

ARTÍCULO ORIGINAL

# Un modelo educativo de atención al entorno familiar: los centros de día dirigidos a menores

**Juan Manuel Sánchez Ramos**  
*juan.sanchez@aldeasinfantiles.es*  
Aldeas Infantiles SOS España

**RESUMEN.** El artículo que a continuación presentamos es una investigación cualitativa de corte etnometodológico que pretende valorar en qué términos, el Centro de Día de Atención a Menores, perteneciente a la Organización Aldeas Infantiles SOS de Granada, desde sus programas y estrategias dirigidas a las familias, reduce los desajustes que incurren en el desarrollo de los niños. Los resultados, procedentes de menores, adolescentes, sus familias e incluso agentes sociales vinculados al programa, arrojan avances en la dinámica y capacitación familiar, implicando a los progenitores en el desarrollo integral de sus hijos (tareas escolares, ocio y tiempo libre, aseo, limpieza, alimentación, etc.).

**PALABRAS CLAVE.** Educación Familiar, Ambiente Familiar, Protección a la Infancia, Relación Padres-Hijo, Familia, Niño Desatendido, Prevención e Integración

## A model educational environment care family day centres aimed at children

**ABSTRACT.** The article that later we sense beforehand is a qualitative investigation of court etnometodológico that it tries to value what terms, the Center by day of attention to belonging minors to the Organization Infantile Village SOS of Granada, from his programs and strategies directed the families, reduce the imbalances that incur the development of the children. The results, proceeding from minors, teenagers, his families and enclosed social agents linked to the program, throw advances in the dynamics and familiar training, involving the progenitors in the integral development of his children (school tasks, leisure and free time, bathroom, cleanliness, supply, etc.).

**KEY WORDS.** Familiar Education, Familiar Environment, Protection to the Infancy, Relation Parents-Son, Family, Disregarded Child, Prevention and Integration

Fecha de recepción: 7/2/2011 · Fecha de aceptación: 30/9/2011

Dirección de contacto:

Juan Manuel Sánchez Ramos

Aldeas Infantiles SOS España

C/ Hueter Vega, 20 18140 La Zubia (Granada)

Teléfono: 616892889

## 1. INTRODUCCIÓN

La sociedad actual, identificada por su complejidad, inestabilidad y sobre todo por la velocidad con la que se producen los cambios sociales, precipita en muchos casos los procesos de inadaptación, exclusión y marginación. Esta

realidad demanda la agilización de políticas sociales que garanticen el bienestar de la población. Tradicionalmente, las medidas de protección a la infancia han girado en torno a la separación del menor de su contexto natural de crecimiento, proporcionando entornos de desarrollo alternativos, tales como los centros de protección de menores o las residencias juveniles. Estas medidas carecían de perspectivas preventivas, es decir, no se mediaba para evitar que el menor fuera separado de su familia biológica, sino que se intervenía para que abandonara el seno familiar. Aun siendo conscientes de dónde procedía la problemática del menor, un porcentaje muy alto de las alternativas adoptadas se centraban en él y no en su familia, origen de sus dificultades. Evidentemente, el problema seguía persistiendo y aumentando de calibre, puesto que las dificultades familiares incipientes en los niños/as se filtraban en los Centros Educativos, en el entorno social y sobre todo en las relaciones interpersonales.

Calvo de León y Arroyo Alonso (1998:365) citan a la antigua Dirección General de Acción Social de la Junta de Castilla y León, en 1990, en la que se decía lo siguiente: "...existe una difícil situación para la protección de la infancia al considerar que no existían dispositivos alternativos a los internamientos residenciales en las medidas a adoptar con menores y que, lejos de atender a todos los casos posibles, existía una amplia población que carecía de soluciones y recursos necesarios para cubrir las necesidades más básicas de la misma. Del mismo modo, advertía entonces sobre la inexistencia de dispositivos adecuados para prestar los apoyos técnicos que muchas familias necesitaban, como paso previo a cualquier otra medida protectora". De estas apreciaciones se deducía que la adopción de estrategias alternativas con menores y familias en riesgo de exclusión social era realmente necesaria para evitar su institucionalización. Conscientes de las medidas que había que adoptar, el problema estribaba en el diseño y creación de recursos y dispositivos que abanderan la premisa preventiva, ya que eran insuficientes. Leyes posteriores como la Ley Orgánica 1/1996 de Protección al Menor, se hacen eco de esta realidad e impulsa, entre otros aspectos, la disposición de medios preventivos para evitar en la medida de lo posible medidas traumáticas para

el niño/a. Veinte años más tarde, los Informes Anuales del Defensor del Menor en Andalucía ratifican el mismo vacío reflejado en las quejas recogidas en dicho documento: "La apreciación de la situación de riesgo conlleva la elaboración y puesta en marcha de un proyecto de intervención social individual y temporalizado que, en todo caso, debiera recoger las actuaciones y recursos necesarios para solventarla; siendo esto así, la realidad nos muestra las críticas de determinados colectivos sociales y familias, coincidentes en la poca efectividad de las actuaciones de protección de menores en situación de riesgo social, manifestando cierta tibieza en la ejecución de las competencias asumidas por las Administraciones implicadas" (Informe del Defensor del Menor de Andalucía 2007:370). Por tanto, entendemos que no existen alternativas adecuadas y suficientes que pongan freno al agravamiento y la cronicidad de las situaciones de riesgo en las que se encuentran numerosas familias españolas, especialmente las que tienen menores a su cargo. Las investigaciones realizadas en las últimas décadas han subrayando la importancia de las actuaciones dirigidas a las familias con el objetivo de intervenir en las relaciones familiares disfuncionales promoviendo el buen trato a la infancia. De las alternativas ya existentes, el programa que estudiamos pretende sumarse a ellas, donde además, acreditaremos sus beneficios con las familias destinatarias. Dado que no es fácil encontrar escritos que aludan al trabajo con familias desde los Centros de Día para menores, éste es un tema escasamente documentado y conocido.

