



Manual de Intervención para la persona facilitadora

Fortalecimiento para la vida en familia



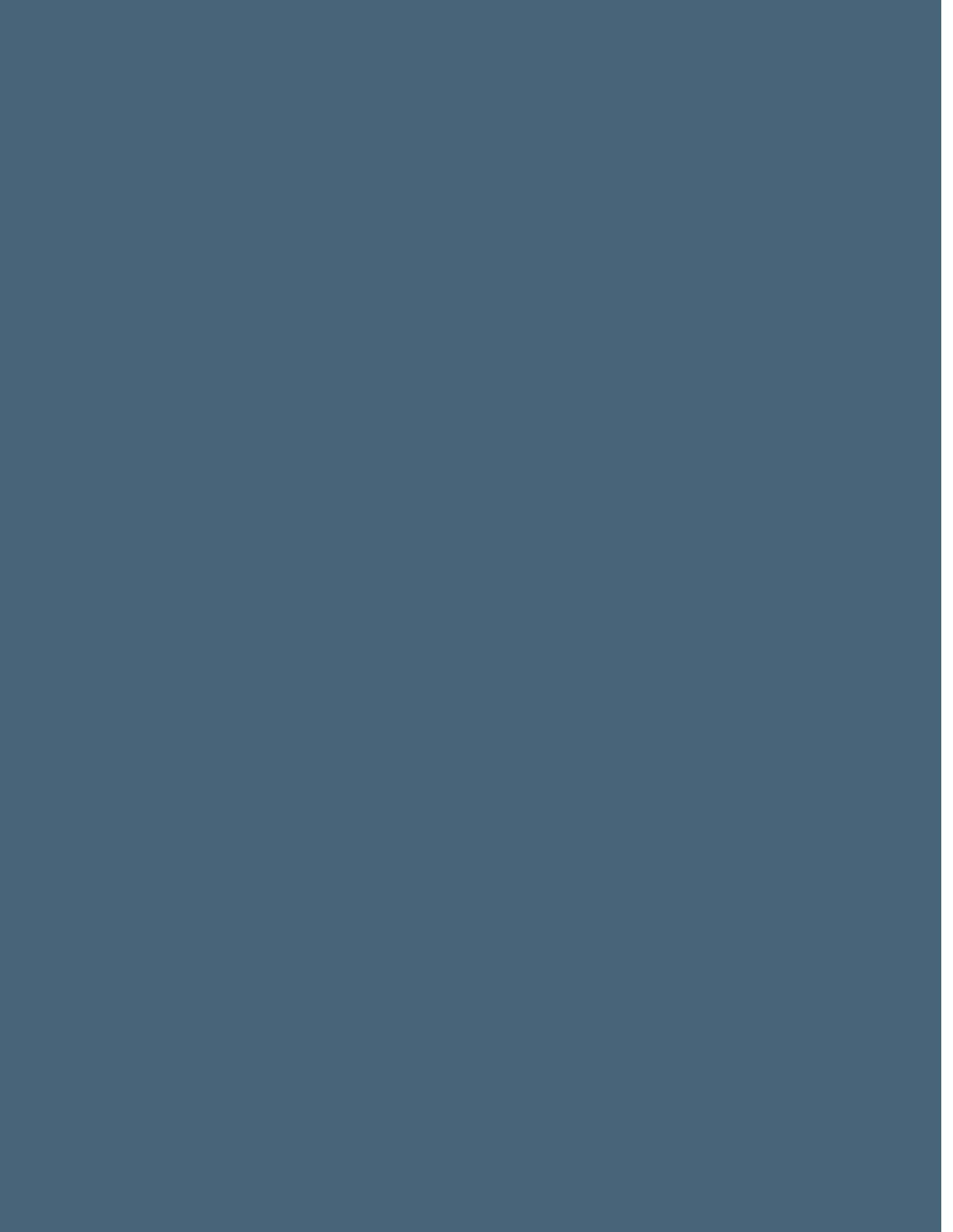
programa
ACCIÓN
en familia



Ministerio de Desarrollo Social y Familia
Fondo de Solidaridad e Inversión Social

Línea de Habilitación Social

Segunda edición
Santiago, Chile
febrero, 2020



Índice

I. Presentación	9
II. Rol de la persona facilitadora	21
III. Acción en familia	28
IV. Descripción de las acciones según etapas de intervención	35
A. Etapa de reconocimiento familiar	37
Acción 1: Invitación a participar	39
Acción 2: Encuentros domiciliarios	41
Acción 3: Genograma familiar	52
Acción 4: Sesiones de formación	54
Acción 5: Construyendo vínculos	66
B. Etapa de plan de trabajo	69
Acción 1: Definiendo líneas de acción	71
Acción 2: Diseño del plan de trabajo y definición de iniciativa	73

Primera sesión: Nuestros recursos y valores.....	76
Primera actividad: Puzle de nuestras fortalezas	78
Segunda actividad: Nuestros valores	81
Segunda sesión: El plan	85
Primera actividad: Como familia somos un gran equipo....	87
Segunda actividad: Nuestro plan familiar	92
Tercera actividad: Definiendo nuestra iniciativa	99
Acción 3: Sesiones de formación.....	103
C. Etapa de acompañamiento.....	105
Acción 1: Encuentros domiciliarios.....	107
Acción 2: Plan de intervención y apoyo especializado	108
Acción 3: Implementación de la iniciativa.....	111
Acción 4: Acompañamiento.....	115
D. Etapa Cierre de la intervención	121
Acción 1: Evaluando	123
Acción 2: Cierre administrativo de la ejecución	127
V. Referencias Bibliográficas	129

I. PRESENTACIÓN

El programa Acción es una estrategia de intervención que aporta a la misión del Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS, orientada a enfrentar las condiciones relacionadas con la dimensión social de la pobreza. Su enfoque metodológico contribuye a mejorar las condiciones de vida por medio de la identificación de oportunidades disponibles en los entornos y el fortalecimiento de capacidades de las familias y sus comunidades.

Para esto, hemos definido los siguientes objetivos del programa:



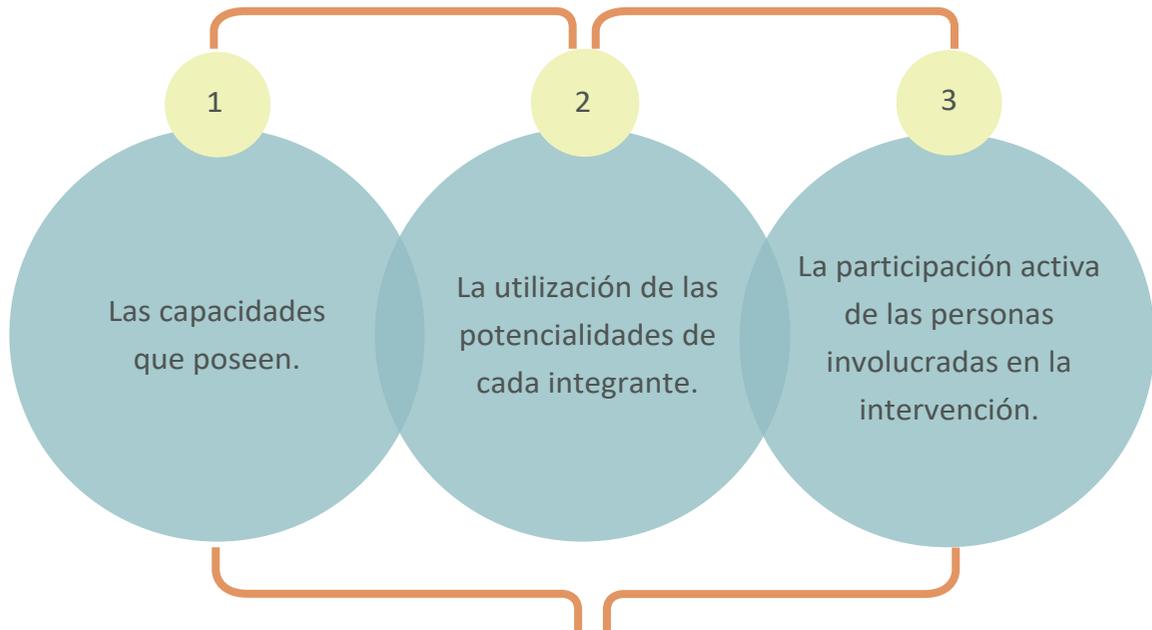
El programa Acción interviene e impacta sobre *habilidades sociales*¹ que permiten mejorar las relaciones familiares y comunitarias con el fin de aportar al fortalecimiento de sus capacidades y, por lo tanto, al mejoramiento de la calidad de vida.

En este marco, el programa Acción identifica 4 habilidades estratégicas para que las familias y comunidades puedan fortalecer su tejido social y concretar sus proyectos de vida.



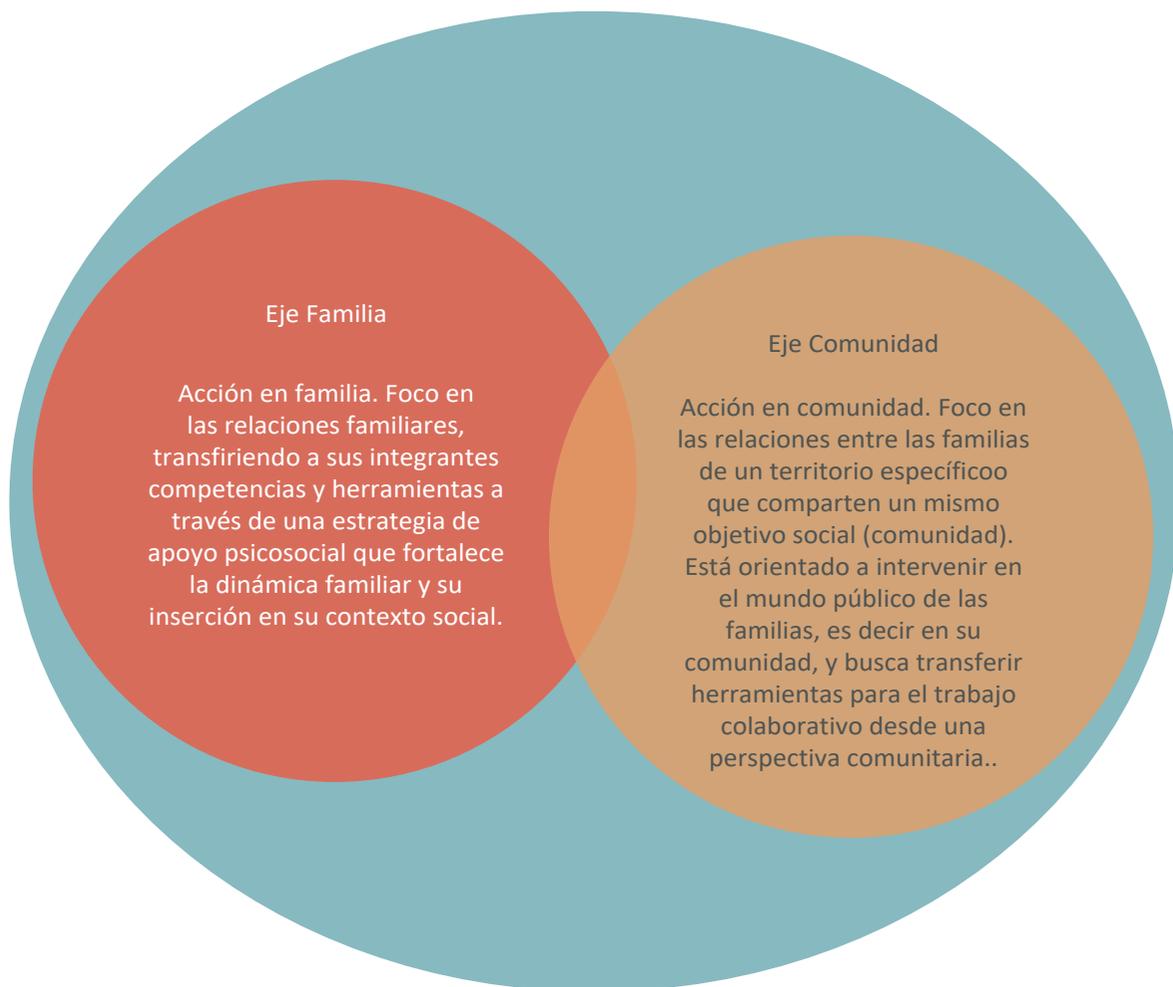
¹ Se utilizará el concepto de habilidades sociales para efectos técnicos del programa Acción.

Por lo tanto, el programa Acción acompaña y apoya el proceso de las familias y comunidades a través del desarrollo de:



Con el fin de iniciar un proceso gradual y sustentable de mejoramiento de la calidad de vida e integración social, el programa Acción promueve la participación activa de familias y comunidades en su propio desarrollo, incorporando un concepto asociativo que permite desarrollar sus habilidades.

Ejes estratégicos de la intervención



EL PRESENTE MANUAL DE INTERVENCIÓN DESARROLLA
METODOLOGÍA PARA ABORDAR EL EJE FAMILIA

Este manual tiene como objetivo entregar el marco metodológico que sustenta al programa y los lineamientos base para la intervención. El manual es un insumo importante para que los equipos ejecutores definan sus acciones, entendiendo que deben realizar adaptaciones metodológicas a los contextos y necesidades concretas de la realidad donde van a intervenir. Por lo tanto, este es un instrumento orientador que apoya la definición de los contenidos, actividades y métodos que se van a utilizar en el proceso de intervención.

El marco desde donde se sustenta la metodología de intervención considera:

1. Enfoque territorial

Las familias se encuentran insertas en territorios vulnerables identificados como espacios sociales, físicos y ambientales en los que comunidades de familias comparten condiciones de vida que generan o potencian limitaciones, problemáticas y vulnerabilidades específicas, así como también comparten fortalezas y oportunidades. Estos espacios y sus dinámicas deben ser tomados en cuenta a la hora de hacer las definiciones metodológicas, con el propósito de ser pertinentes a la realidad que buscamos cambiar y generar impactos sustentables en las familias. Esto nos permite enfocar el trabajo desde la lógica de intervención en un territorio que posee un contexto social, medioambiental, económico y físico, que no puede ser disociado de las prácticas de la gente que lo habita. El territorio tiene límites concretos, pero es parte de una comunidad si, y solamente si, las personas lo dotan de significado.

Es importante entender y considerar que las configuraciones espaciales de un territorio, el dinamismo entre sus habitantes y los recursos del entorno, garantizan el intercambio de experiencias y el establecimiento de redes de colaboración y, por lo tanto, garantizan también el desarrollo social y económico. Sobre esta base, la forma de entender el espacio, o lugar comunitario, determinará la manera de actuar sobre él.

2. La pobreza y vulnerabilidad

Se entiende que la situación de pobreza es multidimensional; afecta todos los aspectos de la vida de las personas, abarcando dimensiones materiales, inmateriales, individuales y colectivas. El programa interviene en las dinámicas de las relaciones familiares y su relación con el entorno, reconociendo que las familias tienen un modo particular de enfrentar su situación de pobreza y vulnerabilidad. Para definir la estrategia de intervención es necesario comprender cómo las familias abordan sus problemas, qué recursos movilizan para enfrentar sus dificultades y de qué manera colaboran entre ellas.

3. Las familias como centro de la intervención

El foco de la intervención son las familias, sus interacciones sociales y los vínculos que existen entre quienes integran una misma familia, posibilitando la generación de una visión conjunta de su situación, de su dinámica interna y de cómo se relacionan con su entorno, valorando sus características personales y como grupo social que es parte de una comunidad.

4. Las familias y sus integrantes como sujetos de intervención

Se reconocen las diferentes formas en que las personas se vinculan con el proyecto, en virtud de sus posibilidades, motivaciones y disponibilidad para generar cambios en su propia vida. Es necesario considerar todas las variables involucradas en la intervención social y cultural, enfrentándola desde el respeto de las particularidades, buscando estrategias que permitan adaptar la metodología a cada una de esas realidades.

5. Participación de hombres y mujeres

El programa debe incorporar acciones que permitan contar con la participación equilibrada de hombres y mujeres de la familia, adecuando horarios y/o temáticas que sean de interés de ambos géneros. Se trata de inclusión de género, no de exclusión. Frente a la inequidad de género en la distribución de los recursos, en la toma de decisiones y en la asignación del trabajo (responsabilidades y funciones distintas según el sexo de cada cual), el programa Acción vela por fomentar la cooperación, valorando en forma positiva el aporte individual, reforzando la adopción de acuerdos como forma de resolver las necesidades de la familia y potenciando la diversidad de capacidades con que se cuenta.

6. Reconocimiento de la diversidad

El programa incorpora la participación y expresión en los diferentes tipos de familia (nuclear, extensa, homoparental, reconstituida, monoparental, sin hijos, etc.), de todos sus integrantes (niñas, niños, adolescentes, jóvenes, personas adultas, personas mayores), de la diversidad étnica, lingüística, funcional, cultural, u otras. El programa entiende que las diferencias enriquecen las dinámicas sociales y la ampliación de perspectivas de cada participante. A veces las diferencias generan conflictos, por lo que se requieren estrategias metodológicas que permitan abordarlos positivamente, comprendiendo que las diferencias son un elemento inherente a las sociedades modernas y son claves para garantizar la convivencia y el desarrollo exitoso de las familias y sus comunidades.

7. Conversaciones familiares

La palabra conversar viene del latín *conversus* que significa "*convertirse*", es decir, a medida que vamos profundizando en la conversación, nos vamos transformando en alguien distinto a través de la palabra (http://www.areas.com/psicologia/artes_conversa.htm). Para Humberto Maturana (2013) "es en el conversar donde construimos nuestra realidad con la otra persona". El lenguaje tiene que ver con las coordinaciones

de seres. Mientras más rico es el ámbito de los haceres y las coordinaciones de seres, más rico es el lenguaje. Lo que hace una persona al conversar es moverse en un flujo de coordinaciones de seres y emociones. Además, entendemos que las conversaciones como actos de habla no solamente son declaraciones, sino también acciones.

En el marco de esta visión, el programa adopta esta práctica humana como una técnica base de la intervención en todas sus etapas; permite descubrir, describir y co-construir con las familias sus configuraciones, dinámicas y relaciones, rescatando sus fortalezas, capacidades, conocimientos para resolver sus problemas y cómo se vinculan a su contexto social. Aportan al desarrollo de nuevas perspectivas y a descubrir nuevas formas de enfrentar las dificultades; así como dice Maturana, generar mundos posibles desde la relación entre la familia y la persona facilitadora.

A través de las conversaciones se busca que las familias se reconozcan a sí mismas, exploren sus valores y significados, amplíen sus perspectivas, logren mayor flexibilidad cognitiva, definan sus sueños y acciones para avanzar en su propio desarrollo.

Entendemos las conversaciones familiares como una técnica que facilita la construcción de un vínculo cercano y profundo entre la persona facilitadora y la familia, basado en establecimiento de una confianza recíproca de quienes participan, donde la persona facilitadora deberá poner en práctica sus habilidades de empatía, escucha activa, asertividad y capacidad de guía del proceso que permite que la familia se involucre activamente en el proceso y comparta información vital de sus dinámicas internas y su proyección de futuro.

Las conversaciones familiares son un proceso que va de menos a más: sus contenidos van variando en profundidad y complejidad durante la intervención; los primeros encuentros se caracterizan por ser cordiales y formales, marcados por una distancia natural producto del inicio de la construcción del vínculo. Después, cuando se ha profundizado un vínculo de confianza y seguridad, los encuentros se caracterizan por conversaciones de mayor involucramiento emocional en el que predominan los contenidos vitales y se desencadenan procesos de ampliación de perspectiva, clarificación de valores y compromisos de acción. Por lo tanto, reconocemos la técnica de conversación, presente en toda la intervención, como una acción planificada entre

dos o más personas que acompaña cualquier actividad desarrollada en el proceso de intervención. Por lo tanto, debe estar en la base de cualquier acción: toma de decisiones, diseño de planes, análisis de los resultados e iniciativa familiar.

8. Énfasis en la participación durante el proceso de intervención

La participación se entiende como una transformación en el vínculo social y comunitario que contribuye a que las familias y comunidades puedan ser reconocidos como interlocutores válidos que, además, forman parte de la toma de decisiones en aquellos aspectos que los afectan en el proceso de intervención. La participación establece mayor igualdad, protagonismo y responsabilidad en los espacios sociales significativos para su desarrollo. Esto aporta a que las familias y comunidades se puedan relacionar de manera más activa y transformadora, tanto internamente como en las relaciones externas. Desde esta idea se puede incorporar el establecimiento de vínculos comunitarios de diferente tipo, no solamente aquellos que tienen que ver con la cohesión, sino también los vínculos que tienen que ver con la movilización de recursos propios de la comunidad o de la red externa. De esta manera se trata de articular en la intervención el fomento de diferentes formas de participación.

9. La facilitación como estrategia de intervención

La facilitación permite orientar y apoyar a las familias en un proceso de cambio. Es, por tanto, una herramienta que permite acompañar a las familias en el proceso de intervención, haciendo foco en sus potencialidades, necesidades y contexto social. Se basa en la concepción de que, para lograr los cambios, las personas deben ser protagonistas de su propio proceso; por lo tanto, la intervención no es directiva, sino orientadora. Se debe tener en cuenta que acompañar no es lo mismo que “dirigir o tutelar, ni que llevar”, ni que atender de forma puntual. Supone reconocer el protagonismo de las personas en el desarrollo de su proceso, y situarse en la posición de quien está al lado, a lo largo de un período, aportando elementos que las ayuden a desarrollarse (Aguilar, Llobet, 2010: 20). Es creer en las potencialidades de las personas involucradas, ayudar a tomar conciencia, sea cual sea su estado actual.

