenidos que se tratan son mayoritariamente aquellos relacionados con sus funciones como padres y madres. Se han trabajado varios temas, como las habilidades para la vida, educación afectivo-sexual, herramientas de comunicación, nutrición y salud, límites y normas, adolescencia, etc.

## Servicio de Acompañamiento al Retorno Familiar

Desde este servicio se ofrece una atención individualizada a las familias cuando los niños regresan al domicilio familiar, ya sea en la familia nuclear o la familia extensa. Empíricamente se ha observado que este momento es de vital importancia para todos los subsistemas, que han sido separados durante un tiempo y de nuevo tienen que retomar la convivencia con todos los factores estresantes que este hecho puede suponer. Es por este motivo que desde Aldeas Infantiles SOS ofrece este servicio de forma consensuada y coordinada con el EAIA de referencia.

La idea principal es ser un apoyo activo para la familia durante el período de adaptación a la nueva situación. Las profesionales del servicio ofrecen herramientas y estrategias a las familias para resolver las situaciones que puedan surgir en el nuevo proceso de convivencia familiar, realizando las intervenciones desde un modelo sistémico y centrado en soluciones.

El acompañamiento y apoyo a estas familias se lleva a cabo tanto en el espacio del Punto de Encuentro y Orientación Familiar (entrevistas) como en el domicilio de la familia, para poder intervenir de una manera integral en las diferentes vertientes del ámbito familiar.

Las familias de este servicio son las de los niños en acogimiento residencial que tienen una propuesta de retorno al núcleo familiar y que requieren de una atención y seguimiento más cuidadoso para garantizar el éxito del mismo. Este servicio se consensúa y se coordina con el EAIA de referencia y así consta en el documento de “Compromiso Socioeducativo” que establece el EAIA con la familia en el momento del retorno.

Para hacer una intervención sistemática y planificada se establece un Plan de Desarrollo Familiar por cada núcleo. En este se estructura la intervención teniendo en cuenta los acuerdos establecidos en el documento de “Compromiso Socioeducativo” que establece el EAIA y las necesidades expresadas por la familia, de los cuales se derivan los objetivos propios a trabajar en el servicio. Se establece una temporalización de un año y se realiza una evaluación semestral.

## Servicio para Familias Monoparentales Maternas

Este servicio se realiza principalmente en el local del Punto de Encuentro y Orientación Familiar de Montcada, con una frecuencia variable (semanal, quincenal o mensual) según las necesidades de la familia. Las salas son unos espacios acogedores que permiten una interacción cercana y cuidadosa que hacen sentir cómodos a todas las partes. Actualmente, en este servicio atendemos a un promedio de 10 familias.

Las mujeres que acceden tienen a su cuidado a un único hijo o hija y no tienen ningún recurso socioeconómico o red sociopersonal para proteger la vulnerabilidad del núcleo familiar. Las necesidades específicas de este tipo de familias, así como los orígenes de este servicio que hemos explicado antes con la colaboración de la Fundación Teresa Gallifa, nos han llevado a mantener un tipo específico de servicio para estas familias monoparentales, con dos pisos asistidos de la organización para 6-7 familias.

La finalidad es que, durante este tiempo, las mujeres puedan conseguir unos razonables niveles de autonomía tanto de desarrollo personal (a nivel educativo, social y emocional) como a escala económica, que las permitan asumir de forma responsable el cuidado de sus hijos. En este sentido se trabaja con las madres el vínculo con los hijos, así como la atención de sus otras necesidades.

Es un trabajo intenso y de carácter preventivo. Intervenimos en la búsqueda de recursos socioeconómicos, ofrecemos apoyo a las iniciativas de las mujeres y su proyecto de futuro, mientras intentamos restituir la confianza en los recursos personales de cada madre.

Con cada mujer se diseña un Plan de Trabajo que surge tanto de la demanda expresada por las madres como de las necesidades detectadas por los profesionales en cada familia, ofreciendo diversos recursos, desde los propios del Programa hasta intervenciones que tienen que ver con la vida cotidiana ayudando en la búsqueda de, por ejemplo, canguros asequibles y fiables para sus hijos, acompañamiento de la vida cotidiana, inserción sociolaboral, o potenciar las relaciones de ayuda mutua entre las mujeres.