A lo largo del artículo expondremos el impacto pedagógico generado por el programa, al cual le otorgamos la siguiente estructura. Iniciamos la exposición de los resultados con el *reconocimiento de los problemas y la predisposición al cambio* por parte de las familias, fundamental para abrir la puerta a la tarea educativa y lograr la ansiada *transformación de las dinámicas familiares*. Por otro lado, existen situaciones negativas acaecidas en el seno familiar que se maximizan por la interacción de diversos desajustes ambientales que son difíciles de abordar, necesitadas de *apoyo y mediación familiar*. El programa que analizamos desagrega dichos desequilibrios. La dinámica familiar se mejora, entre otras variables, a través de la *promoción de actitudes asertivas y estrategias*

*dialogantes*, comprobaremos de qué forma los miembros de la unidad familiar adquieren habilidades comunicativas que viabilizan la integración de otros espacios sociales, en el que destacamos la *implicación en las esferas escolares* de sus hijos.

En otro orden de cosas, no olvidamos que el discurso educativo que exhibimos es posible gracias a la labor profesional de educadores sociales que despliegan sus habilidades y conocimientos en el Centro de Día. Su rol orientador, asesor, de acompañamiento, provoca el *establecimiento de referentes modélicos* en las figuras de padres e hijos. Cerramos con la *repercusión social y eficacia* producida por el programa en el contexto donde se desarrolla, especialmente en los agentes sociales.

## 2. EL CONTEXTO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se ha llevado a cabo en el Centro de Día para menores, adolescentes y familias que Aldeas Infantiles SOS de Granada implementa en la ciudad. Dentro de los distintos programas educativos que desarrolla esta entidad, centramos nuestra atención en el programa pedagógico dirigido a las familias, sin obviar que éste interactúa y se nutre de otros dirigidos a los infantes, tales como el refuerzo escolar, ocio y tiempo libre y formación orientada hacia la construcción personal.

El estudio se llevó a cabo durante el año 2009 y 2010, donde los usuarios directos (menores, adolescentes y sus familias) e indirectos (docentes y técnicos de Servicios Sociales principalmente) fueron los principales protagonistas de nuestro trabajo.

Por tanto, en este epígrafe avistamos diversos elementos que definen el contexto de la investigación: El Centro de Día, sus destinatarios, y el programa educativo dirigido a las familias. Conozcámoslas con algo más de profundidad.

### 2.1. Los Centros de Día de Atención a Menores

Antes de delimitar a los Centros de Día como una alternativa a la integración social de

menores y familias, se hace necesario aclarar qué entendemos por “centro” dentro del contexto de la Educación Social. La ORDEN 613/90, de 6 de noviembre, art. 4, lo concreta como: “la unidad orgánica y funcional, dotada de una infraestructura material con ubicación autónoma e identificable, desde la que se instrumentan prestaciones propias de las áreas de acción social y servicios sociales”. Si introducimos el término diurno, obtenemos lo que se menciona en la siguiente cita perteneciente al art. 4.2.4 de la mencionada Orden, donde delimita a los Centros de Día como: “aquellos centros no residenciales destinados a la organización de actividades para la ocupación del tiempo libre y el ocio, la atención educativa, apoyo preventivo de la marginación y actividades culturales. Pueden completarse con otro tipo de actividades o servicios en función del colectivo al que atiendan”.

En ninguna de las dos definiciones se especifica a qué colectivo se refieren, sino a las funciones y acciones que realizan para una determinada población, aplicables –dentro de la Educación Social Especializada– a mayores, discapacitados, marginados, familia, infancia y juventud. Una descripción muy pertinente es la que nos ofrece Lizón García (1996:282): “Es un centro destinado a la organización de servicios específicos de prevención, orientación familiar, asistencia e inserción social de menores con problemática social importante”. El profesor Quintana Cabanas (1988) va más allá en su apreciación asegurando que los Centros Abiertos, (nomenclatura empleada para denominar a los Centros de Día en Cataluña) son recursos de apoyo familiar y escolar, usando la coordinación e interacción entre éstos como estrategia metodológica, en beneficio de menores y familias en riesgo de exclusión social, haciéndolos partícipes de los procesos de integración. Entendemos que el menor no es culpable ni responsable de la situación de riesgo en la que está inmerso, sino que es víctima, entre otros elementos, de su propia situación familiar y de las consecuencias que se derivan de ella, proyectándose en el centro educativo, con sus iguales o en el barrio. Por tanto, para que el Centro de Día transforme la realidad social de los menores, no podemos dejar a un lado el trabajo con las familias, ni tampoco la coordinación con los centros educativos, ni con las instituciones y/o

agentes sociales del entorno, porque si no, estaremos obviando una fuente de dónde emanan los riesgos para el menor.

Por otra parte, Trilla et al. (2003) afirman que un handicap importante de estos recursos, es la falta de asistencia generalizada por parte de los menores que en muchos casos es motivada por la ausencia los padres. Por tanto, será imprescindible aliarse con la familia desde el afecto, la comprensión y el compromiso, para sensibilizarles que el Centro es una ayuda, un apoyo y sobre todo una oportunidad de cambio y de mejora. Como vemos, la dimensión familiar que envuelve este recurso es simplemente un medio para lograr el bienestar de la población infantil y juvenil en situación de riesgo social. La labor que se realiza con ellas siempre girará en torno a sus características y circunstancias. González Sánchez y Calvo de León (1996:85) apuntan que “los Centros de Día están situados dentro de un plan general de intervención con la familia.../...existen otros Centros de Día que tienen carácter preventivo y que se dirigen a menores que no tienen expediente de protección, evitando así el internamiento”. Esta última referencia resume nuestro pensamiento sobre los Centros de Día.

## **2.2. Familias usuarias de los Centros de Día**

Es necesario destacar que la familia es un importante instrumento educativo ya que ejerce una gran influencia en la formación del ser humano, lo que permitirá alcanzar el equilibrio social y la madurez intelectual, psicológica y física. En la creación del individuo y su búsqueda del “yo”, la familia ejercerá un fuerte impacto.