Esta forma de trabajar utiliza los recursos, métodos y técnicas, desde un pluralismo metodológico, con la finalidad de facilitar el desarrollo de la familia y la promoción de su autonomía en un proceso de cambio. La facilitación es una forma de entender la relación entre profesional y persona atendida en una relación horizontal donde la persona facilitadora se sitúa en una posición de cooperación, orientación, apoyo y no de control.

En este sentido, como metodología, permite trazar un proyecto con y desde la familia, teniendo en cuenta las dinámicas familiares, personales y las condiciones del contexto (económicas, políticas, sociales, culturales) que actúan como factores de riesgo o de protección. Por lo tanto, el proceso de facilitación es una metodología para trabajar la relación social y educativa que implica el proceso de incorporación social con personas en situación de vulnerabilidad o exclusión. Aporta mediación entre las instituciones, más o menos burocratizadas de una sociedad y las personas, que por estar excluidas no puedan hacer valer sus derechos (Funes, Raya, 2001:33).

Para desarrollar este proceso es vital que el equipo ejecutor, y más específicamente la persona facilitadora, adopte la facilitación como estilo de intervención.

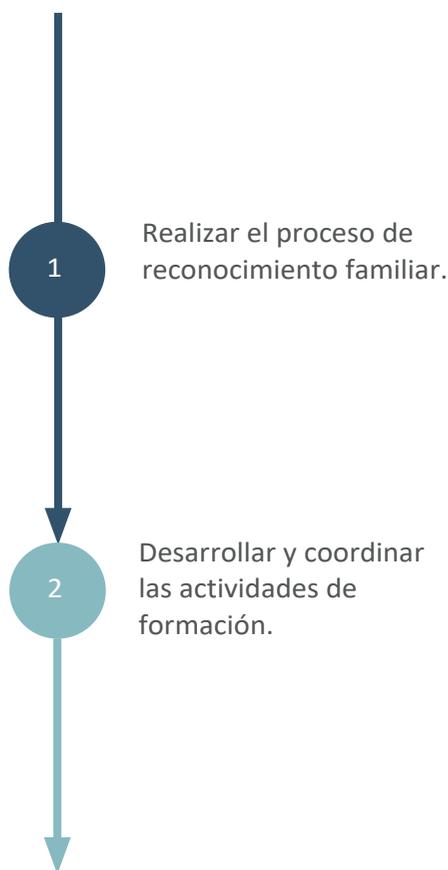
Es por esto que el manual denomina “persona facilitadora” a la persona del equipo profesional que estará a cargo de la intervención con las familias.

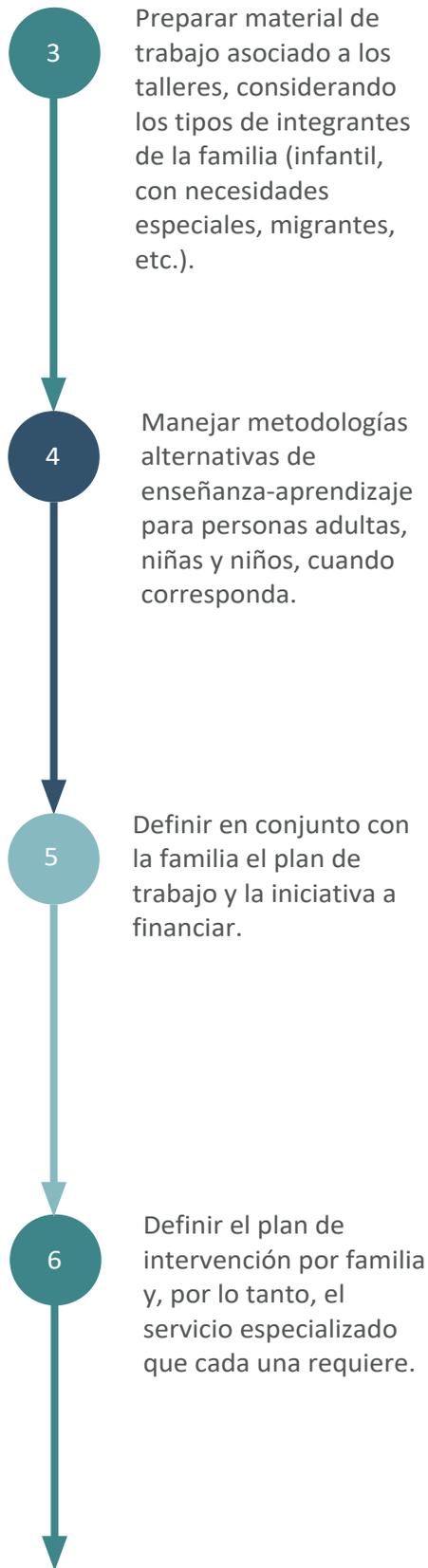


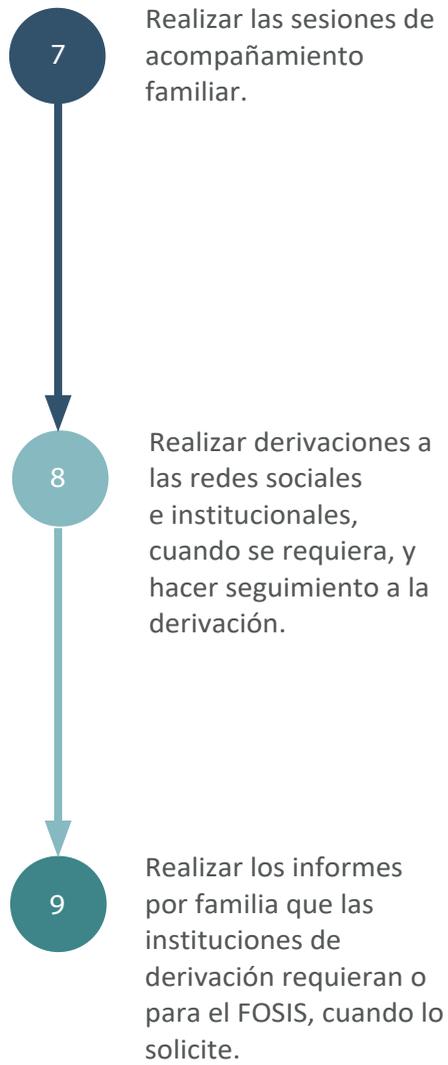
II. ROL DE LA PERSONA FACILITADORA

Hemos denominado “persona facilitadora” a aquella persona que es parte del equipo de profesionales de la entidad ejecutora y que mantendrá relación directa con las familias durante toda la intervención. Por lo tanto, tiene la responsabilidad de la construcción y mantenimiento del vínculo con las familias, está presente desde la toma de contacto hasta el cierre del proceso y, por ende, en todas las acciones que implique el desarrollo metodológico. Es por esto que se debe asegurar la continuidad de la misma persona facilitadora durante toda la intervención, desarrollando todas las capacidades necesarias, ya que de esta persona dependen en gran parte los resultados de la intervención.

Estas son las funciones específicas que la persona facilitadora debe ejecutar:







Se establece un perfil definido para realizar las funciones al estimar que la persona facilitadora debe manejar habilidades básicas y poseer manejo técnico para orientar procesos de cambio, contención y orientación. La persona facilitadora no solamente debe ser “una buena persona”, simpática y empática, sino que debe tener manejo técnico y conocimientos teóricos. Las habilidades necesarias de la persona facilitadora para este tipo de intervención, son:

Conocimientos

- Conocimiento técnico sobre intervención social e intervención en redes.
- Conocimiento sobre intervención familiar y comunitaria.
- Conocimiento de elementos para la inclusión y reconocimiento de la diversidad (migrantes, necesidades especiales, género, culturales, y otras).
- Conocimiento del programa Acción: guía metodológica, instrumentos, manuales y otros.
- Conocimiento sobre planificación y organización.

Habilidades

- Capacidad de manejo de grupo.
- Capacidad de manejo del espacio emocional . Capacidad de
- manejo del espacio físico de la intervención.

Destrezas

- Habilidades técnicas para la primera acogida e intervención en crisis.
- Habilidades técnicas en educación popular y para personas adultas.
- Habilidades técnicas para trabajo con niñas y niños, adolescentes, jóvenes.

Actitudes

- Actitud de escucha.
- Actitud empática.
- Actitud de tolerancia a la frustración. Actitud de asertividad.

Para ejercer el rol de persona facilitadora, hay que ser capaz de gestionar redes que permitan, entre otras cosas, obtener apoyos de diverso tipo y generar derivaciones efectivas para enfrentar situaciones complejas. Sabemos que en la intervención social hay situaciones que nos pueden sobrepasar y necesitaremos de apoyos externos.

Hay que destacar que, frente a situaciones de vulneración de derechos o situaciones de atención de problemas específicos de una familia o de algún integrante (VIF, abuso sexual, consumo abusivo de drogas, etc.), la persona facilitadora no interviene terapéuticamente, sino que llega al primer nivel de la atención, es decir, primera acogida y luego genera la oportuna derivación a la red de instituciones que trabajen esas situaciones. Esto significa que debe estar preparada técnicamente en diversos temas para orientar y derivar adecuadamente.

Para que esto opere adecuadamente hemos definido, como parte de las funciones de la persona que coordina el proyecto, conocer y catastrar la red existente en el territorio donde se interviene: comuna, provincia y/o región. Esto es de vital importancia al considerar la oportunidad de las derivaciones, sobre todo en casos graves de vulneración.

Recomendamos la realización de reuniones técnicas periódicas para tratar temas relacionados con el proceso de intervención y situaciones complejas. Es importante contar con la visión de la persona que supervisa el proyecto desde el FOSIS para generar retroalimentación.

A continuación informamos direcciones de algunas páginas web para que cada profesional pueda potenciar o adquirir herramientas de trabajo.

<https://orientacascales.files.wordpress.com/2014/05/trab-modelo-de-intervencion-en-crisis-lourdes-fernandez.pdf>

<http://www.sistek.cl/admin/files/Resumen%20trabajos%20examen.pdf>

http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/47_07.pdf

<http://www.monografias.com/trabajos15/intervencion-en-crisis/intervencion-en-crisis.shtml>

<https://habilidadesocial.com/ejercicios-de-empatia/>

https://www.youtube.com/watch?v=BHo_rgszHTc

<http://www.dgt.es/Galerias/seguridad-vial/unidad-de-victimas-de-accidentes-de-trafico/aspectos-psicologicos/tecnicas-asertivas.pdf>

<https://prezi.com/ddznjrxbsucp/principales-tecnicas-de-asertividad/>

<http://www.uacj.mx/rau/Documents/Jornadas%20Conf%20Amb%202007/Manejo%20de%20Grupos.pdf>

<https://prezi.com/ppr-s-dqd4kf/tecnicas-de-manejo-grupal/>

<https://docenteslibresmdq.files.wordpress.com/2014/04/cide-tecnicas-participativas-para-la-educacion-popular-ilustradas.pdf>

http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/extension/pluginfile.php/27720/mod_resource/content/0/TECNICAS_PARTICIPATIVAS_PARA_LA_EDUCACION_POPULAR.pdf

III. ACCIÓN EN FAMILIA

Su foco es la familia y el trabajo está orientado al mundo privado del grupo familiar. Aporta al desarrollo de sus capacidades a través de una estrategia de apoyo psicosocial. Esta estrategia, denominada “Fortalecimiento de la vida en familia” tiene como objetivo desarrollar capacidades de las familias a través de un proceso de acompañamiento y apoyo psicosocial que permite fortalecer habilidades.



La implementación de esta estrategia articula 4 etapas de intervención que, complementadas entre sí, permiten a la familia desarrollar un proceso de mejoramiento de sus condiciones de vida en forma integral. La técnica y herramienta en la que se sustenta la intervención es la conversación. Las conversaciones familiares están

presentes en toda la intervención, y son la base del vínculo que se establece entre la familia y la persona facilitadora.

La primera etapa del proceso, denominada RECONOCIMIENTO FAMILIAR, permite a la familia y a sus integrantes reconocerse, tanto en sus debilidades como en sus fortalezas. A través de encuentros domiciliarios y sesiones de formación, la familia va reconociendo las habilidades y estrategias que posee o que requiere para enfrentar situaciones de mayor o menor complejidad. Este proceso, bien llevado a cabo, permitirá que cada familia diseñe en la etapa siguiente un plan de trabajo en el que pueda identificar sus objetivos a corto, mediano y/o largo plazo, y definir el uso de los recursos del FOSIS y los aportes de cada grupo familiar.

La segunda etapa de la intervención, identificada como PLAN DE TRABAJO E INICIATIVA FAMILIAR debe ser coherente y responder a la situación particular y a las necesidades detectadas en el proceso de reconocimiento familiar con sus integrantes.

La tercera etapa, llamada ACOMPAÑAMIENTO, permitirá evaluar el avance en el cumplimiento del plan de trabajo familiar, los aciertos y desaciertos, los caminos recorridos y lo que hay que reorganizar. La participación de la persona facilitadora en esta etapa es fundamental.

La última etapa de CIERRE DE LA INTERVENCIÓN tiene dos connotaciones: cierre técnico y cierre administrativo. El primero, para generar una reflexión en la familia respecto de la intervención; el segundo, para cerrar adecuadamente y entregar todos los productos asociados al trabajo.

Cabe destacar que se presentan dos instrumentos de trabajo que son vitales para la intervención: la bitácora de trabajo del ejecutor y el cuaderno de familia. Ambos son de uso exclusivo de ejecutor y familia, respectivamente, y deben ser utilizados para el registro de la intervención durante todo el proceso. Las orientaciones de uso de cada uno se encuentran como parte de los Anexos número 2 y 3.

Cronograma

ETAPAS

1

RECONOCIMIENTO FAMILIAR



1. INVITACIÓN A PARTICIPAR
2. ENCUENTROS DOMICILIARIOS
3. GENOGRAMA FAMILIAR
4. SESIONES DE FORMACIÓN
5. CONSTRUYENDO EL VÍNCULO

2

PLAN DE TRABAJO FAMILIAR



1. DEFINIENDO LÍNEAS DE ACCIÓN
2. DISEÑO DEL PLAN DE TRABAJO Y DEFINICIÓN DE INICIATIVA FAMILIAR
3. SESIONES DE FORMACIÓN

3

ACOMPAÑAMIENTO



1. ENCUENTROS DOMICILIARIOS
2. IMPLEMENTACIÓN DE INICIATIVA
3. SERVICIO ESPECIALIZADO
4. ACOMPAÑAMIENTO

4

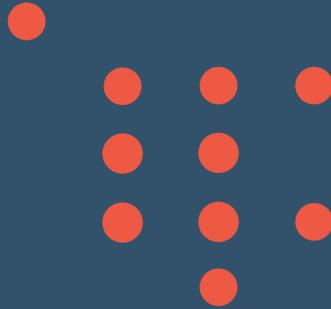
CIERRE DEL PROGRAMA



1. EVALUANDO
2. CIERRE ADMINISTRATIVO

MESES

1 2 3 4 5 6 7 8 9



1 2 3 4 5 6 7 8 9



1 2 3 4 5 6 7 8 9



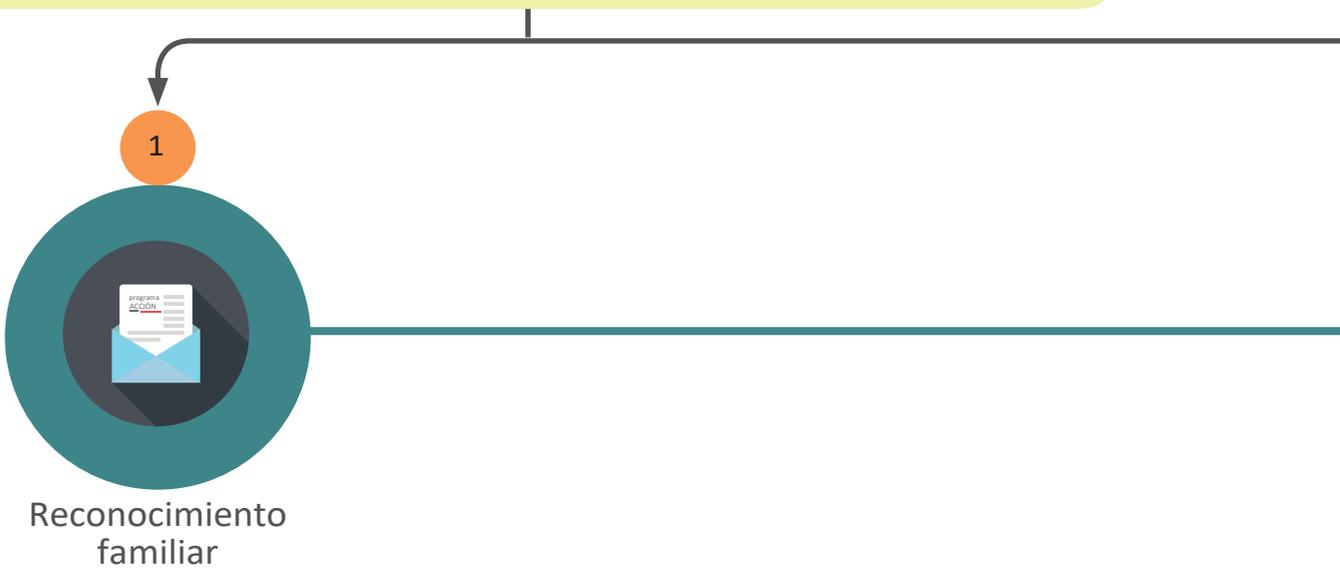
1 2 3 4 5 6 7 8 9

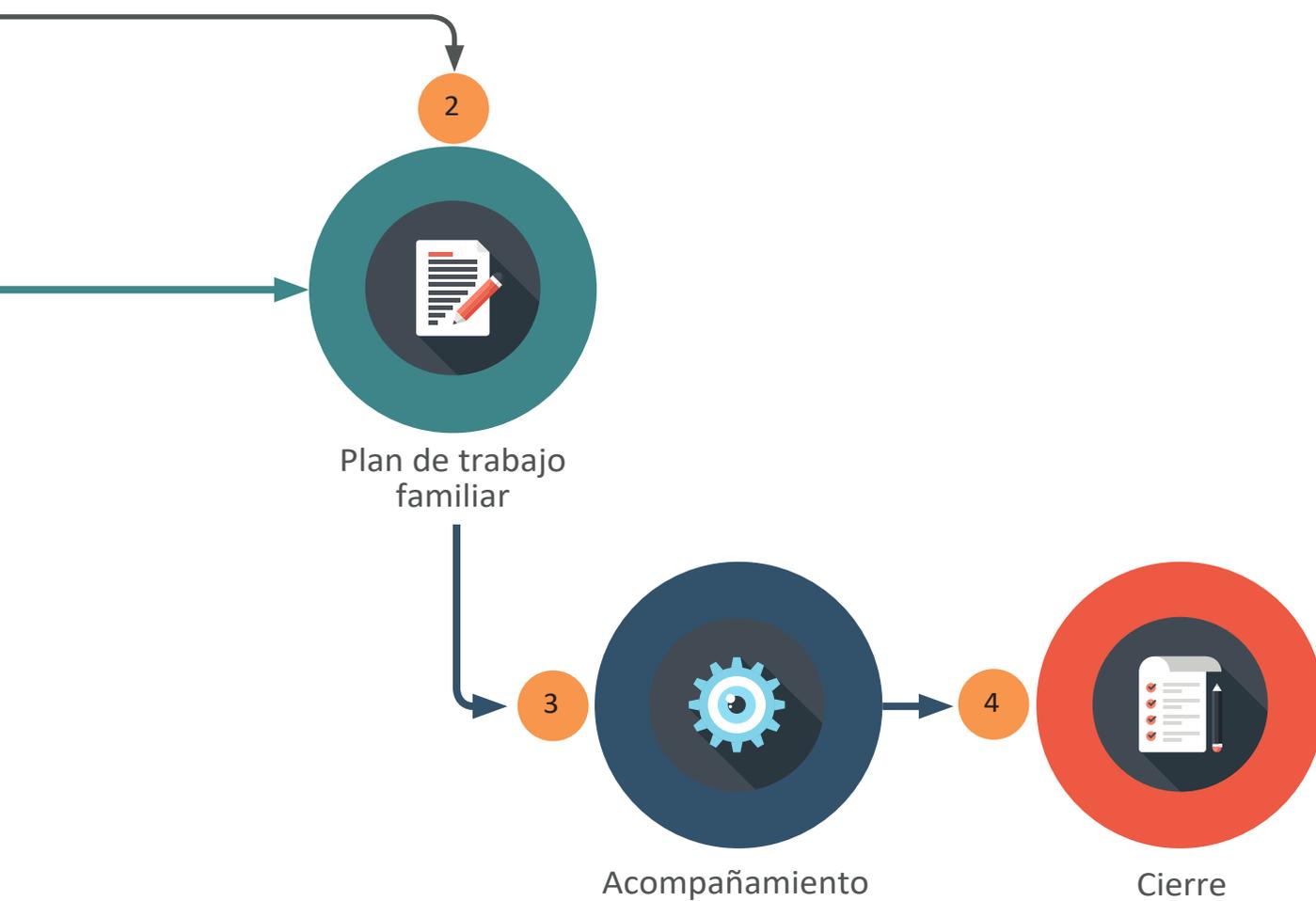


El siguiente flujograma grafica las acciones realizadas con las familias. Estas acciones son interdependientes, pues la información que cada una arroje servirá a la otra para el logro de los objetivos propuestos.

Flujograma

PROCESO COHERENTE





La realización de actividades siempre debe hacerse de manera articulada para mejores resultados de la intervención. En cada una de las etapas es relevante la participación activa y comprometida de las familias, motivarlas y acogerlas es fundamental para que visualicen un futuro más positivo.