## Servicio de Atención a Familias Extranjeras (SAFE)

Este Servicio ofrece la posibilidad de integrar socialmente a familias extranjeras recién llegadas al territorio mediante el aprendizaje del idioma y la vinculación madres-hijos. Nació en el Centro Abierto de Aldeas Infantiles SOS ubicado en Sant Adrià del Besòs a raíz de las necesidades más próximas del barrio.

Actualmente, este servicio ofrece atención simultánea a 10 mujeres recién llegadas, con poco o nulo conocimiento de catalán y de castellano, y con niños a su cargo de cero a tres años.

Mediante las actividades que se realizan se trabajan herramientas que faciliten a estas mujeres la integración, trabajando la vinculación afectiva madre-hijos, y acompañando la relación familiar, además de realizar y desarrollar habilidades sociales básicas para lo cotidiano.

Las actividades que se realizan son de carácter diverso y complementarias, como las clases de alfabetización, el servicio de guardería, talleres de tiempo libre, informática, salidas socioculturales y atención individualizada. Como en el resto de los servicios cada mujer cuenta con un Plan que parte de las necesidades expresadas por las propias interesadas.



El servicio está gestionado por la pedagoga, que cuenta con un grupo de 7 voluntarias. Se desarrolla en el propio espacio del Centro Abierto aprovechando las salas, materiales y todo lo necesario para llevar a cabo las actividades tanto con las mujeres como con sus hijos. El servicio tiene un calendario escolar, de octubre a junio, dos mañanas semanales.

## Servicio de Mediación Familiar

Desde Aldeas Infantiles SOS apostamos por la mediación como un servicio imprescindible dentro de nuestro programa, para la resolución de determinados conflictos intrafamiliares que les ayude a alcanzar acuerdos aceptables que permitan una mejora en la relación, con el mínimo posible de sufrimiento para todos los miembros del grupo familiar.

La nueva Ley de Mediación Catalana, de 2009, nos abre un amplio abanico de situaciones que son abordables con las herramientas y procedimientos propios de la mediación familiar. Las mediaciones que abordamos son aquellas que tienen un alto componente educativo para las familias, de manera que se mejoren las condiciones de los niños o jóvenes que conviven, y muy especialmente aquellas en las que se detecten indicadores de riesgo dentro de un contexto familiar. La implementación del programa ha sido posible gracias a un acuerdo con el “Centro de Mediación y Convivencia”, entidad que gestiona varios centros de mediación municipales.

Algunas de las situaciones susceptibles de ser tratadas desde esta vertiente de la mediación como herramienta de fortalecimiento familiar serían: mediaciones intergeneracionales, situaciones de crisis dentro de las parejas con hijos, dificultades en la relación con los hijos (función parental), separaciones o divorcios que comporten riesgos educativos en sus hijos, pérdida de algún familiar o persona cercana (situaciones de duelo), conflictos en las relaciones familiares (conyugales, filiales y fraternales), ejercicio del rol parental, etc.

La mediación familiar parte de la voluntariedad de sus destinatarios, y forma parte de una intervención más global de carácter socioeducativo, por lo que requiere de una estrecha coordinación con el resto de agentes implicados. Aldeas Infantiles SOS tiene acuerdos de colaboración con los municipios de Sant Adrià y Montcada i Reixac para ofrecer, dentro del marco del Programa de Fortalecimiento Familiar, estas técnicas y procedimientos de mediación para familias derivadas desde servicios sociales.

## Evaluación de los servicios

Como hemos dicho en el inicio del artículo, con todas las familias del programa se establece un Plan de Desarrollo Familiar, que es evaluado con carácter semestral. Además, todas las familias que acceden a los diferentes servicios llenan un cuestionario de satisfacción con carácter anual.

En una escala más amplia, todo el Programa se planifica de forma global con una herramienta de planificación anual, que cuenta con diferentes indicadores que se revisan semestralmente. Esta herramienta de planificación nos permite medir la adecuación de las estrategias que proponemos en relación con la consecución de objetivos generales que nos proponemos para el año, según seis ámbitos diferentes:

- organización y personal del programa
- plan estratégico
- sistemas de gestión de calidad
- desarrollo de los niños, jóvenes y familias
- estándares de calidad
- mejora de los contextos de los niños, jóvenes y familias.



Ahora estamos iniciando una evaluación del impacto del programa a medio plazo en las familias que hemos acompañado, como es el caso de las familias del servicio de monoparentales en los últimos diez años. Debemos detenernos para volver a pensar, reflexionar y, sobre todo, preguntar a las mujeres cómo se encuentran, cómo están sus hijos, qué significó la experiencia de vivir en los pisos, qué podríamos mejorar, qué se nos olvidó.