Familias y menores constituyen términos vinculados entre sí, sobre todo cuando éstos son los hijos/as de aquéllas. La atención del menor ha sido concebida durante siglos como una responsabilidad exclusiva del grupo familiar. Sus comportamientos van a repercutir en el bienestar y en el crecimiento integral del infante, por ello las características y circunstancias propias de cada familia influirán en ese desarrollo y bienestar.

Castelló et al. (2005), partiendo de su experiencia profesional con padres y madres

pertenecientes a los Centros de Día, coincide con las vivencias del que escribe, afirmando que la formación que poseen las familias de los menores atendidos es escasa y deficitaria. Un amplio porcentaje de ellas no tiene los estudios primarios y en algunos casos roza el analfabetismo. Ante esta realidad, parece evidente que padres y madres no otorgan relevancia al proceso académico de sus hijos/as, no dan importancia a la asistencia al colegio, al cumplimiento de las tareas escolares y, del mismo modo, tampoco es significativo si sus hijos/as disponen de espacios, tiempos y materiales para trabajar en casa. Es curiosa la proyección de este desinterés cuando preguntamos si conocen en qué curso están sus hijos/as o quién es el profesor. Por todo ello, entendemos que las familias carecen de la sensibilidad y del compromiso necesario que como padres/madres o tutores deben tener por el proceso académico de sus hijos/as.

De estas carencias formativas, parece normal pensar que la cualificación profesional es escasa y deficitaria, y como corolario hallamos padres y madres desempleados/as de larga duración, trabajadores de la economía sumergida, otros intentan ganarse la vida con la venta y el menudeo de drogas, venta de artículos robados o chatarra. Los más afortunados logran trabajar en empleos sin cualificación o sin contrato, como por ejemplo en la limpieza de domicilios particulares, en el campo o como vigilantes de obras. Muchas de estas familias son dependientes de las ayudas sociales e incluso rechazan empleos para no perderlas.

El número de hijos que posee cada familia gira en torno a los tres, aunque también existen casos extremos de hasta nueve. El ambiente familiar también posee puntos en común: el estrés, las continuas manifestaciones violentas, poca autoestima (asumen su incapacidad e inferioridad para crecer y mejorar), problemas de alcoholismo, consumo de drogas, largas ausencias del hogar, enfermedad, aislamiento social, inestabilidad emocional, estilos educativos inadecuados, sin asunción de roles paternos/maternos filiales, problemas con la justicia y vida al margen de la legalidad, monoparentalidad, separaciones traumáticas, son, entre otros desajustes, situaciones latentes en el seno familiar. Otra de las características más habituales es la desvinculación y el desinterés del

padre por la educación y cuidado de los hijos, así como la asunción de responsabilidad en las tareas del hogar cargando todo el peso en la figura materna.

Las familias inmigrantes ocupan casi el 50% de la demanda y de la población usuaria del recurso. Esto lleva consigo algunos problemas de integración y adaptación, principalmente en aspectos como el idioma, el acceso al empleo, la situación legal, el desarraigo y la falta de apoyos.

La pregunta que nos hacemos ahora, es ¿cómo afecta esta realidad a la infancia? Una secuela muy frecuente es la soledad de los menores. Éstos pasan muchas horas en la calle, entrando en contacto con el mundo de las drogas, relacionándose en contextos y grupos marginales, iniciándose en conductas y comportamientos delictivos. También es preocupante ver cómo los menores adoptan los modelos de relación y sociabilización de los padres imitando especialmente los patrones agresivos.

Esta realidad hace necesario que el Centro de Día se ocupe de las familias desde la formación, capacitación y sensibilización por el cuidado de sus hijos, esforzándose individualmente caso por caso y en el domicilio, sin descartar estrategias grupales. Con todo ello, lo que se pretende es trabajar la prevención del agravamiento y la cronicidad de las situaciones de riesgo, a fin de que a través de la formación y la adquisición de intereses y actitudes positivas puedan cambiar un futuro de riesgo no deseable al que parecen abocados y así evitar la adopción de medidas más traumáticas y extremas para el menor, como es el internamiento.

### **2.3. Descripción y aplicación del programa educativo dirigido a las familias**

Como ya hemos visto, el Centro de Día para Menores es un recurso dirigido a familias, menores y a adolescentes en riesgo de exclusión social derivados por los Servicios Sociales Comunitarios de la zona a partir de diferentes actividades educativas. La finalidad última del programa, de amplio espectro educativo trata de evitar la separación del menor de su contexto natural, por ello, todo el planteamiento se concentra en los ámbitos familiar, escolar, social

y personal. Nosotros nos ceñiremos al ámbito familiar.

El objetivo principal, al cual se dirigen las acciones e intervenciones destinadas a los progenitores de los menores, es el siguiente: “Capacitar a las familias con problemas y carencias socio-educativas para el pleno desarrollo de sus responsabilidades y capacidades en relación con sus hijos/as y el entorno”.

La propuesta educativa dirigida al núcleo familiar es la esencia y la razón de ser del proyecto; distintas prestaciones socioeducativas son los instrumentos con los que afrontar la problemática social existente. Lógicamente las acciones se diseñan una vez realizado el diagnóstico de los usuarios. Ahora bien, cabe preguntarse en qué se concretan las estrategias educativas de los Centros de Día respecto a las familias, sin olvidar que el fin último son los menores.

A la familia, como primer agente de socialización del niño, le corresponde estar equilibrada y ajustada en sus funciones y misiones. Nuestra oferta se ciñe a la promoción, compensación y equilibrio de sus desempeños como padres y madres, estableciendo elementos de formación, capacitación y sensibilización. A continuación, mencionamos algunas actividades que se llevan a cabo:

- Proyección del Centro de Día en el hogar
- Acercamiento de los padres a los Centros Educativos
- Acercamiento a los recursos del entorno
- Juegos cooperativos entre padres e hijos
- Asambleas y tutorías familiares
- Intervención en el domicilio
- Orientación y asesoramiento
- Aula de Castellano para familias inmigrantes
- Participación en las actividades y eventos del entorno
- Dinámicas de grupo en el seno familiar

Todos estos programas no tendrían la eficacia que pretendemos si no son gestionados por una metodología adaptada al perfil de los usuarios con los que trabajamos y al entorno en el que se desarrollan.