IV. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES SEGÚN ETAPAS DE INTERVENCIÓN

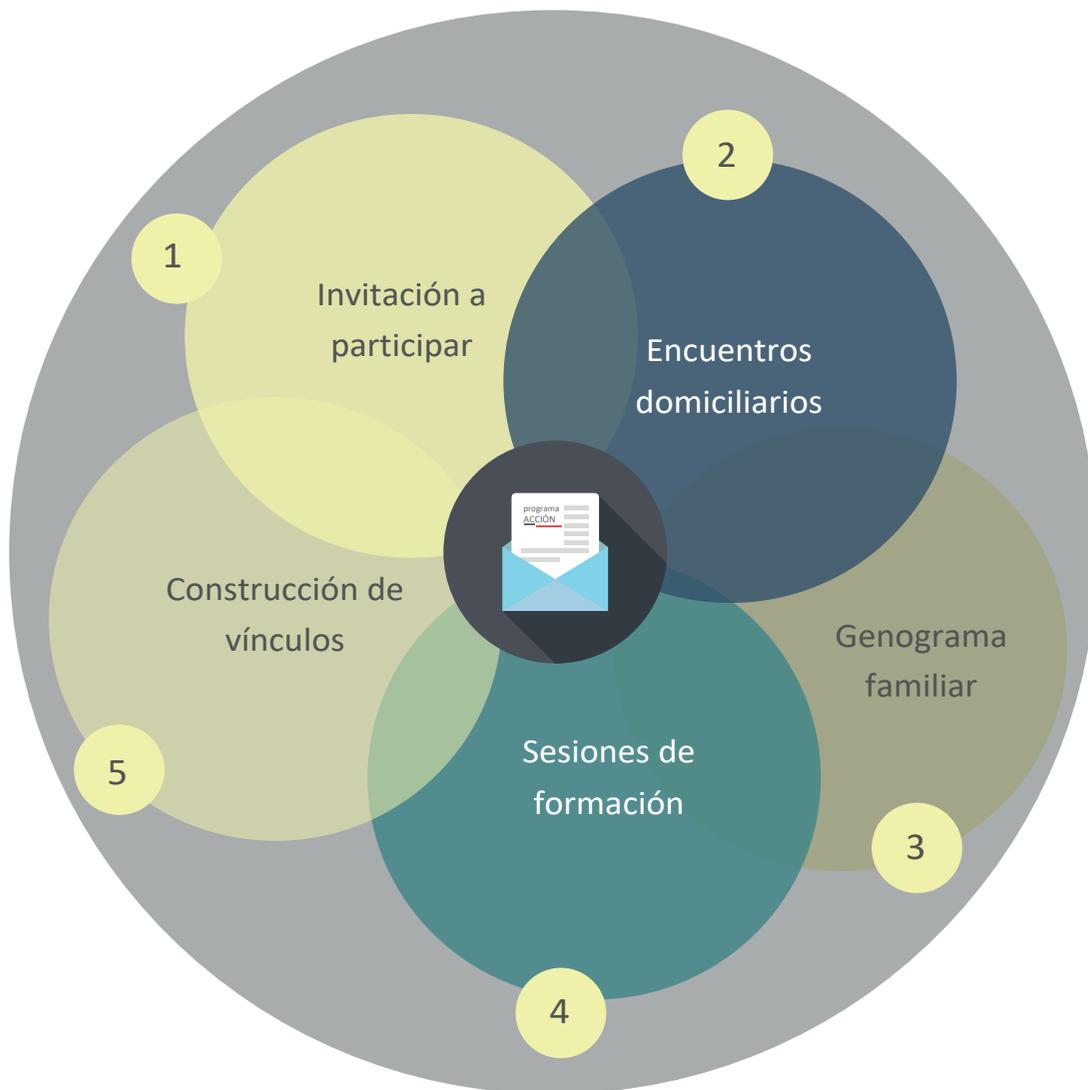


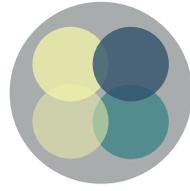


A. Etapa de Reconocimiento Familiar

El programa Acción establece para esta etapa del proceso 4 meses de trabajo. Tiene como objetivo que la familia y sus integrantes puedan reconocerse como tales, identificando las fortalezas, debilidades, capacidades y herramientas que tienen para mejorar sus condiciones de vida.

Esto se realiza a través de 4 grandes acciones





ACCIÓN 1

Invitación a participar

Se realiza durante el primer mes de trabajo. Es el primer contacto que se tiene con la familia y es de vital importancia para la construcción de vínculos entre la persona ejecutora y el grupo familiar.

La invitación a las familias a participar en el programa implica la siguiente secuencia de acciones:

- ➔ El equipo regional entregará a la entidad ejecutora un listado de familias, jerarquizado según criterios regionales. Con el fin de actuar como lista de espera, se añade un 25% de casos a la cobertura asignada para el territorio.
- ➔ La persona ejecutora visitará a cada una de las familias asignadas, hasta alcanzar el 100% de la cobertura, respetando el orden del listado. Les presentará y explicará el programa, y las motivará invitándolas a participar.
En este espacio NO sirve hablar e invitar a participar desde la ejecución de la iniciativa, desde los recursos económicos disponibles o desde el aporte económico que hace el programa, ya que ello desvirtúa el sentido de la intervención. Es fundamental centrarse en el trabajo que se realiza en función del objetivo del programa para que cada familia mejore su calidad de vida al reconocer las capacidades y habilidades a su alcance. Esta explicación debe hacerse en lenguaje cercano y sencillo.

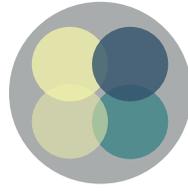
Por ejemplo:

“Buen día, mi nombre es Ana y vengo de la consultora/empresa/municipio por encargo del FOSIS. Quiero invitar a toda su familia a participar de un programa. El programa se llama Acción y trabajaremos durante varios meses, a través de diferentes actividades, con la idea de que puedan participar en el logro de objetivos que deseen alcanzar...”.

En este proceso no se aplican instrumentos de diagnóstico para mejorar la selección. Basta con el listado y la afirmación familiar de querer participar.

Cada familia que acepte participar firmará un documento llamado “Carta de Aceptación”. Si una familia no acepta participa firmará un documento llamado “Carta de Rechazo”. En este último caso, la entidad ejecutora visitará a la familia que está en lista de espera. Con esto, la entidad ejecutora entregará al FOSIS la nómina final de las familias ya identificadas.

NO ES RESPONSABILIDAD DEL EJECUTOR CONSTRUIR EL LISTADO DE FAMILIAS

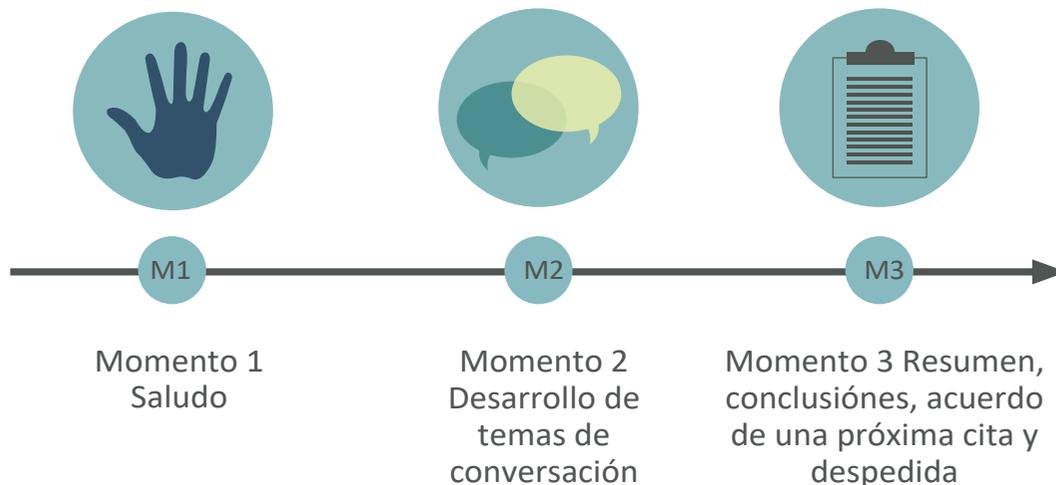


ACCIÓN 2

Encuentros domiciliarios

Los “Encuentros domiciliarios” se inician en el segundo mes de la intervención, posterior al mes de identificación de familias. Se denominan “Encuentros domiciliarios” porque se desarrollan en el domicilio de la familia o en el lugar establecido por ella misma. En cada encuentro con la familia, la persona facilitadora debe garantizar un clima de confianza y velar por un espacio privado de conversación.

Esta actividad está presente durante toda la intervención; sin embargo, y para facilitar la organización de las acciones, la repetiremos en las etapas de intervención necesarias, rescatando su sentido en cada una. Cada encuentro domiciliario se basa en la técnica de las conversaciones familiares y se estructura, al menos, en 3 momentos:





M1

Momento 1 Saludo

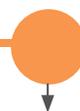
Es el primer contacto con uno o más integrantes de la familia. La persona facilitadora debe tener cuidado de cómo aborda este primer contacto. Sugerimos algunos “Téngase Presente”:



Espera la invitación a entrar al lugar, incluso si está afuera de la reja. Si esta invitación no se hace, no presione y busque la forma de conversar en ese espacio. Es probable que no pueda profundizar mucho, y que solamente después de varias visitas lo hagan pasar. Debe esperar.



Si lo invitan a pasar y tomar asiento, independiente de las condiciones de la vivienda, Ud. debe acceder a la invitación; recuerde que está haciendo uso de un espacio íntimo. En la medida que pasen las sesiones, podrá entregar información u orientación respecto de condiciones de aseo (sesiones de Habitabilidad, por ejemplo).

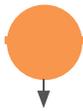


Observar en las primeras sesiones el lenguaje corporal de las personas participantes ante el saludo. Algunas personas son resistentes a los besos y abrazos, sobre todo las niñas y niños, más aún si no hay personas adultas en el hogar.

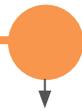


M1

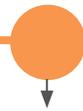
Momento 1 Saludo



Si hay personas de estatura más baja, por ejemplo, niñas, niños, personas en silla de ruedas o que tienen baja estatura por una condición genética, es importante que la persona facilitadora mantenga el contacto visual de frente y no desde una posición superior.



Siempre el contacto visual es fundamental. Mirar de frente y a los ojos es una señal que a las demás personas les genera confianza.



Es muy probable que se encuentre con situaciones complejas y a veces, dependiendo de eso, no es recomendable entrar; por ejemplo, si la persona con quien establece el primer contacto es mujer y sufre VIF, es probable que no quiera generar contacto físico si Ud. es hombre o no pueda invitarlo a entrar. En este caso, debe tratar de tener la mayor información posible del espacio que visite y generar la confianza necesaria para abordar esta situación.



M2

Momento 2 Desarrollo de temas de conversación

En este espacio deben surgir diversos temas de conversación, desde los más cotidianos hasta los más profundos.

Una de las primeras acciones que debe realizar la persona facilitadora es poder distinguir la cantidad de integrantes que tiene la familia y, junto con esto, identificar a cada persona que la integra. Es de vital importancia esta acción, ya que las conversaciones se sostienen con toda la familia y, por lo tanto, con la participación activa de niñas y niños, jóvenes, personas mayores, etc. Por lo tanto, es fundamental alentar la participación independientemente de la condición o situación de vida de cada persona; si vive alguna situación de salud compleja o necesidad especial, privación de libertad, es migrante o tiene otra afiliación de género.

Dado lo anterior, la persona facilitadora debe implementar todas las herramientas necesarias y desarrollar habilidades que permitan recoger las opiniones de todos quienes forman la familia. Es así como, en ocasiones, podrá establecer conversaciones con una u otra persona, ya sea para activar un nuevo tema de conversación, profundizar y cerrar otro, o complementar la información. Probablemente, con una niña o un niño deberá iniciar una conversación a través de un dibujo o fotografía, o caminar por la cuadra y pedirle que relate su historia o los lugares que más le gustan del sector; en fin, todas las maneras usadas con pertinencia.

Recomendaciones para mantener la atención

1. **Haz una sola cosa.**

Concéntrate solo en la conversación y haz sentir a la otra persona que estás ahí.

2. **Sé tolerante.**

Necesitas empezar cualquier conversación asumiendo que tienes algo nuevo que aprender.

3. **Ayúdate del periodismo.**

Para que la conversación sea útil piensa en el quién, el qué, el cómo, el cuándo y el por qué. "Si preguntas a alguien algo complicado, recibirás una respuesta simple. No pienses por ellos, déjales explicarse y preguntar algo más simple como ¿qué sentiste? en vez de ¿estabas aterrorizado?".

4. **Respetar el ritmo de la conversación.**

No apures, respeta las pausas y silencios.

5. **Comunica lo que no sabes.**

La honestidad en la conversación es un valor que siempre debe estar presente. Y si no sabes qué responder, compromete una respuesta para la próxima sesión; nunca entregues información errada.

6. **No compares tu experiencia con la de la otra persona.**

Este espacio de conversación es de la familia con que estamos

trabajando. Puedes sugerir, dada tu experiencia, pero nunca ejemplificar con tu experiencia.

7. No te repitas.

A veces no entendemos que la familia quiere cambiar de tema o profundizar en otro. Respeta ese ritmo y aborda otro tema. Si necesitas retomar porque te falta más información, intenta hacerlo de distinta manera o en otra sesión. Deja registrado lo pendiente, sobre todo si reviste mucha importancia para la intervención.

8. No te enredes.

Si no te acuerdas de la fecha o del nombre exacto de la persona, no te angusties. Concéntrate en lo que quieres decir.

9. Escucha.

"Buda dijo": Si tu boca está abierta, no estás aprendiendo. Si no estás escuchando a la otra persona y analizando lo que dice, simplemente no estás en la conversación".

10. Sé breve.

No pienses que la gente no te entiende. Revisa sus señales corporales y no te extiendas demasiado en explicar una idea.

Independientemente de quién sea la contraparte en cada encuentro domiciliario, la persona facilitadora debe formular objetivos concretos, tanto generales como específicos, con el fin de ordenar los contenidos necesarios de tratar. Con ello puede incorporar los temas pendientes, los que requiere profundizar o los que quiere comenzar a trabajar. Es importante recordar la utilidad de la bitácora del ejecutor para registrar los pendientes de la conversación, para no olvidar los contenidos a tratar después o en otra sesión.

No hay que tener miedo a los silencios durante la conversación. Los silencios ayudan a que las personas puedan reflexionar, analizar, cuestionar. Es importante que existan. La comunicación también puede ser no verbal.

Las conversaciones familiares son vitales para que las familias puedan desarrollar diversas habilidades, por lo que se debe resguardar que la persona facilitadora sea la misma durante todo el proceso de intervención. Esto, porque:

1. La información es confidencial.
2. Obtener información fidedigna depende, en gran medida, del vínculo que se establece y fortalece con la familia durante toda la intervención.
3. El proceso supone etapas de menor a mayor confidencialidad. Las últimas tienen que ver con situaciones psicosociales específicas cuyo abordaje depende de la confianza que se desarrolla en el tiempo.



M3

Momento 3 Resumen, conclusiones, acuerdo de una próxima cita y despedida

Este momento es tan importante como los dos anteriores. Consiste en poder dejar mencionadas las dos o tres ideas o temáticas más importantes de la conversación. Si en el espacio participaron niñas y niños u otra persona de la familia, esos temas tratados también deben ser considerados, salvo que haya información confidencial que requiera un tratamiento especial (confesión de un abuso, por ejemplo).

Con esta base se elabora una conclusión, se revisan los temas pendientes de abordar en otra sesión y se acuerda un próximo encuentro. Si quedan tareas para la familia, se dejan registradas; aquí recomendamos el uso del cuaderno de familia.

La despedida, al igual que el saludo, es importante. Sirven las mismas orientaciones para el contacto físico.

El registro de esto se realiza en la bitácora del ejecutor y en el cuaderno de familia, Anexos número 2 y 3 respectivamente; independientemente de la persona con la que se sostuvo el encuentro, este debe quedar registrado.

Todo es factible de ser registrado en cada encuentro domiciliario; sin embargo, se sugiere que se registre lo que a la familia y persona facilitadora más les aporte para sus propias reflexiones y conclusiones.

Los encuentros en esta etapa

En esta etapa de intervención, los encuentros domiciliarios tienen como objetivo que la familia pueda mencionar elementos, situaciones, características que la representen con el fin de construir la identidad familiar y valorar las ideas que tiene de sí misma. Por ejemplo, conversar sobre su historia y cómo llegaron hasta ahí. Con qué recursos cuentan y qué capacidades tienen. Cuáles son los principales problemas que han tenido que enfrentar como familia, y si los han resuelto y cómo lo han hecho. Cuáles son sus dinámicas familiares, cómo enfrentan los conflictos, qué rol cumple cada persona quiénes son niñas, niños, adolescentes, jóvenes, personas adultas, personas mayores, personas con alguna situación especial. Qué personas estudian, trabajan, qué actividades extralaborales y/o sociales realizan. Cómo se vinculan con otras familias, con el entorno, etc.

En los encuentros familiares basados en conversaciones, la familia logra describirse, se reconoce y agrega un valor positivo a ese proceso y a ese resultado.

Habilidades necesarias para una buena conversación

Lo primero y más importante es la empatía, concepto básico que no debe ser confundido con simpatía. La empatía es la capacidad de “sintonizar” con la otra persona, es la intención de comprender los sentimientos y emociones de la otra persona, hacer que la persona se sienta escuchada y comprendida. La empatía implica el desarrollo de cuatro habilidades:

a) La aceptación. Consiste en que la otra persona sienta que no es juzgada.

b) La reiteración. Consiste en repetir algo de lo que la otra persona dice para demostrar que nos interesa y estamos atentos.

c) Reflejo de sentimientos. Consiste en decir una frase que devuelva el sentimiento, tratando de resumir lo que nos ha transmitido; por ejemplo, “o sea, te sientes mal...”, “es un mal momento...”.

d) Clarificación. Consiste en hacer comentarios o resúmenes de lo que nos está comunicando el interlocutor; por ejemplo, “a ver si lo he entendido bien...”, “eso significa...”.

Además de la empatía, hay otros conceptos que influyen significativamente en la conversación:

La aceptación incondicional. Consiste en no hacer juicios internos; ni pensar en juicios de valor sobre la persona con quien estamos conversando.

La congruencia. Es un concepto externo; significa que tiene que percibirse una relación lógica entre dos acciones (por ejemplo, no sería congruente decir que no es bueno beber y luego bebo).

La actitud de respeto. Significa que no hay que enfrentarse a la persona, no hay que avasallar, no hay que acorralar, no hay que menospreciar, no desvalorar, etc.

Escucha activa. Significa que hay que estar, continuamente, dando signos no verbales de que estamos atentos a la conversación; por ejemplo, asentir con la cabeza, mirar a los ojos, etc.

Paráfrasis. Consiste en repetir la última palabra de la frase que ha dicho la persona con quien conversamos; de esta forma, ella se siente escuchada y continúa hablando.

Coherencia. Es un concepto interno; consiste en pensar en la dirección que se siente y actuar en la misma línea.

Escudero, M. Habilidades Básicas de la Conversación. Centro Manuel Escudero.
<https://www.manuelescudero.com/texto-de-videos-psicologia/habilidades-basicas-de-la-conversacion/>



ACCIÓN 3

Genograma familiar

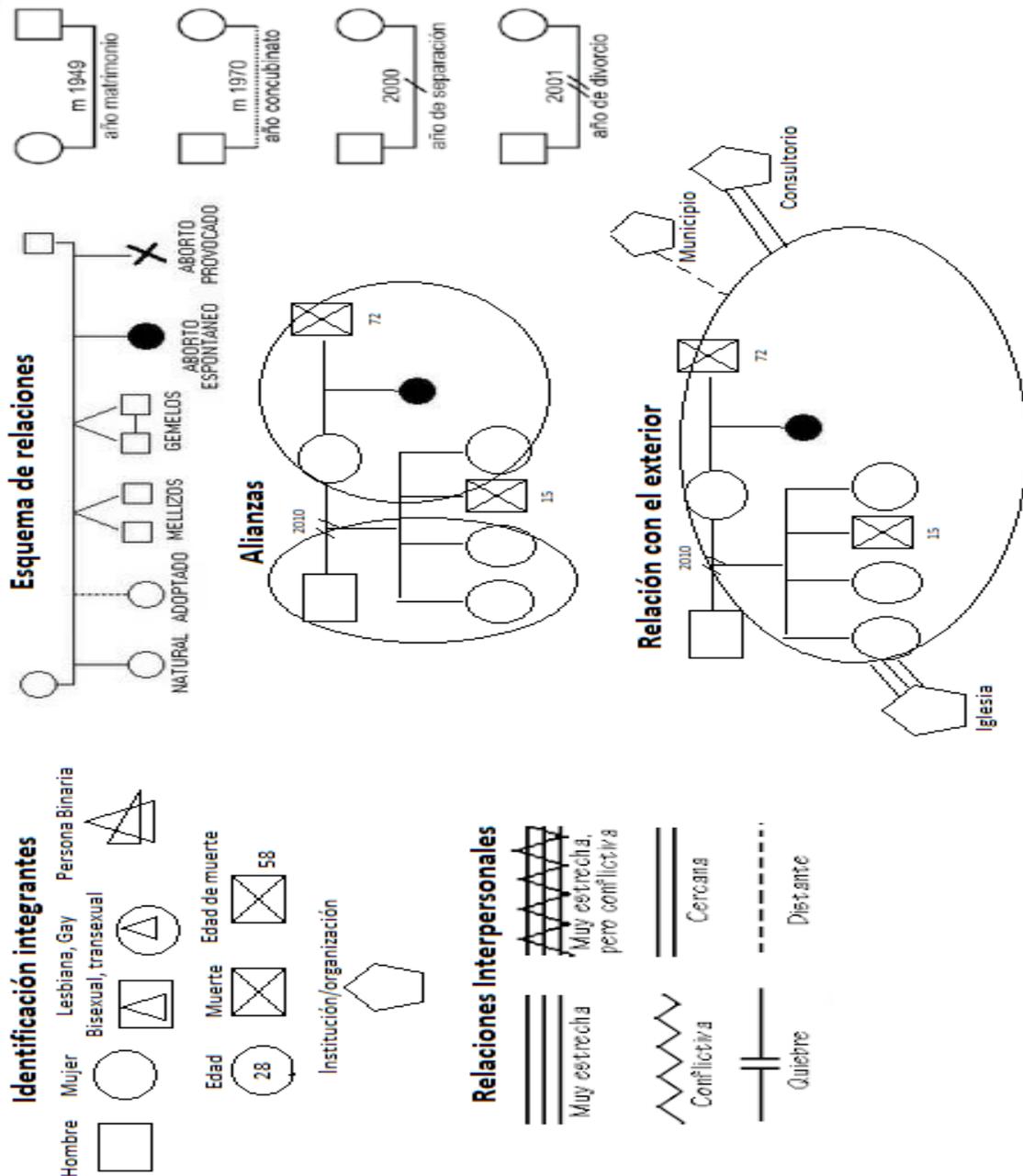
Un Genograma es la expresión gráfica de la constitución de una familia que permite mostrar las personas que la componen, sus roles, edades y tipo de filiación, las relaciones que mantienen, las alianzas entre ellas y cómo se relaciona la familia con el entorno. Es una técnica de evaluación y diagnóstico, para representar gráficamente las principales características e interrelaciones de un grupo familiar a lo largo del tiempo, recibiendo otros nombres como familiograma, árbol genealógico, árbol familiar y pedegree humano.