## Algunas conclusiones

Hemos presentado de forma resumida los servicios que realizamos y los profesionales que trabajamos. En este apartado enunciamos algunas conclusiones extraídas del trabajo diario y de esta nuestra modesta experiencia trabajando con familias.

La primera conclusión es que el trabajo con las familias, para que sea eficaz y eficiente, requiere de un cierto grado de conciencia y motivación basado en un total respeto hacia ellas, sus propias características y el propio ritmo de funcionamiento, pues no hay dos familias iguales.

Es por este motivo que, desde el equipo que trabajamos con las familias, se aborda el trabajo con la misma teniendo en cuenta sus especificidades. Ahora bien, nos guiamos por un modelo de intervención ciertamente ecléctico, con una gran base del modelo sistémico pero con mucha influencia del modelo humanista, implicando a la familia en su proceso de cambio en todo momento.

El modelo sistémico nos ayuda a entender cómo se organizan y se interrelacionan todos los subsistemas familiares, al tiempo que nos permite entender y adentrarnos en los roles, mitos y estereotipos de las dinámicas familiares. En cuanto al modelo humanista, nos permite situarnos junto a la familia desde un posicionamiento cercano y de apoyo.

Trabajamos desde un enfoque de terapia breve centrada en soluciones, de tal forma que se potencia las capacidades y fortalezas que cada familia tiene por

**El trabajo con las familias requiere de un cierto grado de conciencia y motivación basado en un total respeto hacia ellas**

encima de las dificultades y etiquetas que socialmente han ido recibiendo. Esto da la posibilidad a las familias de creer nuevamente en sí mismas.

Nuestras vivencias durante los últimos años que hemos iniciado el trabajo con familias nos hacen detenernos a reflexionar sobre los cambios que se han vivido en relación con las familias de los niños y jóvenes acogidos en Aldeas Infantiles SOS. Desde el año 2007 hemos dispuesto de recursos materiales y humanos específicos para poder hacer un trabajo integral con las familias. Este hecho ha supuesto, como ya se ha explicado anteriormente, poder tener unos espacios diferenciados, unas técnicas y unos servicios destinados a tal fin.

Ante esta apuesta hemos observado que las familias atendidas han respondido de manera muy satisfactoria. Los padres y madres se muestran contentos por el hecho de sentirse parte activa de su proceso, normalmente la situación es muy dolorosa (retirada de sus hijos) y eso les produce un gran sentimiento de frustración.

El acompañamiento y los servicios que se ofrecen desde la organización favorece que se sientan tenidos en cuenta en su rol paterno y materno, a la vez que sean conscientes de la importancia que tienen en la vida de sus hijos. Algunas familias han verbalizado que valoran mucho que Aldeas Infantiles SOS cuide de los niños y niñas, pero también de sus familias.

Algo que también hemos detectado como muy positivo es el hecho de compartir espacios con otras familias que se encuentran en la misma situación, pues esto genera un sentimiento de pertenencia y se rompen ciertos estereotipos que limitan mucho a los familiares a la vez de creer en ellos mismos.

En cuanto a la relación que establecen con las profesionales, se aprecia un alto grado de confianza y complicidad, pues viven estas figuras como “tutores de resiliencia”, es decir, personas en las que apoyarse para salir adelante por ellas mismas.

Los lectores que quieran profundizar más en las temáticas del acogimiento residencial y familiar, así como en el trabajo socioeducativo con familias, los invitamos a acceder a los contenidos de la web de Aldeas Infantiles SOS para profesionales: [www.academiasos.es](http://www.academiasos.es)

Para cualquier duda o ampliación de la información de este artículo se puede contactar con Ana Corchero, Coordinadora del Programa de Fortalecimiento Familiar, por mail [acorchero.bcn@aldeasinfantiles.es](mailto:acorchero.bcn@aldeasinfantiles.es) o por teléfono 93.572.68.17.



Aldeas Infantiles SOS

Programa de Fortalecimiento Familiar  
 Ana Corchero, Educadora Social  
 Francis González, Trabajadora Social,  
 Profesora de la Facultad de Educación Social i Trabajo Social (URL)  
 Norma Camps, Educadora Social  
 Mercè Puerto, Pedagoga, Mediadora familiar  
 Eva Garasa, Psicóloga  
 José Luis Escobar, Antropólogo Social