Como ya conocemos, la familia es considerada por sociólogos, psicólogos y profesionales de la educación como la primera institución socializadora. Desde nuestro enfoque pedagógico, trabajar con el menor es hacerlo paralelamente con la familia. Cuando realizamos las entrevistas de inscripción con las madres, padres y los hijos/as, les avisamos de que no sólo se inscribe su hija/o, sino también ellos, dándoles a entender que el trabajo educativo es un trabajo conjunto, pero principalmente de ellos. Como ya hemos visto anteriormente, nuestras familias usuarias provienen de ambientes desestructurados y con un potencial de riesgo muy elevado, por lo que nuestra intervención se centra en el fomento de los procesos conducentes a mejorar la estructura familiar, ya sea desde un punto de vista emocional, relacional o material, así como estimular los recursos personales que los individuos puedan desarrollar. Es decir, hay que llevar a cabo un trabajo educativo que incite a crear dentro del hogar unas relaciones más estables y satisfactorias para sus miembros; relaciones que, por otro lado, han de permitir a la familia no sentirse desbordada por situaciones conflictivas, al revés, han de condescender a que sepan encontrar los elementos y las herramientas adecuadas para superar estas situaciones. Cuando hablamos de relaciones hacemos referencia a las relaciones de pareja, a las relaciones padres-hijos/as, con la familia extensa y con el medio social más cercano, con los agentes sociales, etc.

Los aspectos metodológicos que los educadores utilizamos para aportar recursos que ayuden a interactuar de una manera más positiva, y a mejorar el rendimiento de las capacidades de los padres, se realizan desde la participación en las dinámicas del Centro, y la apropiación de instrumentos tanto técnicos (resolución de conflictos, diálogo...) como afectivos. Esta relación profesional convendrá que sea gratificante para ambas partes; sólo de este modo será posible que se pueda dar un apoyo educativo que permita la modificación o reformulación de los aspectos relacionales, así como de capacitación personal y familiar. En caso contrario, es fácil que la intervención educativa se mantenga en la superficialidad, cumpliendo los compromisos y las formalidades que los profesionales exigen, pero sin que se aparezca una intencionalidad real de modificar las disfuncionalidades que se presentan.

Como decíamos en párrafos anteriores, la relación que las/os educadoras/es establecen con las madres y padres, lógicamente, se genera a partir del momento que sus hijos/as se inscriben en el recurso, ya que es el pretexto que utilizamos para hacer el primer acercamiento. La atención que se da a los menores tiene que ser motivadora y gratificante, puesto que será un elemento imprescindible para que los padres muestren interés por el programa y quieran implicarse en las actividades que se propongan.

Para el programa es fundamental –sobre todo en los casos más graves– intervenir desde el domicilio. Por un lado, casi siempre en horario matinal, -cuando los hijos/as no están en casa– abordamos la capacitación familiar y doméstica, así como el asesoramiento y orientación en la resolución de problemas. Por otra parte, consideramos de vital importancia que la rutina implantada en el Centro de Día, no quede sólo ahí, sino que se proyecte en el hogar, con el apoyo del educador/a asignado, asesorando en la distribución del horario/actividades de ocio y tiempo libre.

Entrar en un hogar a orientar, formar y capacitar no es tarea fácil, y requiere de un proceso de vinculación y confianza en el que el educador/a intentará crear la necesidad para que la familia sea quien solicite la ayuda al profesional, ahora que entendemos que la motivación familiar estará más predispuesta a colaborar en la labor educativa.

### 3. METODOLOGÍA

Nuestro ámbito de estudio es estrictamente social, donde lograremos confirmar la idoneidad de un programa. Desde este marco, el racionalismo se configura como un paradigma en el que sus postulados filosóficos y metodológicos no dan respuesta suficiente o son incompletos para descifrar los entresijos sociales de nuestro objeto de trabajo. En palabras de Pérez Serrano (1994:26) "... en las disciplinas de ámbito social, existen diferentes problemáticas, cuestiones y restricciones que no se pueden explicar ni comprender en toda su extensión desde la metodología cuantitativa". Es por ello por lo que seleccionamos el enfoque cualitativo, gravitando sobre las siguientes premisas:

- Comprensión de la realidad partiendo de un contexto acotado y determinado: Centro de Día y familia
- Reflexión crítica de sus experiencias y vivencias frente a la teoría
- Descripción e interpretación de los hechos y acontecimientos a través de registros fruto de la observación natural y sin control
- Importancia de las interpretaciones de los participantes sobre los hechos: gestos, sentimientos, comentarios, comportamientos, etc.
- Interacción con los participantes en su medio
- Importancia de la progresión de los sujetos de estudio: dinámica del desarrollo de los niños/as, adolescentes y familias.

Tenemos en cuenta que el trasfondo de nuestro estudio, no es sólo conocer cómo afecta la labor socioeducativa del Centro de Día en las familias a las que atiende, sino que además, se pretende analizar en el entorno natural de desarrollo cómo se transforma y evoluciona la realidad social en la que vive.

Por tanto, nuestro punto de mira está en los usuarios directos e indirectos (menores, adolescentes, familias, técnicos y docentes), y partiendo de un contexto acotado, extraeremos la información necesaria para dar respuesta a nuestros interrogantes. Asimismo, el hecho de conocer cómo afecta la labor socioeducativa del Centro de Día hacia las familias, implica comprender e interpretar su conducta, su comportamiento, reacciones; y esto sólo podemos hacerlo desde la observación natural y en los lugares donde se producen, otorgando un valor preponderante al contexto donde se desarrollan los hechos, y enfatizando los significados de los sujetos de investigación. Al hilo, Blumer (1981) indica que los individuos operan sobre los elementos de su mundo, interactuando con otras personas a partir de los significados que los objetos y las personas tienen para ellas; es decir, nuestro estudio se fundamenta en la realidad y en las vivencias y experiencias de los sujetos de estudio, bajo influencias y variables específicas que ejerce el programa, valorando la subjetividad de éstos, es decir, se otorgará especial importancia a la percepción de los sujetos.