La información que el genograma debe incluir sobre la familia es: integrante de la familia: padre, madre, hijos, tías, tíos, abuelas, abuelos, etc., las relaciones biológicas y legales de la pareja: matrimonio, divorcio, etc., el subsistema fraterno: hermanos, el hogar: personas que viven al interior del mismo hogar, información demográfica: fechas de nacimiento, fallecimiento, matrimonio, etc., enfermedades y problemas: biológicos y psicosociales, acontecimientos vitales: estresantes, muerte, encarcelamiento, deudas y otros, además de los recursos familiares, fuentes de apoyo al interior de la familia, relaciones familiares, coaliciones, alianzas, etc.

Ventajas: una sistematización del registro, lectura fácil, fortalecimiento del rapport, mejor comprensión de los obstáculos, mayor relevancia de las relaciones y favorece la elaboración de hipótesis clínicas en base a la dinámica familiar.

Desventajas: el tiempo que requiere para su elaboración, que brinda información de un momento determinado de la familia y que si la información se obtiene solamente de una persona de la familia puede estar sujeta a errores o falsas interpretaciones.

La simbología es un punto muy importante del genograma, ya que significa tener una generalización de todos los símbolos para que cualquier profesional puede interpretar otro genograma, sin embargo hay muchas variaciones según los autores y la profesión con que se interprete. A pesar de esto, podemos tomar en cuenta algunos símbolos que tienen en su mayoría la misma interpretación para todos, y se muestran en el siguiente recuadro:





ACCIÓN 4

Sesiones de formación

Como parte del proceso de reconocimiento familiar, las sesiones de formación aportan información a las familias en temas específicos y permiten que sus integrantes obtengan una mayor reflexión sobre su situación. La persona facilitadora podrá observar conductas, opiniones o actitudes de cada integrante de la familia.

Si durante la ejecución de las sesiones de formación surgen temas que requieran ser tratados en forma confidencial con la familia (casos de VIF, abuso, consumo abusivo, entre otros), la persona facilitadora los abordará como elementos fundamentales para la próxima conversación en el domicilio de la familia.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS SESIONES DE FORMACIÓN

Esta acción considera 3 objetivos generales fundamentales:



Para cumplir con los objetivos antes mencionados debe realizar lo siguiente:



Se realiza a través de la transferencia y validación de contenidos. Este proceso integra, formativamente, dos tipos de estrategias:

1. Externas

Moviliza a la familia en el reconocimiento de las instituciones y/u organizaciones que ponen a disposición herramientas y conocimientos para fortalecerla. Por ejemplo, profesionales, familias, organizaciones sociales, laborales, Estado.

2. Internas

Moviliza a la familia a revalorar y resignificar sus experiencias, mirándose a sí misma desde distintas perspectivas para visualizar sus posibilidades de iniciar procesos de cambio.

Esto implica la realización de sesiones de trabajo cuyos contenidos abren a las familias espacios de reflexión y conversación sobre sí mismas, sin reducir la experiencia a la aplicación automática de contenidos y actividades. Por lo tanto, un elemento central es la validación de la familia respecto de sus prácticas y experiencias.

Una función de la formación es generar en el proceso instancias provocadoras que permitan a las familias cuestionarse y elaborar un reconocimiento propio de su situación, que luego construirá, en conjunto con la persona facilitadora, un punto de partida. Es necesario comprender que la formación no se remite solamente a la entrega de contenidos, sino que constituye una instancia en que las familias siguen construyendo su proceso.

La bitácora de trabajo del ejecutor y el cuaderno de familia, recogen información para el trabajo con las familias. La persona facilitadora puede potenciar esa información reforzándola en las sesiones formativas.

Precisiones para la implementación de las sesiones de formación

Las sesiones de formación se pueden trabajar de manera individual (por familia) o grupal (dos familias o más) en modalidad de talleres o encuentros. Se recomienda el formato grupal porque la conversación con otras familias facilita la reflexión, la identificación, el análisis y la validación de la experiencia.

Los criterios para agrupar a las familias deben ser conversados y sancionados junto a su Agente de Desarrollo Local. Sin embargo, se sugiere considerar todo tipo de variables de vulnerabilidad para la definición de los grupos de familias participantes, como la etapa del ciclo de vida familiar por la que atraviesan o sus intereses particulares.

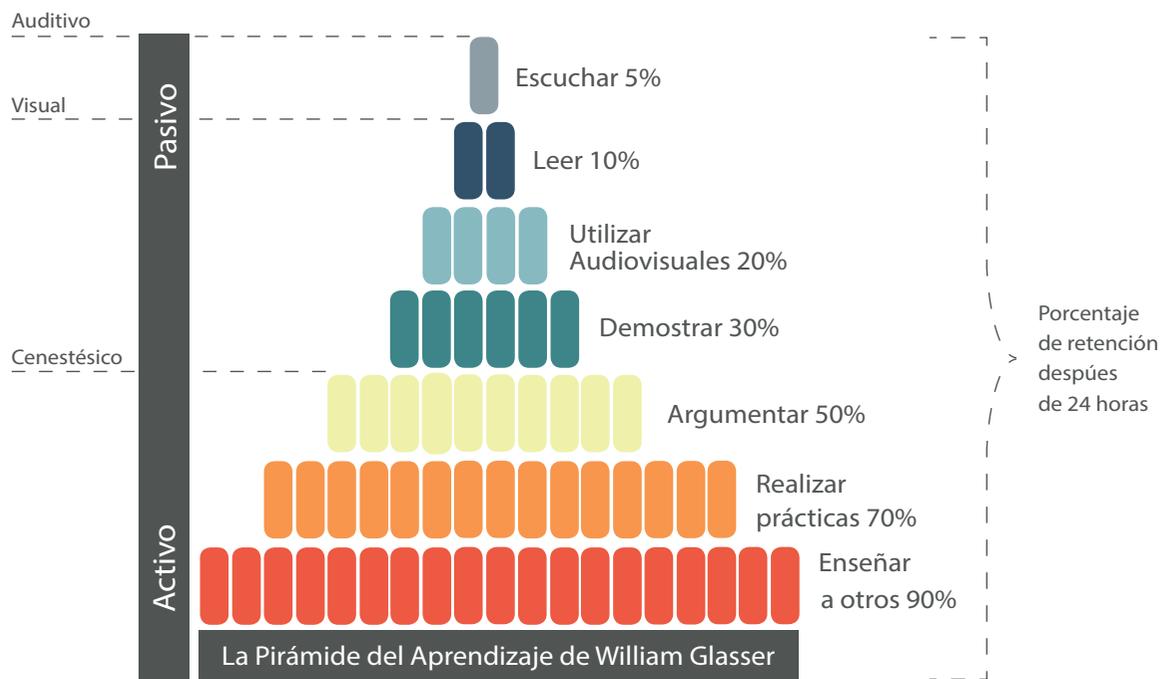
Trabajar individualmente las sesiones (todas o algunas), es decir, por familia, es una opción que permite abordar y profundizar sus contenidos, sobre todo cuando la familia en particular vive alguna situación extremadamente delicada. Por ejemplo, si se constata que una familia está sobreendeudada, se puede trabajar de manera individual la sesión que hace referencia a los créditos. Lo mismo ocurre si evidenciamos que hay una sobrecarga de actividades en alguno de sus integrantes; se trabaja en forma individual el tema que hace referencia a la distribución de las tareas del hogar. En el caso que una familia viva aislada y con muy poco acceso, que tenga incompatibilidad de horarios y esto condicione su participación en un grupo, la persona facilitadora podrá reorganizar las sesiones para trabajar en el domicilio de la familia.

Las sesiones de formación se trabajan durante toda la intervención; sin embargo, en esta primera etapa de 4 meses de duración, es decir, de reconocimiento familiar, la persona facilitadora debe definir temas de los que se encuentran detallados en el manual de formación (cantidad de sesiones que indican las bases o guía metodológica). Trabajar sesiones de formación en esta etapa permite que las reflexiones e información que surjan de estos espacios sean vitales para aportar a esta etapa de trabajo.

Lo que se debe procurar es que todas las familias puedan trabajar estas sesiones salvaguardando los horarios de ejecución, para que pueda participar la mayor cantidad de sus integrantes o, por lo menos, una persona en caso de que los horarios de ejecución no permitan mayor asistencia. La decisión de quién asista radica en la familia, que puede operar en función de la persona que desee estar o quiera trabajar los contenidos. Así, pueden asistir distintos integrantes de la familia a distintas sesiones. Independientemente de quien asista, lo ideal es que luego pueda traspasar la información al resto de la familia.

La entrega de los contenidos y la estructura de las sesiones debe ser dinámica, experiencial, y permitir la participación activa, la discusión, la conversación y la reflexión.

El contenido del material debe transmitirse de manera práctica, dinámica y accesible para personas que tengan diferentes niveles educativos, distintas edades y/o distinta situación cultural, permitiendo la participación activa de todas las familias. Las actividades deben ser entretenidas y de corta duración, con un objetivo puntual y con materiales de apoyo pertinentes, tanto al grupo participante como a los contenidos del objetivo. Los materiales, a su vez, deben ser útiles y de inmediata aplicación. Las sesiones deben ser acompañadas de material didáctico, lúdico y de aplicación práctica. Se busca que las sesiones entreguen mensajes claros destinados a trabajar sobre la base de la experiencia de las personas participantes, generando en su vida cotidiana la incorporación de nuevas prácticas que permitan el aprendizaje experiencial y significativo, pensando siempre en las distintas características de las personas que integran una familia: edad, sexo u orientación sexual, ideología, situación de salud, etc. La manera de transmitir los contenidos debe ser dinámica y permitir su adaptación a diversas audiencias participativas, flexibilizando las sesiones para tal caso.



Fuente: creación propia

El método de implementación debe enmarcarse en los principios de la educación para personas adultas, niñas y niños, según corresponda.

Los contenidos deben facilitar la participación, fundamentándose en el criterio de “aprender haciendo”. El diálogo primará sobre la clase magistral y es fundamental el respeto ante las opiniones de quienes participan, así como el intercambio de experiencias personales, independientemente de las edades y situación de vida de cada integrante; recuerde que un principio universal en nuestros espacios de intervención es la inclusión.

La persona facilitadora requiere de habilidades y experiencia para facilitar un proceso que genere vínculo con las familias. Debe entablar una relación de cercanía y romper las barreras culturales o de comunicación.

Al respecto, es fundamental conocer los aspectos básicos de las culturas de personas extranjeras; por lo tanto, es primordial conocer la población que integra la cobertura de familias con las que se va a trabajar. Las sesiones de Habitabilidad no pueden ser trabajadas de la misma manera con personas colombianas, por ejemplo, ya que sus características culturales son diferentes a las chilenas. En situaciones así, se vuelve necesario hacer cambios en los contenidos de las sesiones, adaptándolas a las realidades de cada familia.

Lo mismo pasa con las personas que viven situación de discapacidad en una familia y utilizan, por ejemplo, silla de ruedas para desplazarse. En tal caso, los contenidos de Habitabilidad y las tareas del hogar deben ser ajustados a esta realidad.

NO OLVIDAR

No existe ninguna definición legal internacionalmente establecida de “familia” y, por lo tanto, ninguna definición aceptada para la familia de una persona migrante. Sin embargo, el derecho a la reunificación de la familia está contenido en varios instrumentos legales internacionales. Varios acuerdos y convenciones definen el concepto de “integrante de la familia” para fines de protección de derechos de quienes componen las familias de personas migrantes.

Uno de los derechos humanos fundamentales establecidos incondicionalmente, tanto en el ámbito internacional como nacional, es el derecho de fundar una familia. De acuerdo con el Artículo 16 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1948), los hombres y mujeres mayores de edad, sin limitaciones por raza, nacionalidad o religión, tienen el derecho de casarse y fundar una familia. (Migración y familia. Manual de formación Introducción a la comprensión de la dinámica migratoria en Chile.

El artículo 23 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, complementa la disposición anterior: "La familia es la unidad de grupo natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección por la sociedad y el país" (ONU, 1976)

La habilidad de un migrante, regularmente residente en un país huésped, de vivir con su familia en ese país no es sólo un derecho humano, también permite la participación absoluta en la sociedad huésped. El derecho a la reunificación de la familia está directamente vinculado con la dignidad humana y la capacidad de prosperar de cada persona, y por lo tanto, también tiene un impacto directo en la cohesión social dentro de la sociedad huésped (OIM s.f. c, p. 4).

El desarrollo de las sesiones de formación se presenta en el libro complementario a este manual, titulado “Sesiones de Formación”; sin embargo, a continuación se presentan algunas consideraciones para la realización de ellas.

Aspectos para considerar en la realización de las sesiones

1. Promover la confianza y participación.

Crear un clima cálido, afectivo y de aceptación, para favorecer el logro de los objetivos.

2. Partir de la experiencia del grupo.

Conocer las necesidades, problemas y características del grupo y utilizar esta información como punto de partida para motivar el aprendizaje, relacionando los contenidos con las experiencias de quienes participan y favoreciendo su percepción de la utilidad y relevancia para la situación. La relación entre experiencias familiares y temáticas debe velar por la privacidad que requiere cada situación familiar.

3. Estimular la participación.

Propiciar la libre expresión y reforzar positivamente los comentarios que aportan; especialmente aquellos que favorecen los objetivos de la sesión. No obligar a participar. Generar las condiciones para que la mayoría de las personas, independientemente de sus características, se incorpore. Se debe acoger las sugerencias y comentarios que permitan mejorar la realización de las sesiones y fomentar el análisis de los problemas y la búsqueda de soluciones apropiadas. Evitar transformar la sesión en una clase expositiva.

4. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Todas las experiencias personales, sentimientos y emociones son válidos, sin ninguna discriminación. Todas las personas son diferentes, se deben respetar las características individuales y el ritmo de cada cual. No presionar ni permitir que el grupo lo haga.

5. Explicitar el rol de la persona facilitadora.

No es la persona experta ni la que más sabe del tema, sino quien promueve el intercambio de experiencias y la reflexión. Desde este rol, puede hacer aportes personales a través de una opinión que opera como una vivencia y no como la verdad que se impone. Regula la conversación del grupo y el tiempo que cada persona ocupa en hablar. Impide con delicadeza que una personalidad fuerte imponga, sutil o abiertamente, sus opiniones acerca de quienes participan.

6. Utilizar técnicas participativas.

Partir siempre desde la experiencia, es decir, desde aquello que la gente sabe, vive y siente. Así se podrá desarrollar un proceso de teorización práctico y significativo. La teorización debe construirse mediante un proceso progresivo, sistemático, en el que quienes participan descubran los elementos teóricos. Este proceso de teorización debe permitir siempre regresar a la práctica para transformarla, mejorarla y resolverla.

Aspectos para considerar en la aplicación de las técnicas

1. Siempre van dirigidas a un objetivo preciso; por lo tanto, cuando elegimos una técnica debemos tener claro qué objetivo queremos lograr con ella.
2. Se requiere precisar el procedimiento a seguir para su aplicación de acuerdo con el tiempo disponible, la cantidad de participantes, sus características y su relación con el grupo.
3. Se debe tener conocimiento amplio de las técnicas, saber usarlas en el momento oportuno y conducir las correctamente.
4. Conviene considerar más de una técnica o estrategia para trabajar un tema.
5. Es necesario conocer las posibilidades y límites de cada técnica.

PARA NO OLVIDAR

Es importante que la persona facilitadora:

1. Rescate los recursos y fortalezas del grupo.
2. Promueva la convivencia y el fortalecimiento de las redes.
3. Registre la asistencia de cada sesión.
4. Siempre promueva la participación de las personas asistentes.
5. Cierre adecuadamente cada encuentro.

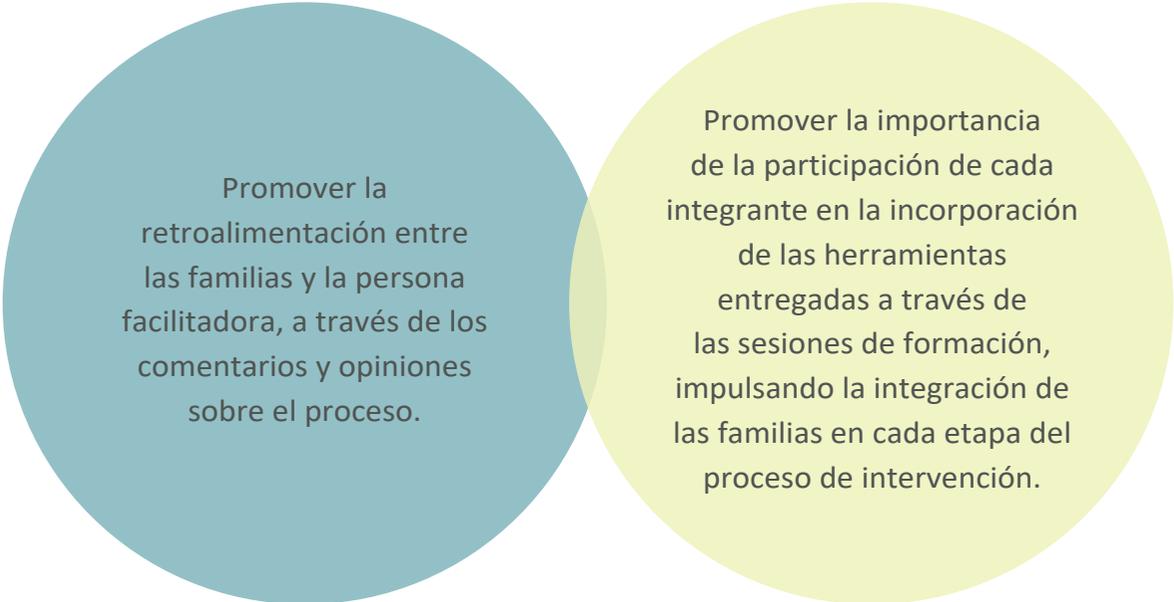
Antes de realizar cada sesión, se requiere:

1. Revisar los objetivos.
2. Revisar las actividades y realizar los ajustes necesarios para dar respuesta a todas las personas participantes.
3. Observar las características de las personas que asisten.
4. Organizar los materiales que se van a utilizar. Adecuar el espacio para la reunión.

En el contexto del programa Acción se enfatiza la utilización de las técnicas vivenciales, que se caracterizan por crear y hacernos vivir una situación ficticia en la que nos involucramos, reaccionamos y adoptamos actitudes espontáneas.

Al término del proceso de formación, las familias deben evaluar la ejecución de las sesiones.

Los objetivos de la evaluación que realizan las familias son:



Promover la retroalimentación entre las familias y la persona facilitadora, a través de los comentarios y opiniones sobre el proceso.

Promover la importancia de la participación de cada integrante en la incorporación de las herramientas entregadas a través de las sesiones de formación, impulsando la integración de las familias en cada etapa del proceso de intervención.



ACCIÓN 5

Construyendo vínculos

Esta sesión se centra en la relación que se establece entre la persona facilitadora y la familia. Es el momento para trabajar con la particularidad de cada grupo familiar. Se realiza en el segundo mes de iniciadas las conversaciones familiares, correspondiendo al tercer mes de intervención.

La tarea principal es reflexionar junto a la familia respecto de lo que han sentido durante su participación, cómo ven el trabajo realizado y lo que esperan de la intervención, cómo perciben la experiencia las otras personas que integran la familia, y cómo identifican las habilidades que permiten desarrollar una relación de confianza. Siempre es necesario sondear y analizar los aspectos que pueden distraer esta relación, aquellos elementos que dificultan la conexión entre todas las partes que integran la conversación y cómo podrían ser abordados para evitarlos.

Para realizar una buena sesión de trabajo, la persona facilitadora se centrará en una mirada positiva de la familia, reconociendo y destacando sus recursos, capacidades y fortalezas. Al recibir esta visión, quienes integran el grupo familiar tienden a entrar en un estado emocional positivo y optimista, motivándose a potenciar sus recursos y fortalecer sus capacidades para afrontar de mejor manera, y con mayor esperanza, sus necesidades y dificultades.