Así pues, el enfoque de la investigación estará basado en los fundamentos cualitativos, al considerarlos como más ajustados a nuestra intencionalidad científica.

### **3.1. Población y muestra**

Según Sabariego Puig (2009:143) distinguimos entre muestra y población. La población “es el conjunto de todos los individuos a los que se pretende hacer extensible la investigación”. En nuestro caso, esos individuos son familias con menores a su cargo en situación de riesgo social. Por ende, la muestra de estudio girará en torno a los usuarios del programa, la cual se eleva a un total de 19 familias con hijos a cargo. Cinco de ellas son monoparentales, tres constituidas por familia extensa, una de ellas homoparental, dos ensambladas (familias con hijos nacidos de otras relaciones) y el resto familias nucleares. Remitimos al lector al punto 2.2 donde analizábamos con mayor profundidad el perfil de las familias que constituyen la muestra. Hacemos constar que dichas familias fueron derivadas por los Servicios Sociales y de los Equipos de Tratamiento Familiar (ETF). Estos valoran la idoneidad y pertinencia al programa en los que, a través de protocolos de derivación, ingresan en el Centro.

Para evitar posibles confusiones, aclaramos que en los resultados aparecen testimonios y expresiones de técnicos y docentes que no suponen en modo alguno parte de la muestra sino que constituye una fuente de información que hace posible comprender desde otro contexto el impacto del programa en la muestra de estudio.

### **3.2. El instrumento de recogida de información**

El instrumento que empleamos es la observación participante utilizando como medio el registro anecdótico. Éste es uno de los instrumentos básicos de recopilación de las observaciones no sistematizadas, enmarcado dentro de las técnicas narrativas, esgrimido generalmente por la etnometodología. Consiste en la descripción, en forma espontánea y natural, de un hecho ocurrido y protagonizado por un sujeto, que el investigador considera relevante para su estudio. Según Wittrock (1989), las anotaciones de campo podrían ser consideradas como la

observación de un pasaje significativo de la conducta, una constancia de un episodio de la vida del sujeto, una foto escrita del individuo en acción. (Tójar 2006), lo define como simples narraciones de incidentes juzgados por el observador como significativos con respecto a un sujeto determinado. Consta descripciones de la conducta real que se dan en situaciones registradas por el investigador.

Resumiendo, el registro anecdótico deja copia fiel, por escrito, de lo que la conducta realmente fue. Pueden figurar no sólo expresiones o comentarios verbales de los sujetos de la investigación, sino también recoger emociones, estados de ánimo o comportamientos ante determinados estímulos, considerados de interés para la investigación.

Las anotaciones se efectuaron a lo largo de un año en diversos contextos donde se aplica el programa: Centros Educativos, Centro de Día, el domicilio de los usuarios, en la calle y en los Servicios Sociales de la zona. En total se recogen más de un centenar de registros, exponiendo en este trabajo los más ilustrativos y trascendentales.

### 3.3. Tratamiento de la información

Expertos en metodología cualitativa (Pérez Serrano, Bardín, Witrock, Tojar, entre otros), se ponen de acuerdo al establecer puntos comunes en el proceso de análisis y reducción de datos diferenciando tres fases fundamentales, que adoptamos. En la primera de ellas, una vez recogida la información procedemos a un análisis por el cual filtramos los registros obtenidos y seleccionamos aquellos que nos serán útiles. En segundo lugar, ordenamos la información y la clasificamos en categorías, ascendiendo éstas a un total de siete, las cuales vamos a detallar pormenorizadamente:

- \*Reconocimiento de los problemas y predisposición al cambio
- \*Transformación de las dinámicas familiares
- \*Apoyo y mediación familiar
- \*Promoción de actitudes asertivas y estrategias dialogantes
- \*Implicación en las esferas escolares
- \*Establecimiento de referentes modélicos
- \*Repercusión social y eficacia

El proceso de categorización se ha ido construyendo desde un marco metodológico siempre en relación con los objetivos de investigación propuestos.

En último lugar, en la fase hermenéutica, se establecieron relaciones y conexiones entre las diferentes categorías, las cuales pormenorizamos y explicamos a continuación.

## 4. RESULTADOS

La mayoría de los problemas por los que atraviesa una familia en su conjunto son de tipo relacional. Es de trascendental relevancia que concurren canales de comunicación adecuados para que exista una buena interacción. La comunicación es el factor que mantiene unida a la familia y el proceso de socialización de los menores depende directamente de ello. Una buena relación familiar nos dará la posibilidad de tener una excelente conexión con nuestros hijos/as, lo que permitirá que los progenitores nos acepten como orientadores de sus vidas.

Asimismo, vinculado a las relaciones familiares, aparece paralelamente otro concepto: la dinámica familiar, entendida como el conjunto de interacciones, actitudes y aptitudes de un grupo de personas, ante diferentes situaciones, que determina la evolución del mismo. En este punto, entendemos a la familia como un sistema de interacción entre sus miembros, organizados en función de unas necesidades y vinculados a una historia y a un código propio (Sluzki, 1990). Relación y dinámica familiar son conceptos ligados entre sí, que definen el grado de comunicación e interacción, llenando de significado la vida de sus miembros.

Como hemos visto, los Centros de Día otorgan especial importancia a las relaciones familiares y a la interacción entre sus miembros, debido a que desde una perspectiva negativa se generan múltiples indicadores de riesgo. Es por ello, por lo que el programa de familia centra sus acciones en la promoción de la relación padres e hijos/as, a través de asambleas familiares, juegos cooperativos entre padres e hijos/as, realización de actividades culturales conjuntas, asesoramiento en momentos de crisis y sobre

todo en la mejora de los canales de transmisión de la información.

Por tanto, pensamos que la existencia y calidad de los canales de comunicación son vitales para la convivencia y especialmente para el desarrollo de los menores. Para ello, nuestro trabajo como educadores se va a centrar especialmente en asimilar la convicción de que las relaciones familiares positivas mejoran la calidad de vida, y optimizan el desarrollo de los hijos, creciendo en armonía y equilibrio.

De igual modo, no sólo entendemos por relaciones familiares la dinámica e interacción en el núcleo del hogar, sino que además otorgamos gran importancia al entorno, al comprender que la vinculación e interrelación con mecanismos sociales –los Centros Educativos, Centros de Salud, Organismos de Empleo, Servicios Sociales, Ayuntamiento, Asociaciones de Padres y de Vecinos, programas culturales–, estimulan y favorecen la relación familiar.

Damos paso a la discusión de la información recogida a través del estudio analítico que se encuentra en siete categorías capaces de reflejar los principales modos familiares.

#### **4.1. Reconocimiento de los problemas y predisposición al cambio**

Si nos fijamos en el contexto donde se producen los hechos, podemos observar que como resultado de aplicar los mecanismos pertinentes, las familias asumen sus carencias parentales y relacionales. *“Antes de que estuvierais conmigo, pensaba que estaba haciendo las cosas bien como madre, pero me he dado cuenta de que estaba totalmente equivocada. Tengo muchas carencias”, “...me he dado cuenta de que tengo muchas faltas como madre, el centro ha sido un revulsivo para la vida de mi familia, especialmente la de mis hijos...”*. Esto significa que el terreno está preparado para trabajar, para fomentar el cambio en las dinámicas familiares. Constatando la disposición para la mejora de la comunicación, el siguiente eslabón que encontramos en los datos es que las nuevas motivaciones y la esperanza de cambiar, empiezan a aportar el dinamismo necesario para la incorporación de otros canales comunicativos. Es decir, una vez vista la necesidad se detona la

motivación: *“sois mi única esperanza para arreglar mi situación familiar”, “nunca he tenido a nadie que me escuche y me diga qué puedo hacer”*, manifiestan unas madres.

#### **4.2. Transformación de las dinámicas familiares**

Por otra parte, el fomento de la participación de los padres y madres en las actividades de los hijos/as, la relación construida desde la asertividad, la descarga de responsabilidades dirigidas a entidades de apoyo familiar y sobre todo la estimulación de las vías de encuentro, promueven la fluidez relacional entre los miembros de una familia. Todo esto refleja una cálida aceptación del otro, bienestar, sentido de la responsabilidad y del compromiso. En el siguiente registro certificamos la interpretación: *“Con motivo del Día de la Cruz, decidimos participar del festejo con la construcción de una; la iniciativa llena de ilusión a todos, un padre ha construido el armazón, otros dicen que traerán adornos antiguos, las menores debaten sobre qué materiales emplearán, se vive un ambiente de cooperación, ilusión, iniciativa, por contribuir a un evento social que todo el pueblo contemplará. Se observa cómo los niños se sienten orgullosos de las aportaciones de sus padres”*.

Me gustaría exponer a modo de *“slogan”* un comentario de un padre en el que espontáneamente manifiesta: *“creo que mis hijos empiezan a mirarme de otra forma”*. Esta frase tan sencilla demuestra que las relaciones familiares están sufriendo cambios fundados en la comunicación, la asunción de roles y sobre todo en la concienciación del cambio.

#### **4.3. Apoyo y mediación familiar**

La dinámica familiar precisa consistencia interna y apoyo afectivo entre otros muchos factores. En esta línea, el programa de familia que se desarrolla en el Centro de Día se hace eco de comentarios como *“no necesito dinero sino que me orienten”*, dice una madre; o: *“mi hija lo está pasando mal, por favor no la dejéis, los dos os necesitan y le estáis haciendo mucho bien, son muy jóvenes para todo lo que les ha tocado vivir”*, comenta la abuela de un menor respecto a su hija y su nieto. *“Necesito que hables con mi niño y le hagas partícipe de mi enfermedad, para*

*ver qué piensa y qué le ronda por la cabeza”, explica otra madre enferma de cáncer. Estos comentarios no demandan otra cosa que no sea la mediación y el apoyo; son familias que por sus características y situaciones no saben hacer frente a los problemas que se les presentan y buscan el impulso necesario que los educadores les ofrecen. Cuando esto sucede, evidentemente la magnitud de los problemas cambia o disminuyen de intensidad: “gracias por ayudarme a ser mejor persona y a ir por delante en las cosas de mis hijos y en las mías”, “...chica, estás pendiente de lo bueno y de lo malo..., no es que me moleste, es que no estoy acostumbrada a que se interesen por mí...”*

#### **4.4. Promoción de actitudes asertivas y estrategias dialogantes**

Han existido casos en los que los canales de comunicación estaban tan deteriorados que hemos creído pertinente establecer estrategias que impulsen de nuevo el diálogo asertivo como mecanismo de bienestar familiar: *“Mi madre la ha leído, y me ha dicho que creía que sólo me ponen nervioso las arañas. Si no me dices que escriba esto, ella no se da cuenta”, “si no fuese por ti, mi madre no entra en razón conmigo, nunca hacemos esto de hablar de nuestras cosas y no sabe qué cosas me afectan. Estoy satisfecha de que ella escuche lo que pienso”,* comentaba una niña de 13 años. Con esto conseguimos que los hijos aprendan que mecanismos dialogantes, como la formulación y expresión de problemas y sentimientos hacen sentirse comprendido y escuchado. Por otro lado, la madre entiende que es necesario crear espacios y tiempos de diálogo, simplemente para ver qué ocurre y asimismo disminuir los factores estresantes familiares.