Incorporar a todas las personas que integran la familia en este espacio de conversación es fundamental. La opinión de todas las personas es muy importante, pues abre otros análisis y complementa las reflexiones.

Fredrickson (2000), se refiere al rol de las emociones positivas en la optimización del bienestar:

Las estrategias de intervención que cultivan las emociones positivas son particularmente adecuadas para prevenir y tratar los problemas enraizados en las emociones negativas, tales como la ansiedad, la depresión, la agresión y los problemas de salud relacionados con el estrés. Las emociones negativas estrechan el repertorio momentáneo del individuo de pensamiento-acción, mientras que las emociones positivas las amplían.

Estas estrategias optimizan la salud y el bienestar en la medida que cultivan emociones positivas. Las emociones positivas cultivadas no sólo obstaculizan las emociones negativas, sino que amplían los modos habituales de los individuos de pensar y construir sus recursos personales de afrontamiento.

Informe final del proceso de reconocimiento familiar

Una vez que la persona facilitadora termina de trabajar la etapa de reconocimiento familiar, debe emitir al FOSIS regional un informe por familia, en el que se detalla toda la información que se procesó por cada familia, según el formato denominado “Informe final de reconocimiento familiar”.

Con esta última acción, y con la ejecución de las sesiones de formación, se cierra la primera etapa del proceso de la intervención. Se espera que hayan transcurrido cuatro meses de trabajo y que la familia esté en condiciones de iniciar la etapa del diseño del plan de trabajo familiar.



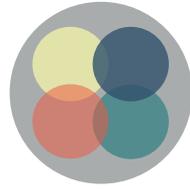
B. Etapa de Plan de Trabajo

Esta etapa se ejecuta a través de 3 grandes acciones



70

Debe iniciarse una vez que haya finalizado la etapa de reconocimiento familiar, pues todo lo trabajado en ella es material e insumo relevante para este momento. Iniciamos el proceso con la sesión definiendo líneas de acción, ya que, tal como lo veremos, la reflexión y el análisis que aquí se presentan permiten profundizar el trabajo en las siguientes dos acciones de esta etapa.



ACCIÓN 1

Definiendo líneas de acción

La realización de la sesión “Definiendo líneas de acción” debe coincidir con el quinto mes de intervención. En esta etapa del proceso se observan los temas abordados en la etapa anterior, y cómo estos contenidos se van traduciendo y plasmando en un plan de trabajo familiar. La sesión se realiza de manera privada, ya que la información de cada familia es confidencial.

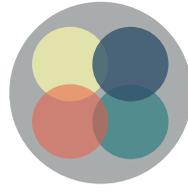
La persona facilitadora debe ayudar a identificar los siguientes temas:

1. Recursos que la familia descubrió.
2. Características de personalidad, relacionales y físicas.
3. Temas que complican a la familia o situaciones que han generado estrés familiar o de algún integrante en particular (enfermedad, sobreendeudamiento, cesantía, etc.).
4. Herramientas que deben reforzar para superar situaciones estresantes.
Es importante que en esta sesión la familia pueda reflexionar sobre ciertos temas de interés o sobre aquellos aspectos que los afectan. Las ideas, inquietudes, y temas identificados conformarán el marco de acción para el desarrollo de las futuras sesiones. No olvidar registrar en la bitácora del ejecutor.

La conversación, análisis y opiniones deben estar orientadas a rescatar las miradas positivas. Si hay aspectos negativos que afectan a la familia, o que vive algún integrante de ella, se deben abordar como situaciones que la familia debe afrontar.

Si son opiniones que involucran a una persona, es necesario mantener el diálogo positivo. Por ejemplo, si alguien de la familia tiene sobrecarga de trabajo doméstico, y eso implica un cansancio excesivo para esa persona, en vez de decir que hay ausencia de colaboración es mejor invitarlos a imaginar cómo sería para todas las personas de la familia si tal integrante agotado recibiera ayuda y cuál sería la respuesta o el resultado.

Una vez que se realiza esta sesión y todas las personas involucradas llegan a un consenso sobre los temas principales, las herramientas y recursos que tienen, y lo que les falta, se avanza hacia la siguiente acción: diseñar el plan de trabajo familiar.



ACCIÓN 2

Diseño del plan de trabajo y defición de iniciativa familiar

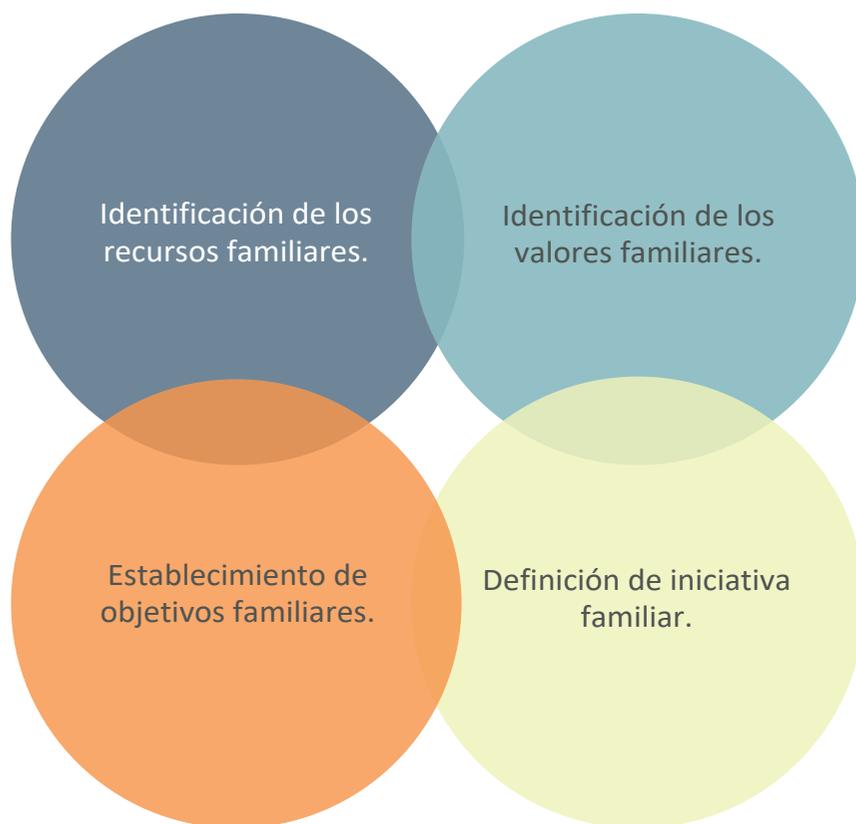
Cuando pensamos en la elaboración de un plan, pensamos en el futuro, en algo que queremos lograr o concretar, y al mismo tiempo, en acciones o tareas y responsables que nos permitan o encaminen a conseguir aquello que queremos. Así, el plan se transforma en la organización de actividades con medios y recursos para lograr un objetivo determinado. Implica ordenar una serie de plazos, tomar decisiones, asignar responsabilidades a quienes integran la familia; todo eso, planificado, apoya y aporta al logro o cumplimiento de objetivos deseados.

El diseño del plan de trabajo familiar debe comenzar una vez que se ha realizado la sesión anterior, debido a que su contenido es básico para construirlo con la familia y aporta luces para armar sus objetivos.

Para el trabajo con las familias es importante realizar preguntas abiertas y circulares que permitan un proceso reflexivo y de análisis continuo durante todas las actividades que se presentan en las sesiones de definición de objetivos.

La familia debe atribuir un significado a cada uno de los objetivos, en relación con lo que espera y desea lograr a través de su cumplimiento.

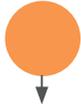
En las sesiones de esta etapa, la familia inicia un proceso reflexivo a través de diferentes actividades propuestas en pasos metodológicos:



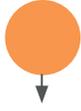
Este trabajo se realiza en dos sesiones familiares domiciliarias que pueden extenderse, si la persona facilitadora lo estima conveniente, dependiendo del proceso que cada familia viva en relación con el establecimiento de sus objetivos.

En la primera sesión se identifican los recursos familiares y los valores familiares sobre los cuales se sustenta el plan; en la segunda sesión, se establecen los objetivos familiares y se concretan las acciones a seguir con sus plazos, responsables, recursos e iniciativa familiar.

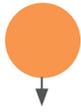
Para promover la participación de cada integrante de la familia, tenga presente:



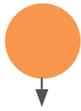
Acordar el horario más adecuado para reunirse con la familia.



Flexibilizar y adaptarse a los tiempos y dinámicas de la familia para contar con la totalidad de sus integrantes.



Adecuar la sesión al ciclo vital familiar o a las características de los integrantes de la familia.



Recordar con anticipación la visita. Confirmar la hora de visita el día anterior.



PRIMERA SESIÓN

Nuestros recursos y valores

Diseño del plan de trabajo y defición de iniciativa familiar



Identificación de los recursos familiares

Se identifican las fortalezas, habilidades, talentos y cualidades que caracterizan a la familia. En este paso es fundamental que la familia pueda poner a disposición sus recursos para el cumplimiento de objetivos. Al tener una mirada positiva de sí, la familia se da cuenta de qué recursos son necesarios para iniciar procesos de cambio para el mejoramiento de su calidad de vida. De esta manera, se invita a potenciar sus habilidades y fortalezas.

Es vital tener a la vista la primera acción “Definiendo líneas de acción”, donde la familia hace referencia a los recursos y herramientas que posee y que concluyó durante la primera etapa de intervención.

Identificación de los valores familiares

Entendemos como un valor familiar, aquel que “orienta la manera de comportarse en las relaciones personales (...) y que se basan en el respeto mutuo que puedan tener las personas”. Pasan a ser referencias personales y familiares que dan significado a la conducta, representan un límite ante el medio exterior. Son opiniones, creencias y miradas sobre la vida. Es la conciencia y los criterios que definen la manera de interactuar y de ser (...) Los valores son creencias o convicciones de que algo es preferible y digno de aprecio.

Los valores y principios guían las acciones de la familia y sus comportamientos. Es fundamental su identificación, ya que cada objetivo a definir en la próxima sesión debe estar sostenido en un valor familiar que permita estimar su sentido y significación, promoviendo el interés para su cumplimiento.



Esta sesión se trabaja a través de dos actividades:



Primera actividad Puzle de nuestras fortalezas

Para el desarrollo de esta sesión es importante tratar de contar con al menos dos personas de la familia. La persona facilitadora deberá generar distintas estrategias para convocar, promoviendo la asistencia y participación de toda la familia. Si aún no es posible contar con al menos dos personas, la persona facilitadora podrá llevarla a cabo según se describe en la variante al final de la actividad.

Materiales

1. Piezas del puzle (Cortadas y reproducidas una por cada integrante de la familia)
2. Cartulina o papel kraft
3. Lápices
4. Plumón de color

La actividad sugerida consiste en reconocer las cualidades y fortalezas del grupo familiar.

La persona facilitadora reúne a la familia en un espacio donde pueda sentarse en círculo. Cada integrante recibe una pieza del “Puzle Familiar” y escribe su nombre en el reverso de la pieza y una cualidad o virtud que esa persona reconozca tener.

Luego entrega la pieza al familiar que se encuentra a su lado derecho. La persona que la recibe escribe una cualidad o virtud de la persona que se nombra en la pieza y la entrega al familiar que tiene a su derecha. Esta acción de escribir la cualidad o virtud se repite hasta que la pieza regresa a su lugar de origen, con todas las cualidades y virtudes escritas (debería haber tantas cualidades como integrantes de la familia estén presentes). Cada familiar lee en voz alta las cualidades que aparecen en esa pieza del puzle. Cada integrante se representa en una pieza del puzle, cuyas cualidades o virtudes reconocidas por su grupo familiar contribuyen al bienestar común.

En una cartulina o papel kraft que lleve el título “Nuestras fortalezas”, la familia armará el puzle con cada una de las piezas escritas. La persona facilitadora reforzará la idea de que todas las personas de la familia tienen cualidades positivas que aportan a la dinámica familiar. La unión de las piezas del puzle representa al grupo familiar y las fortalezas que cada persona aporta a la identidad de la familia.

La persona facilitadora recalcará que el puzle final armado por la familia queda abierto (las piezas no tienen límites rectos), dada la posibilidad que tienen las familias de transformarse en el tiempo. La persona facilitadora deberá replicar las piezas según la cantidad de integrantes de cada familia, procurando tener la misma cantidad de piezas.

Una vez que se ha realizado este trabajo, se invita a responder preguntas como las siguientes:

¿Quiénes somos?

¿Qué nos une?

¿Qué nos caracteriza como familia?

¿Cuáles son las cualidades y virtudes que más nos representan?

¿Qué nos diferencia de otras familias?

¿Cuáles son nuestros talentos y habilidades?

¿Cuáles han sido nuestros logros y avances?

Las respuestas se anotan a continuación del puzle familiar y se invita a la familia a mirar el papelógrafo para concluir en conjunto que, si unen todas sus características positivas personales y familiares, tienen herramientas para enfrentar distintas adversidades.

En caso de desarrollar la actividad con una sola persona, independientemente de todos los esfuerzos realizados por la persona facilitadora para revertir esa situación, la persona de la familia escribirá en cada pieza del puzle familiar el nombre de un integrante de la familia. Una vez escritos los nombres de todas las personas que integran la familia, deberá escribir una cualidad o virtud de la persona correspondiente.

Se arma el puzle sobre una cartulina o papel kraft y se pega en un lugar visible.

Bajo el puzle, la persona de la familia responde preguntas como:

¿Qué nos une?

¿Qué nos caracteriza como familia?

¿Cuáles son las cualidades y virtudes que más nos representan?

¿Qué nos diferencia de otras familias?

¿Cuáles son nuestros talentos y habilidades?

El refuerzo que debe hacer la persona facilitadora es que cada integrante, una vez en su hogar, pueda ver las fortalezas con las que cuenta la familia.

Es importante que la persona facilitadora escriba todas las respuestas en el papelógrafo con el objetivo de concretar la identidad familiar a través del reconocimiento y verbalización de sus aspectos positivos.



Segunda actividad Nuestros valores

Para el desarrollo de esta sesión es importante tratar de contar con al menos dos personas de la familia. La persona facilitadora deberá generar distintas estrategias para convocar, promoviendo la asistencia y participación de toda la familia. Si aún no es posible contar con al menos dos personas, la persona facilitadora podrá llevarla a cabo según la variante que se describe al final de la actividad.

Materiales

1. Papelógrafo del ejercicio anterior
2. Plumón de color
3. Árbol de los valores dibujado en un papelógrafo (Anexo n.º 9)

En esta actividad, la familia trabaja en la identificación de los valores que siente y cree tener. Para esto, la persona facilitadora explica el significado de los valores a partir de la siguiente información.

Los valores son opiniones, creencias y miradas sobre la vida. Es la conciencia y los criterios que definen la manera de interactuar y ser. Son aquellos referentes que se incorporan desde la niñez. Involucran sentimientos y emociones. Por ejemplo, confianza ante la honestidad, desconfianza frente al engaño o simples mentiras. Según García (2010) los valores, actitudes y conductas están estrechamente relacionados. Los valores son creencias o convicciones de que algo es preferible y digno de aprecio. Una actitud es una disposición a actuar de acuerdo con determinadas creencias, sentimientos y valores. A su vez las actitudes se expresan en comportamientos y opiniones que se manifiestan de manera espontánea. Son valores, entre otros, la alegría, la generosidad, el respeto, la justicia, la responsabilidad, la lealtad, la unión, la solidaridad.

Para el ejercicio se debe mirar el papelógrafo del ejercicio anterior y, entre todas las personas presentes, subrayar y definir cuáles podrían ser valores que se desprenden de lo que está descrito.

Por ejemplo, si la familia definió que una de sus características es la unión ante situaciones de catástrofe, un valor puede ser la unidad. O, si en situaciones de emergencia la familia ayuda a sus vecinas y vecinos, los valores podrían ser la solidaridad o generosidad. Estos valores se escriben con diferente color para que resalten.

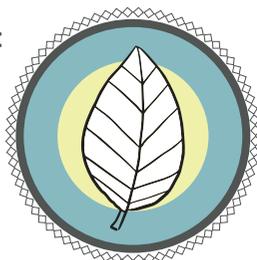
Luego, entre todas las personas presentes, suman otros valores familiares a los que ya se reconocieron.

Por cada valor identificado se dialoga a partir de las siguientes preguntas:

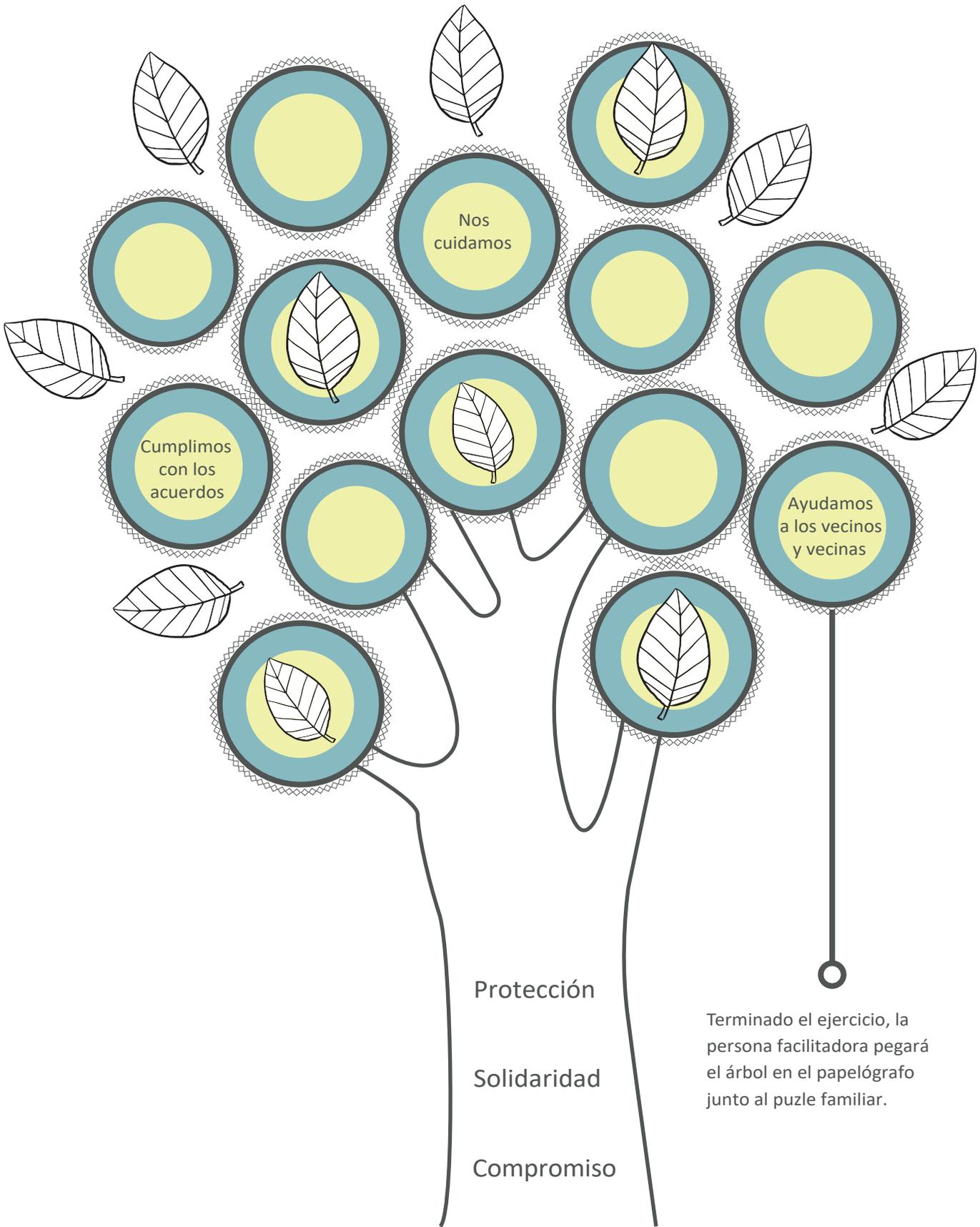
- ¿Cuándo y de qué manera ponemos en práctica los valores identificados?
- ¿Qué experiencias de la vida cotidiana cuentan con dichos valores?
- ¿Qué significado le damos a estos valores?
- ¿Por qué son importantes estos valores?
- ¿De qué manera contribuyen a mi bienestar y al bienestar de toda mi familia?
- ¿Qué sucedería si estos valores no existieran?

A partir de la conversación generada, la persona facilitadora pega en alguna pared, o sobre una mesa o en el suelo, el papelógrafo “árbol de los valores”. En el tronco del árbol, la familia escribe los valores identificados y en sus ramas las acciones importantes que realizan para poner en práctica tales valores.

Por ejemplo:



El árbol simboliza los principios de la familia. En el tronco se describen sus valores; las conductas y acciones se describen en el follaje.



Protección

Solidaridad

Compromiso

Terminado el ejercicio, la persona facilitadora pegará el árbol en el papelógrafo junto al puzle familiar.

Con la realización de esta actividad, que representa la identidad de la familia, se abre un espacio de reflexión sobre las siguientes preguntas:

- ¿Qué opinan acerca de lo que está escrito en el papelógrafo?
- ¿Qué les llama la atención?
- ¿Qué recursos familiares pueden identificar en lo que está escrito?
- ¿Reconocían estos recursos y fortalezas?
- ¿De qué manera cada integrante aporta en la construcción de la identidad familiar?
- ¿Cómo influyen las cualidades de cada integrante en el bienestar de la familia?
- ¿Por qué son importantes los valores familiares que identificaron?
- ¿De qué manera influyen estos valores en el funcionamiento de la familia?

Si a pesar de los esfuerzos por reunir a la mayor cantidad de integrantes de la familia esto no es posible, la persona facilitadora deberá trabajar con la persona de la familia que esté presente, siguiendo los mismos pasos, es decir, ella define los valores que los caracterizan y trabaja en conjunto con la persona facilitadora en el llenado del árbol.



SEGUNDA SESIÓN

El Plan

Diseño del plan de trabajo y defición de iniciativa



Establecimiento de objetivos familiares

A partir de la identificación de recursos, fortalezas y valores, se definen los objetivos familiares, los mecanismos de autogestión, las acciones, responsables, plazos y requerimientos.

La familia debe tomar decisiones acerca de las acciones y cambios que debe realizar para cumplir con los objetivos. La familia adquiere compromiso como grupo y con el FOSIS, es un proceso de continuo compromiso, se asumen responsabilidades y el control sobre la propia vida.

Los objetivos pueden ser a corto, mediano y/o largo plazo. Hay que considerar que NO necesariamente todos los objetivos de la familia se van a cumplir con la intervención. Lo que interesa es que esta modalidad quede instalada en la familia para que ella, en cualquier momento de la vida, esté en condiciones de plantearse objetivos y estrategias para concretarlos.

Los objetivos de familia se relacionan con los “valores familiares”. Por ejemplo, “mejorar la comunicación entre quienes integran la familia”. Para esto, es vital tener a mano la primera acción “Definiendo líneas de acción”, en la que se reconocen todas las necesidades y problemas que se enfrentan a diario, como también el papelógrafo con los valores familiares trabajados en la sesión anterior.

La cantidad de sesiones que se requieran dependerá de cada familia y de lo fácil o difícil que sea que esa familia llegue a acuerdos.

Definición de iniciativa familiar

En el plan de trabajo, la familia identifica sus requerimientos para el cumplimiento de sus objetivos.

Posteriormente, la familia analiza qué recursos familiares, materiales e inmateriales puede poner a disposición para tales requerimientos y evalúa, en conjunto con la persona facilitadora, los bienes y/o servicios que podría financiar el FOSIS y que contribuyan en el logro de, por lo menos, uno de sus objetivos. Esto se plasma en el formato “Plan de Trabajo Familiar”; el ADL lo visa y se procede a trabajar según su detalle y descripción.

No olvide registrar los contenidos en la bitácora del ejecutor e incentivar a que la familia registre su proceso en su cuaderno familiar.

Objetivo general Definir un plan de trabajo y una iniciativa familiar que esté fuertemente ligada con el proceso de reconocimiento familiar.

Objetivo específico n.º1 Valorar el trabajo en equipo para el logro de sus objetivos.

Objetivo específico n.º2 Construir un plan de trabajo familiar, definiendo objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Objetivo específico n.º3 Construir mecanismos de acción y autogestión para el cumplimiento de sus objetivos.

Objetivo específico n.º4 Definir junto a la persona facilitadora la iniciativa a financiar que le permitirá alcanzar, al menos, uno de los objetivos familiares planteados.

Esta sesión se trabaja a través de tres actividades



Primera actividad “Como familia somos un gran equipo”

Para el desarrollo de esta sesión es importante tratar de contar con al menos dos personas de la familia. La persona facilitadora deberá generar distintas estrategias para convocar, promoviendo la asistencia y participación de toda la familia. Es importante, para generar un vínculo y una cercanía positiva con la familia, que la persona facilitadora también participe. Si aún no es posible contar con al menos dos personas, la persona facilitadora podrá llevar a cabo la actividad según la variante que se describe al final.

MATERIALES

1. Palitos de helados
2. Cartulina o papel kraft
3. Cola fría
4. Pañuelo o venda para los ojos
5. Lápices de colores
6. Plumón

Cada familia deberá demarcar la figura de una casa pegando palos de helado en una cartulina. Para el logro de esta tarea, la familia deberá organizarse dividiendo sus funciones y/o responsabilidades.

Para que la actividad sea más lúdica, se sugiere definir un tiempo de realización según las características del grupo familiar.

Dependiendo de la cantidad de participantes, la familia se podrá dividir hasta en 3 subgrupos con las siguientes responsabilidades:

- a) Personas encargadas de pegar palitos en la cartulina o papel kraft con sus ojos vendados para no mirar lo que están haciendo.

b) Personas encargadas de dar las orientaciones a quienes pegan los palitos en la dirección correcta para ir armando la casa, considerando que ellos sí pueden mirar durante todo el proceso. Puede entregar palitos con pegamento si dos personas participan en el ejercicio.

c) Personas encargadas de entregar los palitos y poner pegamento en la hoja (esta se puede obviar si la cantidad de integrantes de la familia que participa no supera las dos personas).

Para finalizar, todos deberán pintar la casa que han construido en conjunto. Ahora, quienes estaban con sus ojos vendados podrán mirar.

Una vez finalizado el ejercicio, la persona facilitadora felicita a la familia por el buen trabajo realizado, rescatando las fortalezas que pudo observar en la organización, distribución de tareas, colaboración, participación y logro de la tarea. En caso de que se hayan presentado ciertas dificultades, la persona facilitadora deberá identificarlas, verbalizarlas y analizar en conjunto con la familia las acciones que se podrían mejorar para el logro del objetivo.

A continuación, la persona facilitadora explicará el significado del trabajo en equipo, para luego crear un espacio de reflexión grupal sobre su importancia para el logro de objetivos familiares.

¿Qué es el trabajo en equipo?

Se ha planteado ([http:// psicologosenlinea.net](http://psicologosenlinea.net)) que el trabajo en equipo consiste en realizar una tarea específica por medio de un grupo de personas que conforman, a su vez, un grupo de trabajo. Es primordial en el trabajo en equipo la unión y empatía entre los integrantes, ya que en más de una oportunidad será necesario comprender a otra persona y, asimismo, apoyar las distintas ideas que vayan naciendo para el desarrollo de los objetivos.

Las familias también pueden funcionar como un buen equipo. Cada integrante, no importa si es persona adulta, joven, niño o niña, puede ayudar a lograr algunos objetivos compartidos, realizar algunas tareas necesarias y cooperar para el bienestar de sus familiares.

Para llegar al objetivo es importante entender, desde un principio, que el éxito o logro del trabajo en equipo es del equipo en sí y no de algún integrante en particular. Es por eso que no se puede valorar a cada integrante del trabajo en equipo como una célula independiente. El trabajo en equipo supone UNIÓN. La integración de cada persona es mucho más que la suma de cada una de ellas.

La persona facilitadora crea un espacio de reflexión grupal en el que realiza las siguientes preguntas abiertas para que la familia analice, discuta y responda:

- ¿Qué objetivos hemos logrado a través del trabajo en equipo?
- ¿Cuándo y cómo nuestra familia funciona como un equipo? ¿Podemos dar ejemplos?
- ¿Cuándo el trabajo en equipo nos ha permitido lograr algo en familia?
- ¿Por qué?
- ¿Qué sucede cuando solamente una parte de la familia se reúne para trabajar en equipo?
- ¿Cómo puede o podría aportar cada integrante de la familia para el logro de nuestros objetivos?
- ¿Qué necesita cada integrante para sentirse parte de un equipo familiar?
- ¿Cuándo nos cuesta actuar como un equipo? ¿Por qué? ¿Cómo podríamos mejorarlo?

Si en la familia no es posible contar con más de una persona para trabajar esta actividad, la persona facilitadora cambiará la actividad por la siguiente:

Con el papelógrafo trabajado en la sesión anterior a la vista (fortalezas de cada integrante y de la familia), la persona de la familia que está presente define las acciones que más caracterizan a cada integrante de la familia o que más les guste hacer. Por ejemplo, a Gabriel le gusta contarle cuentos a su hermana menor; a Juan, el abuelito de la casa, le gusta salir a comprar pan porque así aprovecha de caminar; Lucía es artista y le encanta dibujar, y así con cada integrante.

Se arma en un papelógrafo en un cuadro como el siguiente:

Nombre de integrante de la familia	Habilidades que tiene	¿Qué podría hacer en el hogar?
Gabriel	Lee	Contarle cuentos a su hermana menor.
Juanita	Orden y aseo	Recoger la basura, ordenar los muebles.
Juan	Camina	Acompañar a niñas y niños de la familia al colegio.

La persona facilitadora debe reforzar que todas las personas de la familia tienen habilidades, fortalezas y recursos que pueden poner a disposición para lograr objetivos en común. Debe quedar como tarea que la persona de la familia comente esta actividad al resto de los integrantes.



Segunda actividad “Nuestro plan familiar”

Para el desarrollo de esta sesión es importante tratar de contar con al menos dos personas de la familia. La persona facilitadora deberá generar distintas estrategias para convocar, promoviendo la asistencia y participación de toda la familia. Si aún no es posible contar con al menos dos personas, la persona facilitadora podrá llevarla a cabo según la variante descrita al final de la actividad.

MATERIALES

1. Árbol de los valores trabajado en la sesión anterior
2. Contenido sesión “Definiendo líneas de acción” (acción 2)
3. Tarjetas de colores
4. Cinta adhesiva
5. Cartulina o papel kraft
6. Plumones

La primera acción para comenzar a trabajar el plan es fijarnos objetivos. Estos se entenderán como los desafíos que nos proponemos para cambiar o mejorar alguna situación familiar. Los objetivos deben estar ordenados, coordinados y claramente definidos para no confundirse durante el proceso, y cada objetivo está basado en un valor familiar.

Algunas orientaciones para determinar los objetivos:

Objetivo n.º1
Definir positivamente las características del grupo familiar para enmarcar la dinámica desde un enfoque constructivo.

Objetivo n.º2
Definir objetivos claros y precisos para facilitar la comprensión de toda la familia.

Objetivo n.º3
Formular objetivos realistas y factibles de lograr.

Objetivo n.º4
Considerar objetivos de corto, mediano y largo plazo para favorecer la organización.

Objetivo n.º5
Consensuar objetivos significativos para todas las personas que integran la familia.

Objetivo n.º6
Establecer objetivos que constituyan un desafío y una motivación para cada integrante de la familia.

Objetivo n.º7
Trabajar en equipo y distribuir responsabilidades para motivar la participación de toda la familia.

Para comenzar a trabajar, es necesario que la familia mire los valores y acciones que están descritas en el “árbol de valores”, trabajo realizado en la sesión anterior. Con este material, la persona facilitadora pone a disposición la información trabajada en la sesión “Definiendo líneas de acción” en la que se revisaron las fortalezas que tiene la familia y las necesidades o problemas que sus integrantes han debido enfrentar.

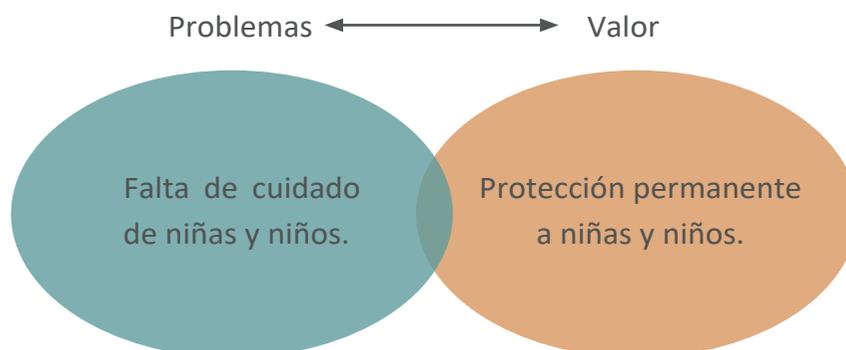
En conjunto, definen tres o cuatro situaciones problemas que no han logrado abordar. Ejemplos de esto pueden ser:

- a) Larga cesantía de algún integrante de la familia.
- b) Falta de cuidado de niñas y niños de la familia ante situaciones de trabajo de las personas adultas.
- c) Persona postrada que necesita ayuda.
- d) Hijos e hijas menores de edad que trabajan y faltan al colegio.

Se escriben en las tarjetas de un color y, por cada una de ellas, se define un valor. Por ejemplo:

- a) Cesantía: trabajo estable.
- b) Falta de cuidado de niñas y niños: protección permanente para niñas y niños.
- c) Persona postrada: solidaridad y apoyo.
- d) Hijos e hijas que trabajan: educación permanente y sin riesgo.

Los valores se escriben en tarjetas de otro color y se ponen al lado del problema:



A continuación, se observan todas las tarjetas de los valores que se escribieron y la familia deberá hacer el siguiente ejercicio con cada una de ellas:

1. Analizar de qué manera cada valor contribuye al bienestar familiar.
2. Determinar en conjunto con la persona facilitadora el grado de importancia que la totalidad de la familia les otorgue, considerando siempre el bienestar y mejoramiento de su calidad de vida.
3. Se deberá llegar a un consenso sobre cuáles son los valores más importantes y factibles de cumplir (se sugiere un máximo de dos), seleccionándolos y pegándolos en un papelógrafo.

Ejemplos de valores

“Unión familiar”.

“Buena comunicación en la familia”.

“Buen trato en las relaciones”.

“Educación permanente y de calidad”.

“Nuevos conocimientos”.

“Relaciones adecuadas con vecinas y vecinos”.

Luego del ejercicio, la persona facilitadora explica que cada uno de los valores elegidos y pegados en el papelógrafo constituye un objetivo familiar y que, en la medida que cada integrante realice acciones para lograr ese objetivo, estará en sintonía con todos los integrantes que desean fortalecimiento, crecimiento y desarrollo familiar.

Tener en cuenta

La persona facilitadora orienta a la familia en la definición de sus valores, de tal manera de que sean lo suficientemente amplios, significativos y que contribuyan en su mejoramiento y bienestar.

En caso de que la familia no haya incorporado un valor que responda a una necesidad importante detectada en la etapa del reconocimiento familiar, la persona facilitadora puede orientar a través de preguntas abiertas que permitan la reflexión familiar sobre esa necesidad e incorporar el valor.

La persona facilitadora debe orientar, guiar y apoyar porque nunca debe imponer sus creencias y opiniones por sobre las de la familia.

Una vez que ya se han definido los valores sobre los cuales se trabajará, estos se traspasan como objetivo al plan de trabajo familiar. Por ejemplo:

Valor: Protección permanente de niñas y niños.

Objetivo: Proteger permanentemente a niñas y niños de la familia.

Es muy importante que la definición de objetivos no sea una imposición y es fundamental que sea algo que se hace para y con la familia. Por esta razón, el establecimiento de acciones, responsables, plazos y requerimientos para la consecución de ellos no es, en absoluto, una tarea “técnica” o “ajena” a la familia, sino más bien una parte fundamental del proceso de cambio que se ha de dar en su interior.

Una persona representante de la familia escribe los objetivos consensuados en el documento denominado “Plan de Trabajo Familiar”. A continuación, la familia conversa y define las acciones que necesita realizar, y determina acciones, plazos, responsables y requerimientos para el desarrollo del plan de trabajo. Por ejemplo:

Valor	Objetivo	Acciones	Plazos	Responsable	Requerimiento
Valor n.º1: Protección permanente a niñas y niños	Objetivo n.º 1 Proteger permanentemente a niñas y niños por medio de una persona adulta responsable.	Acción n.º1: Revisar la red de servición para ver si pueden prestar apoyo al cuidado infantil	2 semanas	Juan	Municipalidad entrega datos
		Acción n.º2: Revisar si alguna persona externa puede cuidar a niñas y niños de la familia	1 semana	Pedro	Disposición de la red familiar
		Acción n.º3 Evaluar qué integrante puede hacerse cargo de niñas y niños de la familia mientras otras personas trabajan.	2 días para organizarse	Macarena	Organizar los horarios
Valor	Objetivo	Acciones	Plazos	Responsable	Requerimiento
Valor n.º2: solidaridad y empatía con la persona postrada	Objetivo n.º 1 Dar cuidado y apoyo a familiar que está postrado	Acción n.º1 Ver en la red algún sistema de ayudas técnicas o médicas.	2 semanas	María	Municipalidad entrega datos
		Acción n.º2: cotizar y adquirir silla para desplazamiento	1 semana	Juan	Silla de ruedas.
		Acción n.º 3: integrantes de la familia se turnan para cuidar a persona postrada	2 días para organizarse	María	Sistema de turnos.

Elaborado el ejercicio, la familia deberá reflexionar y responder las siguientes preguntas:

- ¿De qué manera los recursos con los que contamos nos servirán para el cumplimiento de los objetivos propuestos?
- ¿Qué acciones y requerimientos debemos llevar a cabo como familia?
- ¿En qué momento o situación podríamos necesitar apoyo para el cumplimiento de los objetivos propuestos?
- ¿De qué manera el FOSIS nos podrá ayudar con los requerimientos para el logro de algún objetivo?

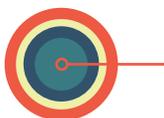
La familia debe responsabilizarse de su plan de trabajo, comprometiéndose a cumplir con las acciones definidas, utilizando los recursos familiares que les permitan alcanzar sus logros.

Siguiendo el ejemplo de esta actividad, la familia podrá visualizar la totalidad del plan familiar, pudiendo comprometerse con todas las acciones y plazos. Las personas responsables podrán responder por las gestiones de la red o del entorno y todos los requerimientos para lograr los objetivos.

Por otra parte, deberán resolver cómo financiar el costo de la silla de ruedas, ingresos que podrían adjudicarse a través del financiamiento de iniciativas familiares consideradas por el FOSIS.

Si no existe más de una persona de la familia en el momento de la sesión, la persona facilitadora deberá trabajar hasta la primera parte de esta sesión (definir los valores y objetivos) y dejar como ejercicio familiar el resolver y llenar el “Plan de Trabajo Familiar”, no sin antes ejemplificar adecuadamente con los mismos objetivos definidos.

Ante cambios o alteraciones del plan en el momento en que la familia lo resuelva posteriormente, la persona facilitadora deberá velar que todo sea coherente con lo trabajado en la primera etapa de la intervención y en las sesiones familiares anteriores.



Tercera actividad “Definiendo nuestra iniciativa”

Para el desarrollo de esta sesión es importante contar con al menos dos personas de la familia. La persona facilitadora deberá generar distintas estrategias para convocar y promover la asistencia y participación de toda la familia. Si no es posible contar con el mínimo de personas, se deberá desarrollar la opción descrita al final de la actividad.

MATERIALES

1. Plan de trabajo elaborado
2. Plumón
3. Tarjetas de un color
4. Pegamento

Cabe destacar que la definición de la iniciativa familiar es una acción automática y posterior a haber definido el plan de trabajo familiar, pues corresponde al financiamiento de uno o más requerimientos ya definidos por la familia en el momento de construirlo.

Siguiendo el ejemplo anterior, correspondería financiar la adquisición de la silla de ruedas:

Valor	Objetivo	Acciones	Plazos	Responsable	Requerimiento
Valor n.º 2: solidaridad y empatía con la persona postrada	Objetivo n.º 1 Dar cuidado y apoyo a familiar que está postrado	Acción n.º 1 Ver en la red algún sistema de ayudas técnicas o médicas.	2 semanas	María	Municipalidad entrega datos
		Acción n.º 2: cotizar y adquirir silla para desplazamiento	1 semana	Juan	Silla de ruedas.
		Acción n.º 3: integrantes de la familia se turnan para cuidar a persona postrada	2 días para organizarse	María	Sistema de turnos.

Se escribe en una o más tarjetas según cuánto se alcance a financiar y luego se pega en el mismo papelógrafo para destacarlo.

En el documento del Plan de Trabajo Familiar se debe consignar el visado del FOSIS antes de proceder a realizar la inversión.

Es importante que la persona facilitadora refuerce permanentemente el logro del objetivo y que este NO depende única y exclusivamente del financiamiento de la iniciativa, sino más bien del esfuerzo y cumplimiento de las acciones en los plazos y responsables definidos por todas las personas de la familia.

El diseño del plan de trabajo e iniciativa familiar busca que las familias inicien un camino de construcción de sus proyectos de vida, a partir del aprendizaje sobre la planificación de objetivos familiares. El programa comprende un proyecto de vida, que según Valdivieso y Perotto (1993) podemos entender como “la acción siempre abierta y renovada de superar el presente y abrirse camino hacia el futuro, a la conquista de sí mismo y del mundo en que se vive”.

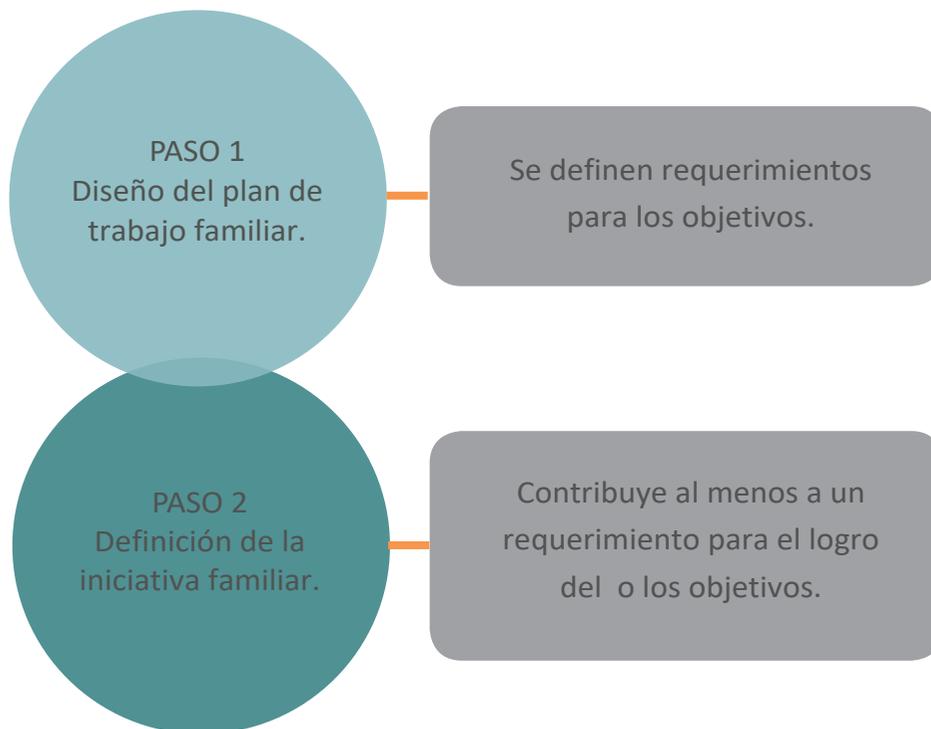
Ocasionalmente, hablar de un proyecto de vida puede resultar un tanto difícil, ya que existen personas que creen que su futuro está determinado, entre otros factores, por su familia, su lugar de origen, su nivel socioeconómico, alguna carencia afectiva o simplemente por buena o mala suerte. La persona facilitadora debe identificar estas creencias que limitan la posibilidad de planificar, generando estrategias que le permitan derribar estas barreras.