#### **4.5. Implicación en las esferas escolares**

La vinculación y el acercamiento de las familias a los Centros Educativos en general, y a los tutores de sus hijos en particular, son de por sí una apreciación muy significativa del trabajo que el programa realiza. El Centro de Día asume la importancia que tiene la implicación de los padres y madres en la educación de los hijos/as. Si para los padres y madres, los hijos/as son las personas más valiosas y que más quieren, no se concibe que algo tan importante como la educación, la deleguen en una persona que ni siquiera conocen,

y que además no se alíen con ella en el trabajo educativo. Sirva de muestra el comentario de un maestro: *“Podemos hacer grandes cosas juntos por este chico,* (refiriéndose a él, a la madre y al educador de familias del Centro de Día) *ahora es cuando estoy viendo que este joven puede cambiar su suerte”,* o esta otra observación en la que se aprecia la valoración que los docentes de las instituciones educativas hacen sobre nuestros dispositivos: *“tendría que haber Centros de Día en todos los municipios”; “vuestro trabajo es esencial para sacar adelante a la juventud”; “sin vuestra ayuda, padres que no venían nunca, ahora vienen”.*

Tal y como decíamos en la descripción de las familias atendidas, un amplio porcentaje de los padres y madres no acuden durante el curso al Centro Educativo para hablar con el docente, y en algunos casos no han asistido nunca. Esto es un reflejo de la escasa o nula importancia que le otorgan al papel de la educación de sus hijos/as, y por consiguiente, los menores perciben ese desinterés, y ellos mismos estiman la educación como una actividad de “segunda” en los mejores casos.

Acciones como sensibilizar a los progenitores, el acompañamiento a las tutorías, la realización de asambleas, compartir tareas escolares, jugar con sus hijos/as, participar de actividades conjuntas, adoptar un horario permanente (descanso, juego, alimentación, trabajo escolar, etc.) estimulan el compromiso educativo.

La repercusión de nuestro trabajo se ve reflejada en el sentido de que los padres han experimentado con satisfacción la experiencia, la han llenado de significado y sentido, y sobre todo, han entendido la necesidad de aliarse con los docentes; a modo ilustrativo recogemos la siguiente valoración proveniente de una conversación entre una madre y la tutora de su hijo: *“sé que lo haces por mí y por mis hijos es bueno”.* Esta apreciación es nada más y nada menos que el inicio de una relación de cooperación en beneficio de un menor. Se han roto prejuicios y miedos que dificultaban la vinculación padres/madres-docentes. En la siguiente observación lo podemos constatar claramente, ya que después de la reunión, la madre le preguntaba a la educadora que la

acompañaba: “*¿me he portado bien? ¿He dicho algo que la haya podido molestar? Pues no me ha resultado tan mala persona*”

Asimismo, se constata la aportación que hace el programa de familias del Centro de Día para favorecer la vinculación entre padres y personal docente. Este es un aspecto generalizable en la gran mayoría de las observaciones registradas.

#### **4.6. Establecimiento de referentes modélicos**

El establecimiento de figuras de referencia en familias que deambulan descaminadas por la sociedad, sin orientaciones y sin redes de apoyo, es un factor que alimenta o agrava los indicadores que hacen posible la situación de peligro social. Registros provenientes de padres y madres certifican la incorporación de figuras modélicas, desde la vinculación emocional y afectiva, que dan soporte y armonía a sus vidas. Hablando con una madre de por qué no usaba los recursos del entorno, nos decía: “*aquí (refiriéndose al Centro de Día) no hace falta echar papeles para que nos ayuden*”. Sin el ánimo de extenderme, destaco como contraposición la imagen que tienen los/as usuarios/as del Centro de Día respecto a los SS.SS.CC. (como recurso de uso convencional, público y de vinculación libre en unos casos e impuesta en otros). Su figura aparece burocrática y fiscalizadora en unos casos y en otros se convierte en una amenaza: “*yo no voy a los SS.SS.CC porque me pueden quitar a mi niño*”. Ante esto, me permito citar un comentario de un profesional de los SS.SS.CC. que nos decía: “*...lleváis a las casas afecto y nosotros presiones y leyes...*” Quizás aquí está la clave de por qué los profesionales del Centro de Día son figuras de referencia, aunque también entiendo y comparto el rol tan necesario e imprescindible que asumen los SS.SS.CC y los Equipos de Tratamiento Familiar. Posiblemente por todo ello, el Centro de Día se convierte en mediador por excelencia entre las familias y los SS.SS.CC. Otra muestra del apoyo a las familias es la expresión de una madre incapaz de solicitar una plaza de guardería para su hijo, el cual le impedía trabajar: “*con tanto papeleo yo nunca hubiera podido meter a la niña en la guardería*”.

#### **4.7. Repercusión social y eficacia**

El reconocimiento de los agentes sociales hacia nuestra labor certifica que estamos en la línea adecuada: “*hemos tenido una reunión de Comisión (Centro de Salud, Centros Educativos, SS.SS.CC, Ayuntamiento, Policía Local...) y vuestro Centro de Día ha salido a relucir, siendo valorado muy positivamente, y dejándonos muy sorprendidos por la motivación generada por padres y niños, sobre todo en algunas familias en particular cuyo trabajo anterior era infructuoso*”, nos decía la psicóloga de los SS.SS.CC. del Ayuntamiento, o: “*las familias hablan muy bien de vosotros, dicen que sois cercanos y afectuosos*”, añadía la Concejala de Servicios Sociales. El reconocimiento no parte sólo de los agentes sociales, sino de las propias familias al sentir que su situación socio-familiar es diferente: “*me gustaría adoptar al equipo entero para mí sola*”, confesaba una madre.

Un aspecto muy significativo, y que nos llama especialmente la atención, es la detección de la implicación de los padres en las labores cotidianas de los hijos/as (deberes, actividades lúdicas, alimentación, diálogo, etc.). Esto supone, entre otros aspectos, nuevas formas de ver las relaciones familiares desde una perspectiva más constructiva y dinámica; así lo declaraban unas madres: “*si nos ayudaras a sacarnos el graduado escolar, podríamos ayudar mejor a nuestros hijos al hacer los deberes*”. En menor medida, también encontramos familias que no han dado respuesta a las solicitudes que le ofrece el Centro de Día: “*...mi padre no me quiere traer y cuanto más le insisto en ser puntual menos caso me hace, hasta me ha roto el reloj*”, el menor no paraba de repetir “*no es mi culpa, no es mi culpa...*”, se lamentaba el infante de 9 años; o este otro cuando le preguntamos por qué no ha traído ropa limpia y en condiciones para ser usada después de una actividad deportiva: “*la he lavado pero no se ha secado*”. Le planteamos: “*¿por qué no la has lavado antes?*”, él responde: “*mi madre me dijo que ahora no se ponía a lavar, que la lavaría más tarde y como no lo hizo lo he tenido que hacer yo para poder venir, pero no se ha secado*”. Por todo ello pensamos que la eficacia del programa no es de un cien por cien, pero como decíamos anteriormente son casos aislados, normalmente porque no llegan a reconocer sus carencias y dificultades, algo imprescindible para que se

produzcan cambios. A pesar de esto, nos sentimos satisfechos por los resultados obtenidos, puesto que se ha abierto un camino en el bosque de las familias desestructuradas que hace nacer la esperanza de reconstrucción de los progenitores y sus hijos/as.