Conforme a lo señalado en el “Manual del facilitador de habilidades para la vida” de la Secretaría de Salud Pública mexicana (2006:91), cuando no se tiene un proyecto de vida hay sentimientos de amargura y tristeza, pues la mayor parte del tiempo hay una lamentación por los sucesos del pasado y un miedo a las incertidumbres del futuro. Para la mayoría de los seres humanos es importante ocupar un lugar, hacer algo por la propia persona y por aquello que la rodea.

Recuerde

El diseño del plan de trabajo familiar tiene como objetivo que la familia construya un plan de trabajo en el que defina objetivos familiares, en los plazos que ella misma establezca y en las formas que pueda cumplir.

La definición de la iniciativa familiar tiene por objetivo que la familia, en conjunto con la persona facilitadora, defina uno o varios bienes y/o servicios a financiar como aporte a, por lo menos, uno de sus requerimientos para el cumplimiento de su(s) objetivo(s).



De acuerdo con lo anterior, la definición de la iniciativa familiar depende del plan de trabajo que se desarrolle, en la medida que esa iniciativa constituya un medio para el logro de los objetivos establecidos por la familia. De esta manera, el objetivo contiene la iniciativa familiar y dicha iniciativa nunca será un objetivo en sí misma.

Recuerde registrar los contenidos de esta etapa en la bitácora del ejecutor e incentivar a que la familia también registre en su cuaderno de trabajo.



ACCIÓN 3

Sesiones de formación

En esta etapa de trabajo, las sesiones que se realizan son aquellas que quedan pendientes para completar la cantidad de sesiones a realizar por familia, según lo establecido por bases y en la guía metodológica.

Las orientaciones respecto de la forma de aplicación son las mismas que las entregadas en la etapa anterior; siempre priorizando su realización grupal y, si es necesario, de manera individual por familia.

La diferencia que existe entre estas sesiones y las anteriores es que en esta etapa la persona facilitadora define los temas a trabajar dependiendo de las características de las familias, que no necesariamente son las establecidas en el manual de formación.

Es así como diversos temas que no estén diseñados, y que tengan relación con los resultados de la primera etapa de intervención y con lo específico requerido por las familias, pueden ser trabajados en esta etapa.

Los contenidos a abordar deben ser trabajados en modalidad de taller y resguardando los mismos parámetros de calidad y duración que los establecidos en el manual de sesiones de formación.

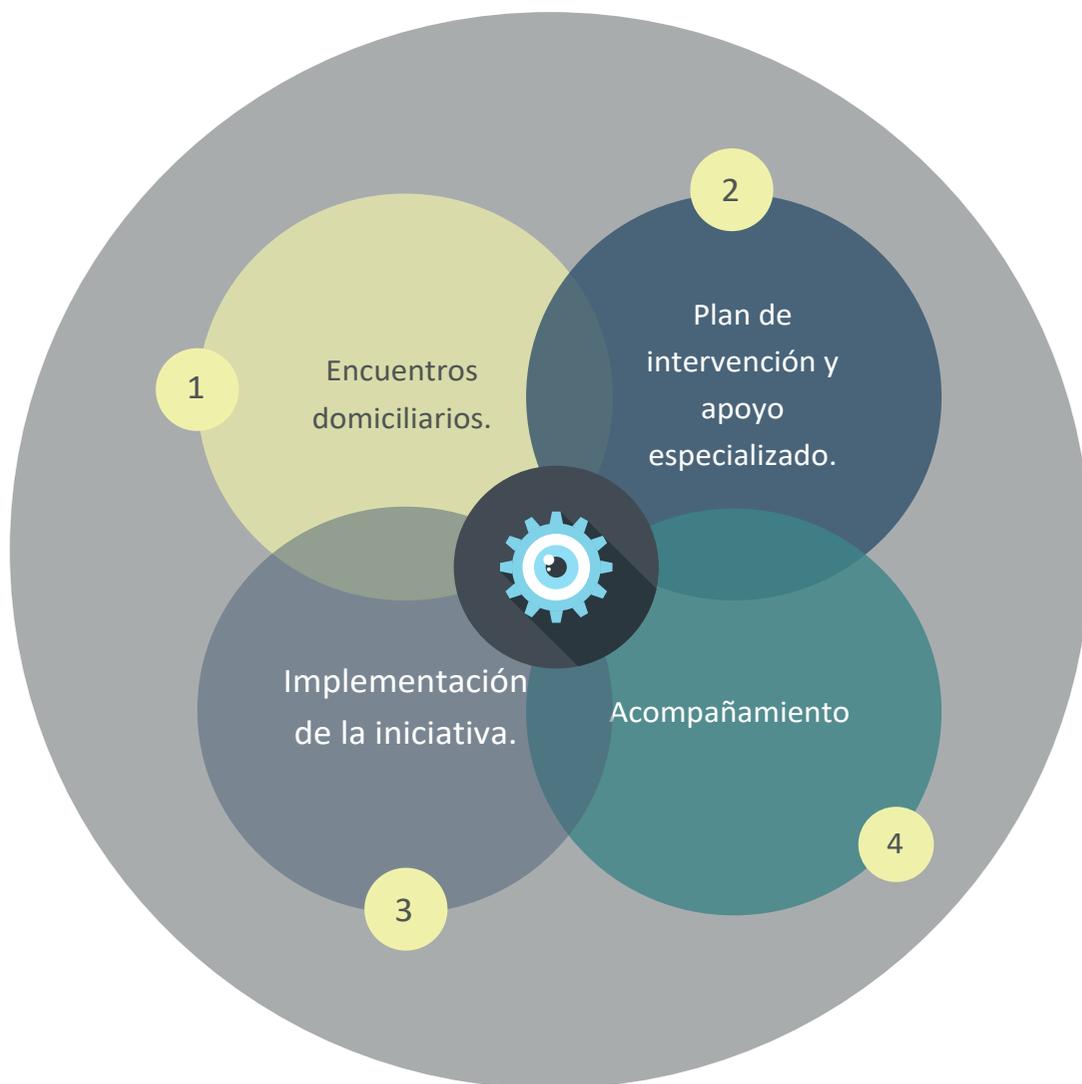
Es en este momento cuando se debe tener la certeza de que todas las familias lograron trabajar las sesiones de formación.

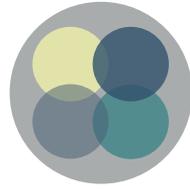


C. Etapa de acompañamiento

Esta es la etapa en que se debe desplegar todo el apoyo técnico para apoyar el proceso de trabajo de la familia según el “Plan de Intervención”. La persona facilitadora coordina las acciones de acuerdo a los objetivos generales y específicos y da apoyo al plan de trabajo familiar y a los otros aspectos que requieren intervención. En esta etapa del proceso se configuran las acciones de apoyo especializado y de acompañamiento.

La etapa se ejecuta a través de 4 acciones:





ACCIÓN 1

Encuentros domiciliarios

Los encuentros domiciliarios en la etapa de acompañamiento se realizan con las familias de manera particular y dando cuenta de su plan de trabajo familiar toda vez que se requiera. Esto significa que la cantidad de sesiones de trabajo dependerá del estado de avance de la ejecución de cada plan, de los facilitadores que en el camino se descubran, y de los problemas y obstaculizadores que vayan apareciendo.

Por este motivo, es importante que la persona facilitadora centre el análisis de logros de los objetivos y atienda a las emociones de frustración sin que estas impidan avanzar en el proceso.

Como ya sabemos, los criterios metodológicos para el desarrollo de los procesos son las conversaciones familiares, las cuales deben seguir las mismas pautas entregadas anteriormente.



ACCIÓN 2

Plan de intervención y apoyo especializado

El apoyo especializado son intervenciones que profesionales realizan a una o más familias en una o más áreas de interés, gestionadas por el equipo ejecutor.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL APOYO ESPECIALIZADO

El apoyo especializado tiene como objetivo aportar a las familias con intervenciones psicosociales específicas que fortalezcan su relación interna y mejoren sus condiciones de vida.

El servicio especializado responde a un plan de intervención que la persona facilitadora traza para cada una de las familias. Este plan de intervención profesional para cada familia, debe incluir un objetivo claro, las principales acciones y gestiones que se realizarán con ella. El programa presenta un formato de registro que puede ser mejorado por el equipo regional y/o la persona facilitadora, considerando siempre, uno por familia.

Del plan surgen las intervenciones especializadas, las que deben ir, por una parte, en apoyo del plan de trabajo familiar, y por otra, para cualquier área que es sentida por la familia o que fue reconocida por ella y/o por la persona facilitadora durante la primera etapa de la intervención.

El servicio especializado se puede desarrollar por familia o por grupos de familias.

La persona facilitadora a cargo de entregar este servicio debe gestionar con la familia, o el grupo de familias, a través de actividades coherentes con el resultado del proceso de reconocimiento familiar y como requerimiento del plan de trabajo familiar. Al respecto, actividades formativas, lúdicas y recreativas forman parte de las acciones que la persona facilitadora puede promover. Cualquiera de ellas debe asegurar impacto y modificación de la situación inicial de la familia.

Por ejemplo, si durante el proceso de reconocimiento familiar surgieron en la familia situaciones de índole judicial que requieren información, la persona facilitadora podría contactar a la Corporación de Asistencia Judicial, para que a través de un taller puedan resolver dudas y aclarar las gestiones que la familia debe realizar para superar la situación. Este taller se puede realizar con todas las familias o con un grupo de familias. Otro ejemplo de servicio especializado puede ser el financiamiento de capacitación en cuidado infantil para un grupo de jóvenes de las familias, como monitores socioculturales, animaciones infantojuveniles, etc., apoyando a su vez los turnos de cuidado de niñas y niños del plan de trabajo familiar de una o más familias.

Frente a situaciones de violencia intrafamiliar, el ejecutor puede acercarse a organismos especializados en el tema para sensibilizar a las familias y crear vínculos que permitan resolver o intervenir el problema. Otros ejemplos de intervenciones, según los resultados del proceso de reconocimiento familiar, pueden ser el reforzamiento de autoestima en mujeres a través de un taller de desarrollo personal en el que participe más de una familia, o bien lo relativo a alguna atención médica requerida.

Los siguientes son ejemplos de servicios de apoyo especializado entregados a las familias beneficiarias del programa en distintas regiones:

- a) Taller nutricional teórico y práctico de cocina.
- b) Taller de fortalecimiento de hábitos de habitabilidad y prevención de riesgos en el hogar.
- c) Seminario de redes y apoyo social dirigido a personas adultas mayores.

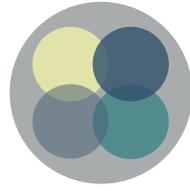
- d) Atención médica, kinesiológica, dental, oftalmológica.
- e) Taller de fortalecimiento de autoestima.
- f) Apoyo psicológico.
- g) Apoyo psicosocial en familias víctimas de VIF.
- h) Talleres de autocuidado y estilo de vida saludable.
- i) Otros talleres no considerados en el manual de formación.
- j) Atención en psicopedagogía, fonoaudiología.
- k) Actividades recreativas familiares.
- l) Taller de relaciones interpersonales.

Frente a situaciones complejas que experimente una familia (VIF, consumo de alcohol y otras drogas, embarazo precoz, vulneración de derechos, entre otras) la persona facilitadora debe conocer las redes de servicio que puedan realizar intervención especializada en el problema a tratar. Es en estos espacios donde la persona facilitadora realiza las derivaciones a la red, intervenciones en crisis o primeras acogidas. Existe una ficha de derivación para que la familia acuda al servicio. La persona facilitadora debe preocuparse de que la familia sea acogida en el servicio derivado y reciba la atención requerida.

Es imposible definir la cantidad de sesiones necesarias por familia. Siempre podrá ser más de una; sin embargo, el máximo dependerá de lo que requiera una familia para trabajar. Por ejemplo, una familia que requiera atención oftalmológica para adquirir anteojos por problemas de vista de algún integrante, probablemente necesitará menos sesiones que una familia que asista a un taller de convivencia familiar.

Cabe destacar que cada una de estas acciones es el producto de gestiones realizadas por el equipo ejecutor, que pueden ser resueltas por profesionales de su equipo. NO se financian con el fondo de iniciativa del que la familia dispone.

El ejecutor debe conocer el territorio donde interviene y generar alianzas con la red para apoyar a las familias.



ACCIÓN 3

Implementación de la iniciativa

Corresponde a la acción de financiar (comprar, adquirir, pagar, etc.) un bien o servicio requerido por la familia, producto del reconocimiento familiar y previamente consensuado en la etapa del plan de trabajo familiar.

Se financia con el fondo disponible el requerimiento para el logro de un objetivo, que puede ser el financiamiento de un servicio (pago), de una gestión o la compra de un bien. Remítase siempre a la ficha correspondiente al plan de trabajo familiar. No es posible financiar pagos de cuotas de créditos (al día o atrasadas), depósitos en cuentas de ahorro, compra de bienes para actividades productivas o de emprendimientos de cualquier índole.

La persona facilitadora debe revisar, en conjunto con la familia, todas las acciones y responsabilidades que están asociadas a la implementación de la iniciativa antes de gestionar un servicio o adquirir cualquier bien. Recuerde que la iniciativa es un instrumento de intervención que fortalece el logro de objetivos y no es un fin en sí misma. Una vez adquiridos los bienes y/o financiado el servicio, la persona facilitadora deberá entregar al FOSIS y a la familia el Acta de Traspaso de Bienes y/o Servicios (Anexo n.º 13), documento que certifica la conformidad de la familia respecto del uso de su fondo de iniciativa familiar.

La persona facilitadora debe motivar el uso del cuaderno de familia para registrar los contenidos que les parezcan más relevantes. La persona facilitadora debe registrar los aspectos más relevantes del proceso en la bitácora del ejecutor.



ACCIÓN 4

Acompañamiento

El acompañamiento propone el siguiente objetivo:

Brindar orientación y asistencia técnica a las familias para promover el término exitoso de la ejecución de las iniciativas propuestas y el cumplimiento de los objetivos familiares.

La orientación y asesoría es un proceso de reflexión-acción llevado a cabo en conjunto con quienes integran la familia. Permite identificar soluciones a los problemas y necesidades, definiendo acciones concretas a realizar. Es un proceso que entrega a la familia las herramientas para descubrir, comprender y dominar la situación que está viviendo, identificando las claves de sus dificultades para que, de manera autónoma y paulatina, pueda enfrentarlas y superarlas. Es bajo esta premisa que la familia, con apoyo de la persona facilitadora, puede ir haciendo adecuaciones a su plan. Cambiar responsables y plazos, gestiones, establecer el cumplimiento de un objetivo a corto,

mediano y largo plazo, incorporar otras actividades o involucrar a otras personas en la ejecución de su plan... todo es posible. La reflexión que debe estar presente es cuánto impacta y cuánto aporta esto en nuestro bienestar familiar y, sobre la base de esta reflexión, hacer las adecuaciones. Aquí nos basamos en la “asistencia técnica”.

La asistencia técnica es la transferencia de conocimientos específicos para el fortalecimiento de habilidades cuando la familia lo requiera, y que permitan el desarrollo del plan de trabajo familiar. La persona facilitadora debe ser capaz de proveer a la familia de conocimientos que le permitan resolver sus problemas o dificultades. La persona facilitadora transferirá estos conocimientos y, en caso de no manejar información sobre alguna temática, dichos conocimientos serán provistos por profesionales idóneos.

El acompañamiento familiar, como se describe en esta etapa, se inicia una vez que se ha definido el plan de trabajo familiar, es decir, en la tercera etapa de la intervención (sexto a octavo mes de trabajo con la familia, más o menos) y considera el apoyo a las familias para recibir de manera adecuada el apoyo técnico del ejecutor, a través de:

- a) La revisión y análisis del proceso del plan de trabajo familiar e implementación de la iniciativa, y
- b) la observación del proceso de entrega del servicio especializado y las derivaciones a la red cuando se han realizado.

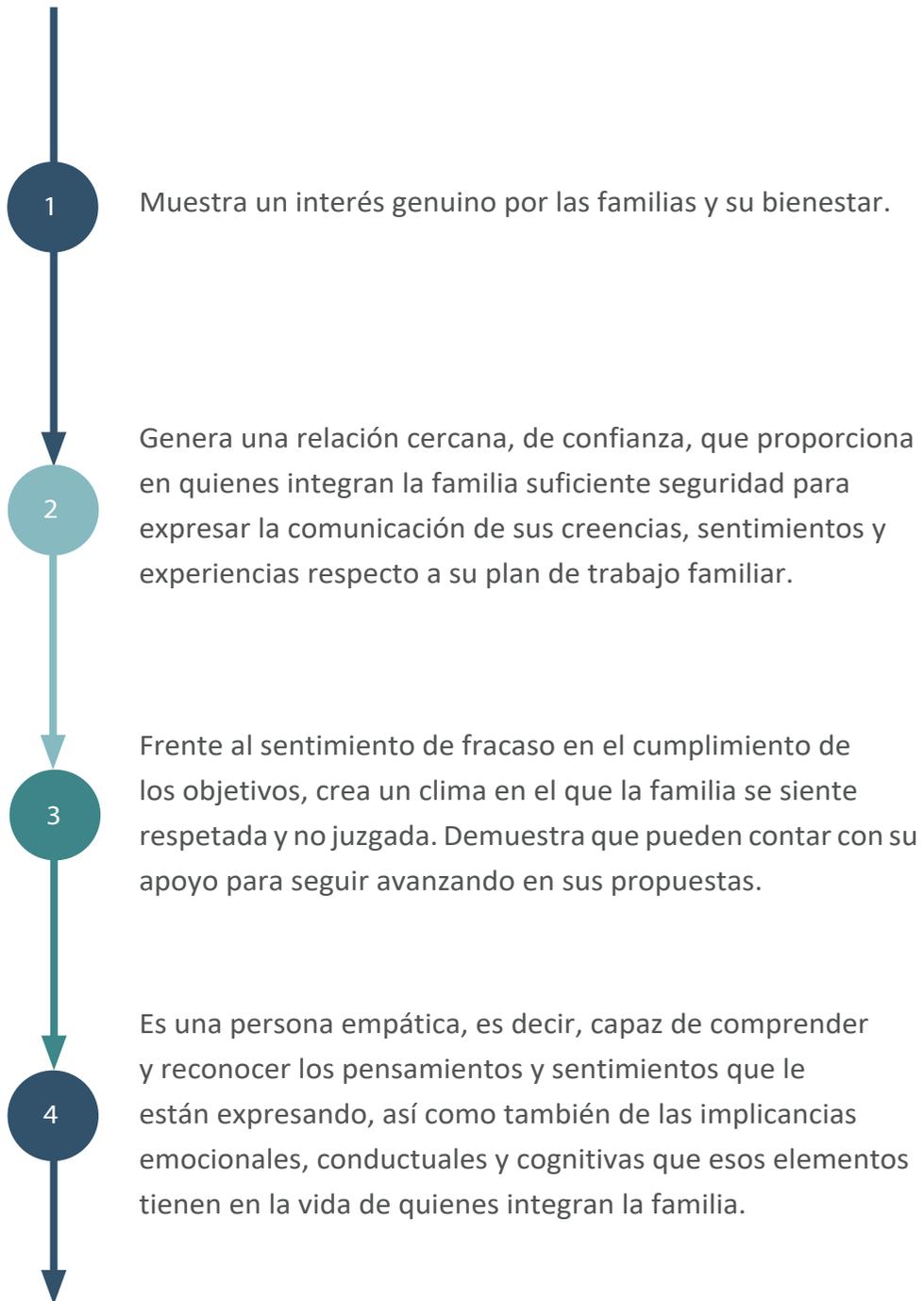
Orientaciones metodológicas para la implementación del acompañamiento

El acompañamiento apoya a las familias por medio de encuentros o sesiones de trabajo a lo largo de su participación en el programa e intervención. La persona facilitadora orienta, asesora y da asistencia técnica a cada plan familiar, manejando estrategias y técnicas que permitan enfrentar la frustración como parte del proceso, sin paralizar las gestiones y acciones propuestas. Además, anima a las familias a ejecutar la iniciativa y alcanzar sus objetivos.

El programa Acción entiende el acompañamiento como un proceso de relación personal de cercanía y confianza entre la persona facilitadora y la familia intervenida. La persona facilitadora presta apoyo, guía y da orientación constante para la implementación del plan de trabajo definido por la familia para el cumplimiento de sus objetivos, así como para las intervenciones psicosociales específicas que surgen del servicio especializado.

En el acompañamiento se fortalecen los recursos y capacidades de la familia, fomentando de manera paulatina su autonomía y autogestión de las acciones previamente establecidas para generarlos.

ROL DE LA PERSONA FACILITADORA QUE REALIZA EL ACOMPAÑAMIENTO



5

Es una persona motivadora del cambio. Refuerza constantemente el sentido que tienen para la familia los objetivos establecidos y la manera cómo su cumplimiento contribuye al bienestar familiar.

6

Felicita y refuerza las buenas prácticas y los avances, resaltando las consecuencias positivas de tales acciones.