## 5. CONCLUSIONES

Numerosos estudios sobre las funciones y misiones de la familia afirman que la comunicación, la relación, el afecto o la educación, son entre otras, funciones familiares imprescindibles para el desarrollo del niño/a. Hemos podido comprobar que el programa educativo que estudiamos, ofrecido a las familias, logra que padres y madres reflexionen y reconozcan sus carencias parentales, descubriéndose nuevas oportunidades de crecimiento familiar que inciden directamente en la mejora en las dinámicas familiares. Siendo reiterativo, para mí es muy significativo el comentario de un padre: “*creo que mis hijos están empezando a verme de otra forma*”.

Se ha podido comprobar que los padres y madres no sólo se han implicado en las tareas escolares, sino también en las de ocio y tiempo libre, aseo, limpieza, alimentación, pero lo que más destacamos es la apertura de estrategias dialogantes que favorecen la comunicación e interacción padres/madres-hijos/as. Del mismo modo, destacamos la compensación que realizan los educadores del programa al convertirse en instrumentos de orientación y asesoramiento de padres y madres; es decir, desde la vinculación con las familias se ha ido forjando una figura de referencia que desagravia las carencias relativas al apoyo social y familiar, dicho de otra forma, el programa ha logrado que padres y madres en situación de riesgo no se sientan solas y desamparadas ante la adversidad.

El trabajo con familias desprendido del Centro de Día, como un recurso de integración social, ha logrado reducir el impacto y la incidencia de determinados factores de riesgo desde la formación, capacitación y sensibilización de las familias hacia el cuidado de sus hijos. Cerramos diciendo que las relaciones familiares sufren alteraciones positivas en interacción con el planteamiento educativo que estudiamos,

sufriendo ajustes en las funciones parentales y familiares. Por tanto, afirmamos la relevancia del programa como una alternativa y como recurso de integración social dirigido a menores, adolescentes y familias, en el que se logra en numerosas ocasiones reducir la adopción de medidas más extremas y traumáticas para el menor, como es la separación de éste de su contexto natural de desarrollo.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Blumer, H. (1981). *Interaccionismo simbólico: perspectiva y método*. Barcelona: Hora.
- Buendía Eisman, L. y otros (1999). *Modelos de análisis de la investigación educativa*. Sevilla: Alfar.
- Calvo de León, R. y Arroyo Alonso, L.J. (1998). El programa de intervención familiar: Nuevo recurso de intervención protectora en Burgos. En García Mínguez, J. y Sánchez Sánchez, A. (Coords.): *Políticas Sociales y Educación Social*. (pp. 145-152) Actas del XIII Seminario de Pedagogía Social. Grupo Editorial Universitario.
- Castelló, M. et al. (2005). *La hora del café: una experiencia de trabajo con padres y madres desde un centro abierto*. RES. Revista de Educación Social nº 4, Disponible en: <http://www.eduso.net/res/?b=7&c=55&n=148>. (Fecha de acceso: marzo 2010)
- Flanquer i Vilardebó, Ll. (1998). *El destino de la familia*. Madrid: Ariel.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- González, E. (2010). *Intervención con familias y atención a menores en riesgo social*. Barcelona: Altamar.
- González Sánchez, M. y Calvo de León, R. (1996). Los centros como estrategias de las políticas sociales de protección de menores. *Pedagogía Social. Revista interuniversitaria*, 14, pp.73-87.
- Informe Anual 2007. Informe al Parlamento Andaluz dando cuenta de la gestión realizada por el Defensor del Menor de Andalucía. -1ª ed.- Sevilla: Defensor del Pueblo Andaluz, 2008.
- Latorre, A. y González, R. (1987). *El maestro investigador*. Barcelona: Grao.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

- Lizón García A, (1996). Los Centros de Día. En Bueno Bueno, A. (coord.). *Intervención social con menores. Fundamentación y programas de la comunidad valenciana*. Universidad de Alicante. Fundación cultural CAM. pp. 279-289
- Morgado Panadero, P. (2008). *Políticas sociales para familias*. Granada: Comarex.
- Mondragón Lasagabáster J. y Trigueros Guardiola, I. (2004). *Intervención con menores. Acción socioeducativa*. Madrid: Ed. Narcea.
- ORDEN 613/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 6/90, de 26 de enero, creador del registro de Entidades que desarrollan actividades en el campo de la acción social y servicios sociales en la Comunidad de Madrid.
- Pérez Serrano, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Vol. 1 Métodos. Madrid: La muralla S.A.
- Quintana Cabanas, J.M. (1988). *Pedagogía Social*. Madrid: Ed. Dykinson.
- Sabariego Puig, M., Massot Lafon, I y Dorio Alcaraz, I. (2009). Métodos de investigación cualitativa. En Bisquerra Alzina, R. (Coord.). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La muralla.
- Sorbía y Pareja, M. (2008). *Intervención con familias y atención a menores en riesgo social*. Barcelona: Altamar.
- Sluzski, C.E. (1990). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Barcelona: Ed. Gedisa.
- Tojar Hurtado, J.C. (2006). *Investigación cualitativa: comprender y actuar*. Madrid: La Muralla.
- Wittrock, M.C. (1989). *La investigación de la enseñanza*. Barcelona: Paidós.
- Trilla J. y otros, (2003). *La educación fuera de la escuela. Ámbitos no formales y educación social*. Barcelona: Ed. Ariel Educación.