7

Sabe escuchar y respetar las opiniones y creencias de las demás personas. No impone su punto de vista sobre otros. Al contrario, se preocupa por conocer las creencias de la familia y, desde ese marco, guía y orienta la acción.

El acompañamiento está diseñado para revisar y analizar el plan de trabajo familiar e implementación de la iniciativa familiar

Cuando nos referimos a acompañar en la ejecución del plan de trabajo familiar, estamos diciendo que la persona facilitadora debe ir mirando, orientando y asesorando el cumplimiento de los plazos y acciones que la familia ordenó realizar, y si las personas responsables se están haciendo cargo de sus acciones. La persona facilitadora debe generar un espacio reflexivo sobre el desempeño autónomo de la familia en la ejecución de su plan de trabajo familiar, reforzando siempre que es una estrategia que pueden utilizar más allá de la intervención con FOSIS.

Cuando acompañamos la implementación de la iniciativa, observamos y analizamos dos elementos:

1. La compra e implementación del bien o servicio, que corresponde a la acción de financiarlo. La transacción financiera es realizada por la persona facilitadora y no por las familias. Los requerimientos son aquellos bienes y/o servicios necesarios para cumplir los objetivos; por ejemplo, madera y materiales para ampliación de la casa o útiles escolares para nivelación de estudios. Un requerimiento puede ser el financiamiento de un servicio, gestión o compra de un bien. El financiamiento debe tener relación directa con el plan de trabajo de la familia. No son financiables las cuotas de crédito (al día o atrasadas), depósitos en cuentas de ahorro, compra de bienes para actividades productivas o de cualquier emprendimiento. Se puede aceptar la adquisición de vestuario de trabajo, insumos de primera necesidad para el hogar, ayudas técnicas para personas con necesidades especiales, etc.

2. Cuándo es más adecuado financiar el bien o el servicio. En el plan de trabajo la familia identifica sus requerimientos para el cumplimiento de sus objetivos y, en conjunto con la persona facilitadora, se determina en qué momento es más adecuado adquirir ese bien o ese servicio. Siempre esta decisión está supeditada a la intervención y a los compromisos que la familia va adquiriendo; por ejemplo, si se va a implementar un escritorio y útiles escolares, lo más probable es que los útiles sean más urgentes y el escritorio deba adquirirse una vez que la familia ha ordenado y limpiado el espacio donde se instalará.

Una vez adquiridos los bienes y/o financiado el servicio, la persona facilitadora deberá entregar al FOSIS y a la familia el Acta de Traspaso de Bienes y/o Servicios, documento que certifica la conformidad de la familia respecto del uso de su fondo de iniciativa familiar.

Observar el proceso de entrega del servicio especializado y las derivaciones a la red.

Hablamos de acompañamiento en este aspecto de la intervención haciendo referencia al rol de la persona facilitadora en ir mirando los resultados del servicio especializado, con la finalidad de que los contenidos que se trabajen, o el servicio que se preste, pueda impactar en las familias y aportar al plan de trabajo familiar o a las necesidades sentidas.

Si una intervención especializada no dio el resultado esperado y no se produjo el cambio en la familia, o no aportó a decisiones en la familia, hay que analizar qué lo obstaculizó y cómo se puede resolver la situación para lograr el objetivo.

De la misma manera, hay que hacer seguimiento de cerca a las derivaciones que se realicen a la red, sobre todo en los casos de vulneración de derechos. Asegurarse de que la familia, o la persona de la familia, fue acogida y recibe intervención. Acompañar el registro en la bitácora del ejecutor con algún informe de intervención de la institución que acogió es una opción que no se puede descartar.

Tener en cuenta

Trabajar la frustración es un elemento importante que debe ser incorporado. No necesariamente los resultados obtenidos serán los esperados, o al menos no en el tiempo esperable.

Dollard, Doob, Millar, Mower y Sears, en Lahey (1999), sostienen que la frustración es definida como “el bloqueo de algún comportamiento dirigido a alcanzar una meta”. Por lo tanto, todas aquellas situaciones en que nos hemos visto paralizados sin poder satisfacer o resolver un problema, serán factores que nos llevarán, en mayor o menor medida, a vivir una frustración.

Generalmente, mientras más deseado es el objetivo, más significativa es la sensación de frustración. Por lo tanto, mientras mayor sea la motivación por alcanzar un objetivo o mayor la importancia que tenga cubrir una necesidad, más impactante será la frustración que experimentaremos, ya que el fracaso será por lo que no se ha conseguido y por lo que no se pudo hacer para dicho logro. Asimismo, será más difícil poder reponernos de este suceso o salir del estado de frustración. Se reconoce que los aprendizajes más relevantes se obtienen cuando hemos enfrentado los obstáculos.

¿Qué debe hacer la persona facilitadora para el manejo de la frustración en la familia?

Escuchar y manifestar empatía frente a sentimientos como frustración, tristeza, decepción o desesperanza que puedan surgir en las conversaciones con quienes integran la familia.

Permitir el desahogo y la expresión emocional, identificando, verbalizando y validando las emociones que vayan apareciendo en la conversación.

Acoger y manifestar calidez y receptividad, transmitiendo en todo momento tranquilidad y calma.

Señalar que los cambios requieren tiempo. Es normal que existan retrocesos en el camino, lo cual no significa que no se vaya a lograr lo que se busca. Lo importante es continuar el intento, recordando en todo momento la importancia y el sentido que tiene para la familia el plan de trabajo como estrategia para lograr bienestar familiar.

Reconocer y reforzar las buenas prácticas, aunque resulten acciones pequeñas e incluso imperceptibles para la familia en pro de su plan de trabajo. La persona facilitadora debe identificar y reforzar dichas acciones para motivar a la familia a continuar su proceso de cambio.

Si la estrategia de acción propuesta por la familia no dio el resultado esperado, la persona facilitadora ayudará a definir otras alternativas, anticipando los posibles resultados de cada una para priorizar aquellas que proyecten mayores logros. Lo importante es no rendirse y explorar todas las opciones posibles.



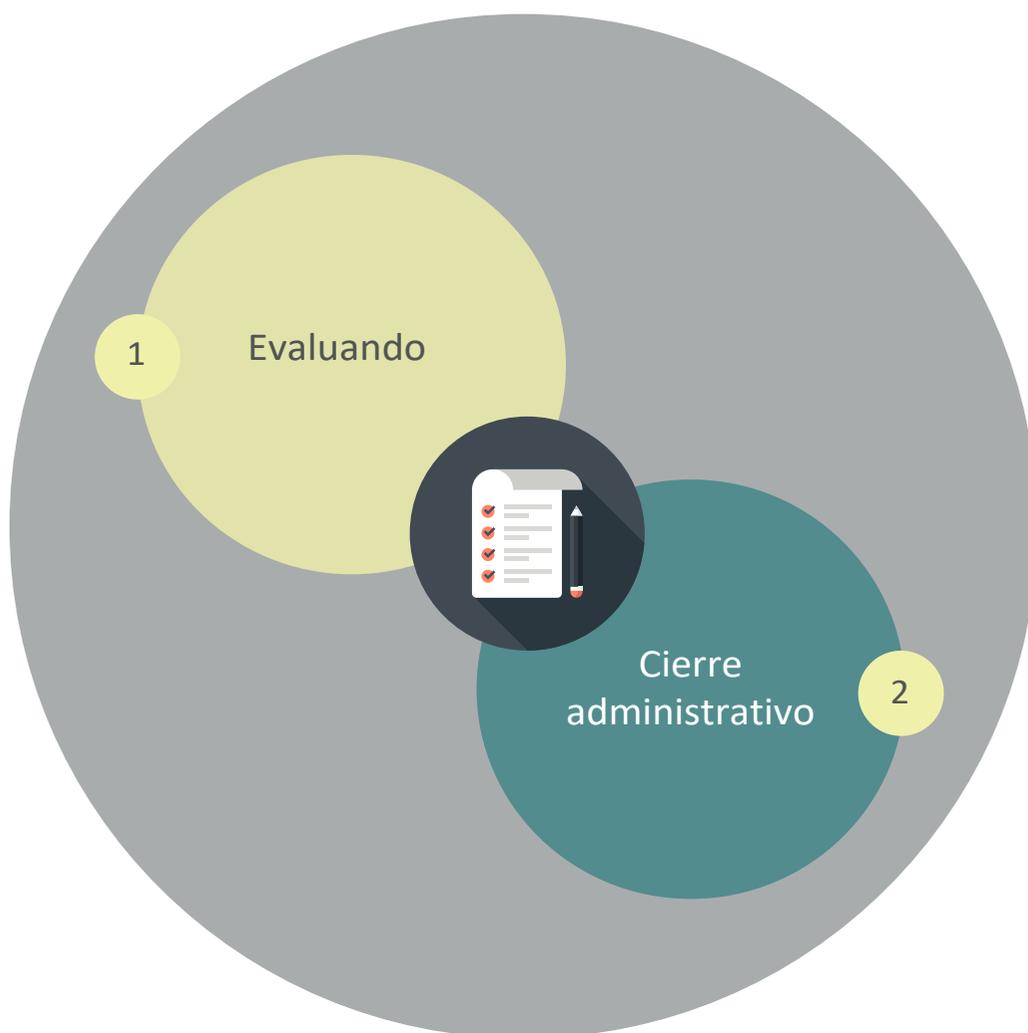
D. Etapa de cierre de la intervención

Llegamos al final de la intervención, es decir, el Cierre.

Esta etapa, como el nombre lo indica, realiza dos tipos de cierre: con la familia cierra todo el proceso de trabajo, “cierre técnico”, y con el FOSIS realiza el “cierre administrativo”.

El primer cierre, el cierre técnico, trabaja desde la técnica de construir la conclusión con la familia. Apoyándose en material y técnicas específicas, la familia y la persona facilitadora se desvinculan y la familia avanza autónomamente.

En el cierre administrativo, la empresa ejecutora entrega al FOSIS los documentos que se describen en las siguientes páginas.





ACCIÓN 1

Evaluando

Objetivo n.º1
Observar el proceso de
intervención analizando
los resultados de
participación en el
programa.

Esta acción se realiza en el último mes de ejecución y está centrada en mirar todos los aspectos vividos en el programa, lo que quedó pendiente y aquellos aspectos que son necesarios abordar de manera autónoma. Ideal es incorporar acá los temas que tienen relación con la comunidad, como un recurso que la red aporta a la familia en temas concretos.

La tarea central es que la familia pueda realizar una reflexión respecto de su permanencia en el programa, desde el día en que fue invitada a participar hasta el día de la sesión.

Desde esta sesión se debe proyectar el trabajo de la familia sin apoyo del ejecutor, reforzando las herramientas trabajadas y los objetivos posibles de seguir abordando de manera autónoma.

Se hace necesario reforzar la técnica del plan de trabajo familiar para ejecutarse en cualquier momento de la historia familiar.

Para el desarrollo de esta sesión es importante contar con la presencia de la mayor cantidad de integrantes de la familia. La persona facilitadora deberá generar distintas estrategias para convocar y asegurar la asistencia y participación; por ejemplo, acordar el horario con la familia, flexibilizar y adaptarse a los tiempos y dinámicas de la familia, recordar con anticipación la visita, confirmar la hora el día anterior.



MATERIALES

1. Dos papelógrafos pegados (cartulinas o papel kraft) de manera horizontal
2. Plumones de colores
3. Revistas viejas
4. Tijeras
5. Pegamento
6. Plan de trabajo familiar
7. Catastro de redes institucionales y organizacionales del entorno de las familias

Para iniciar el trabajo, la persona facilitadora informa que en conjunto construirán una línea de tiempo donde se escribirán los momentos que pasaron juntos durante la intervención. Saca el papelógrafo con la línea de tiempo dibujada y la pone a disposición de todas las personas presentes en una mesa, en el suelo, en la pared, etc. Entre todas las personas acuerdan ponerle un título al papelógrafo: “Nuestro trabajo”, “Nuestra familia en el tiempo”, “Nosotros”, en fin... la creatividad debe aflorar. Lo importante es que con el título la familia se sienta representada.

La orientación para el trabajo que entrega la persona facilitadora es: “Ya han realizado todas las etapas de la intervención. Ahora vamos a visualizar toda la experiencia como si tuviésemos una gran imagen con todas las vivencias que han tenido en el programa. Esa imagen será su línea de tiempo, que construiremos conjuntamente evaluando diferentes aspectos del proceso que han vivido”.

La idea es que, a través de esta herramienta, se posibiliten espacios de reflexión en los que la familia converse y analice el proceso vivido en la intervención. Luego de la reflexión, la familia identifica y expresa en una línea de tiempo, dibujada en un papelógrafo, lo siguiente:

1. Hechos importantes
2. Fortalezas reconocidas
3. Aprendizajes obtenidos
4. Debilidades por mejorar

La familia puede escoger a alguien que escriba o pegue dibujos o recortes. Niñas y niños participan también dando su opinión de su experiencia vivida.

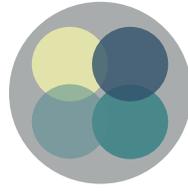
Algunas preguntas que faciliten la reflexión pueden ser:

- ¿Qué recuerdan? ¿Qué temas conversamos?
- ¿Qué les gustó más? ¿Qué momento destacarían? ¿Por qué?
- ¿Cómo se sintieron cuando conversaron en familia?
- ¿Cómo se sintieron cuando escucharon a otras familias?
- ¿Qué fortalezas identificaron de su familia?
- ¿Algún tema resultó más difícil de conversar? ¿Por qué?
- ¿Qué debilidades identificaron en la familia?
- ¿Qué debilidades les gustaría mejorar o cambiar? ¿Por qué?
- ¿Qué les ayudó más? ¿Qué aprendieron?
- ¿Qué les llamó la atención de todas estas experiencias?
- ¿Cambiarían algo de este trabajo? ¿Por qué?

Una vez que han terminado la reflexión, la persona facilitadora invita a mirar el plan de trabajo familiar y orienta la conversación hacia qué elementos caracterizaron el proceso de diseñar el plan y ejecutarlo, cómo se sintieron realizando las actividades, cuánto de eso se logró hacer realmente, quiénes respondieron a los compromisos y quiénes no, qué pasó con la iniciativa financiada, cuánto aportó al cumplimiento de los objetivos. De lo que quedó pendiente, cómo se van a organizar para concretarlo, qué nuevos objetivos se pueden plantear como familia y cómo se organizarían para hacerlo siguiendo la estructura del plan de trabajo familiar, es decir, acciones, plazos, responsables y requerimientos.

La persona facilitadora les explica la importancia de seguir trabajando por ese plan y les recuerda todas las organizaciones e instituciones que existen en el entorno y que son aliados estratégicos para lograr los objetivos y colaborar solidariamente junto a otras familias.

Recordar el uso de la bitácora del ejecutor y del cuaderno de familia. La persona facilitadora entrega el catastro, se despide y se retira.



ACCIÓN 2

Cierre administrativo de la ejecución

El ejecutor debe entregar al FOSIS los informes finales de la intervención, no sin antes revisar las bitácoras de trabajo del ejecutor y las carpetas de familia con el Agente de Desarrollo Local o supervisor. Al momento de esta acción deben estar ingresadas las variables de salida en el sistema y la Línea de salida debe estar aprobada y cerrada por el ADL.

Además, debe entregar un reporte audiovisual que considere el proceso con descripción de contenidos y todo lo que FOSIS regional estime necesario.

Cabe destacar que nunca se debe entregar copia del cuaderno de familia o fotografías de él (ver orientaciones del uso en el anexo respectivo).

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barbado, J.A. y cols. (2004). Individuo y familia. N.º 62. Barcelona: España. *Habilidades en Salud Mental*. P. 169-175.
- Casas, G. (2001). Una perspectiva sistémica de la familia. N.º 12 [Costa Rica]. *Revista Costarricense de Trabajo Social*. P. 44-46.
- Centro Manuel Escudero. *Psicología y Psiquiatría*. (s.f.) *Habilidades básicas de la conversación*. Recuperado de <https://www.manuelescudero.com/texto-de-videos-psicologia/habilidades-basicas-de-la-conversacion/>
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (s.f.). *Guía familiar de educación financiera*. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/273036/guia_familiar_de_EF.pdf
- ¿Cómo afrontar los conflictos?* (2004, Marzo). Recuperado de <http://revista.consumer.es/web/es/20040301/pdf/interiormente.pdf>
- Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes. (2003). *Prevenir en Familia. Manual para el monitor. Programa de prevención del consumo de drogas para las familias*. Santiago: Chile.
- Corporación Universitaria Remington. (1996). *Caracterización del impacto sobre el ciclo vital familiar desde el punto de vista de promoción y prevención; como propuesta resolutive a los problemas de salud individual y comunitario*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jpaez63/caracterizacin-del-impacto-sobre-el-ciclo-vital-familiar>
- Davis, K. y Newstron. J. (1991). *El conjunto humano en el trabajo*. México. Mac Graw-Hill.
- El Troudi, H. Harnecker, M. Bonilla, L. (2005). *Herramientas para la participación*. Recuperado de <http://www.rebellion.org/docs/97073.pdf>
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. (2008). *Análisis de vulnerabilidad y capacidad. Caja de herramientas con fichas de referencia*. Recuperado de <http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/vca/vca-toolbox-es.PDF>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2006). *Talleres para trabajar con familias ¿Te suena familiar?* Recuperado de <http://www.unicef.cl/centrodoc/tesuenafamiliar/>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Fondo de Solidaridad e Inversión Social Programa Puente, Chile Solidario. (2010). *Manual para el trabajo con familias. El desarrollo de niños y niñas de 4 a 10 años*. Recuperado de <http://unicef.cl/web/wp-content/uploads/2015/07/Tiempo-de-Crecer.pdf>

- Fondo de Solidaridad e Inversión Social. Programa de Habitabilidad Chile Solidario. (s.f.) Taller: hacemos de la casa nuestro hogar.
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social. (1993). Promoviendo el desarrollo local. Santiago: Chile.
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social. (2000). Guía de apoyo para el trabajo en el territorio. Santiago: Chile.
- Fondo de Solidaridad e inversión Social. Programa Educación Financiera. (2012). Manual de educación financiera. Santiago: Chile.
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social. (2016) Manual de Formación introducción a la comprensión de la dinámica migratoria en Chile. Santiago: Chile.
- Frederickson, B. (2000). Cultivating positive emotions to optimize health and well-being Prevention&Treatment. (3), p. 1-25.
- Fundación de la Familia, Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, Fondo de Solidaridad e Inversión Social. (2003). Talleres para trabajar con familias ¿Te suena familiar? Recuperado de <http://www.unicef.cl/centrodoc/tesuenafamiliar/13%20Comunicacion.pdf>
- González, A. (2008). Perspectivas y tendencias del ocio y la recreación en el siglo XXI. Memoria de Simposium Internacional de Educación Física, Deporte y recreación. Instituto Provincial de Educación Física de Córdoba.
- Headlee, C. (2017). 10 claves para la conversación. Abantian. Recuperado de <http://abantian.es/10-claves-conversar-mejor-celeste-headlee-nos-ayuda-mejorar-nuestras-conversaciones/>
- Instituto Nacional de Estadísticas. Departamento de Estudios Sociales, Subdirección Técnica. (2011). Vigencia del concepto Capital Humano: hacia una medición acorde con el advenimiento de la sociedad del conocimiento. Recuperado http://www.crdp.cl/biblioteca/humano/Definicion_y_Medicion_Capital_Humano-INE_2011.pdf
- Instituto de nutrición y tecnología de los alimentos, Universidad de Chile (s.f.) Modelos de intervención promocional en centros de atención primaria.Taller de autocuidado, relajación y vida sana, tercera sesión: comunicación y estilos de vida saludables. Recuperado de https://www.academia.edu/26856989/MODELOS_de_INTERVENCION_PROMOCIONAL_en_CENTROS_de_ATENCION_PRIMARIA
- Instituto para la Atención y Prevención de las Adicciones en la Ciudad de México (2012). Manual de Habilidades para la Vida. Para Facilitadores Institucionales de Hpv del Instituto de Enseñanza Media Superior (IEMS). México.
- Irarrázaval, I. (1995). Habilidad, pobreza y política social. N.º 59. Estudios públicos. Santiago: Chile.
- Jimenez, A. (2012). Punto de encuentro. Recuperado de <https://amirajimenez.webnode.com/coproyecto-de-vida/>

- Maganto, C. y Cruz, S. (s.f.). La entrevista psicológica. Recuperado de http://www.sc.ehu.es/ptwmamac/Capi_libro/36c.pdf
- Minuchin S. y Fishman Ch. (1985, c.p. Aronne, E., 2007). La familia: concepto, crisis, terapia. Recuperado en enero de 2013 de <http://www.evangelinaaronne.com.ar/2007/11/la-familia-concepto-tipos-crisis.html>
- Mota, R. López, O. (1998). Las personas mayores ante la exclusión social: Nuevas realidades y desafíos. N°.112. [España]. Documentación Social. P. 147-166.
- Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible. (2009). Manual de metodologías participativas. [España].
- Pérez de Armiño, K. (2000). Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo. Icaria. Bilbao: España.
- Valdivieso, L. y Perotto, P. (1993). Manual de prevención contra las drogas. Quiero llegar a ser alguien. Bolivia: Centro Educativo sobre Estupefacientes (CESE).
- Valoras UC. (s. f.). Construcción de acuerdos de convivencia: 3° a 6° básico. Recuperado de <http://valoras.uc.cl/images/centro-recursos/estudiantes/FormacionDeComunidad/Herramientas/formacin-de-comunidad.-Acuerdos-de-convivencia-3-a-6-basico.pdf>
- Zuluaga, B. (s. f.) Una mirada de la familia desde la perspectiva sistémica. Recuperado de <https://beatrizzuluaga.wordpress.com/2007/02/09/las-relaciones-de-pareja-y-su-influencia-en-los-hijos/>



