

# Taller sobre técnicas lúdicas y con enfoque de derechos humanos aplicable a la entrevista a Niños, Niñas y Adolescentes en los conflictos familiares.



Olga Ara del Amo  
Wilmer Ruiz

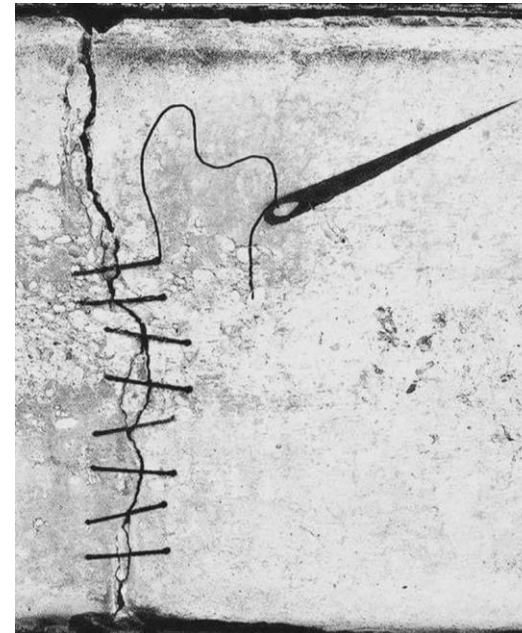
30 septiembre 2022

# Principios generales del Trabajo Social con FAMILIAS.

El sentido del trabajo por el bien de las otras personas se ve fragilizado por una racionalidad instrumental y la burocratización de los servicios en la profesión de la ayuda, debilitando la búsqueda del bienestar individual, familiar y comunitario, de la población más vulnerable.

Entre los principios básicos están:

- La individualización.
- Aceptación incondicional
- No enjuiciamiento
- Autodeterminación
- Confidencialidad.





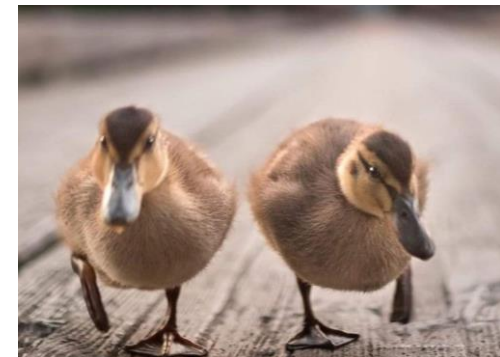
El Trabajo Social con familias es un **proceso** que se dirige a **potenciar los recursos internos individuales y sociales de la familia**, donde la participación activa de sus integrantes en las acciones y en las estrategias diseñadas le facilitarán **superar** los efectos de **la adversidad**, desarrollando sus capacidades como un elemento indispensable para resolver sus problemas y mejorar su funcionamiento social.

El TS con familias entremezcla la **objetividad del método con la subjetividad de las interpretaciones** de las vivencias de los miembros de la familia **en constante interacción** con el medio que les rodea (Hamilton, 1951).

La concepción ecosistémica, que define a la **familias como un sistema en interacción con su medio**, facilita que la intervención familiar esté vinculada a las aportaciones que trascendieron del análisis causal de los acontecimientos, **buscando explicaciones más globales** fundamentadas en la noción de totalidad e interdependencia de sus componentes.

## Habilidad EMPÁTICA → Rapport → Vínculo

- Entender las diversas situaciones familiares y las emociones que se dan en la interrelación familiar y en el proceso judicial.
- Observación sin juicio – análisis integral de los hechos y de lo que estos hechos generan en la emocionalidad de los miembros de la familia.
- Aceptación incondicional
- Creer que la persona tiene capacidad para desarrollar su propio crecimiento personal
- **Responder de manera apropiada a la emoción. Escucha integral.**
- Servir de espejo para que la persona pueda entenderse a sí misma, analizar su situación y ganar confianza desde la percepción de la propia imagen.
- Sin juicio de valor.
- Ayuda a entenderse, comprenderse y fortalecerse ante las dificultades.



## Habilidad para COMUNICARSE

PACIENCIA

ATENCIÓN

ESCUCHA ACTIVA FLEXIBILIDAD

ASERTIVIDAD

EQUITATIVA

RAZONABLE

EQUILIBRADO

RESPECTO

CON VISIÓN HOLÍTICA

CONFIABLE

HONESTIDAD

El profesional debe tener una **AUTOESTIMA EQUILIBRADA**, no sentirse inferior ni superior.

**Pensamientos positivos** – que genera esperanzas – soluciones.

Es importante favorecer un espacio adecuado para la comunicación, evitar el “interrogatorio”, favorecer el ambiente (tiempo, emocionalidad, influencias externas).



## Comunicación empática / sentimientos, necesidades y demandas/

### Basado en la CNV de Rosemberg

Proceso de cuatro pasos:

1. Observación de los actos concretos que están interfiriendo.
2. Identificamos sentimientos en relación con lo que observamos.
3. Identificamos las necesidades no satisfechas que originan esos sentimientos.
4. Buscamos la mejor manera de solicitar lo que necesitamos a la persona lo que nos gustaría que hiciese.

La CNV fue desarrollada por Marshall Rosenberg, psicólogo y mediador que estudió la relación de la violencia con el uso de un lenguaje repleto de juicios y evaluaciones. Afirma que la causa última de la violencia está en nuestra manera de pensar, de comunicarnos y de gestionar las relaciones de poder.





## LA ESCUCHA EMPÁTICA

Cuando recibimos un mensaje, tratamos de identificar observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones (los 4 pasos) de la otra persona aunque nos hable con juicios y exigencias.

Podemos tratar de adivinar cómo se siente y preguntar para verificarlo, o parafrasear lo que nos dice para animar a que siga expresándose.

Antes de desviarnos a la búsqueda de solución del conflicto, es conveniente dedicar el tiempo necesario a escuchar.

Mostrar a una persona que la comprendemos mejora su disposición para buscar una estrategia conjunta.

Ofrecer empatía a una persona significa prestarle toda nuestra atención. No juzgarla, ni formarnos una opinión sobre lo que dice. Sencillamente estar presentes. Algunas cosas que hacemos habitualmente, como dar consejos, restar importancia o explicar lo que pensamos sobre lo que nos cuentan, dificultan la conexión empática.



## Comunicación No Verbal o Analógica

Esta comunicación está marcada por la cultura, las creencias y valores y debe interpretarse con esa información subjetiva.

Este tipo de comunicación tiene 3 aspectos clave:

- La PROXÉMICA – relativa a la distancia personal.
- La KINÉSICA – posición del cuerpo, mirada, gestos.
- La PARALINGÜÍSTICA – Tono de voz, acentuación, etc.

Tiene una gran influencia en la creación del VINCULO.





## Lo que cura es el VÍNCULO<sup>1</sup>.

El vínculo, la relación... después vendrán las técnicas.

Si priorizamos las técnicas dejamos de lado a la persona, si nos encontramos realmente con la persona necesitada de ayuda la técnica vendrá en el momento adecuado, la técnica no es la protagonista del encuentro, sí lo es el encuentro y el vínculo que se genera.

Lo que libera del sufrimiento es el encuentro, el afecto, es el valor de reconocimiento de posibilidades que no estaban consideradas para la persona. Las heridas y carenciales emocionales surgen en el marco de las primeras relacionales, especialmente con las figuras de apego y pueden sanarse también en la relación de ayuda, cualquiera que sea el tipo de relación o acompañamiento (educativo, terapéutico, social, judicial, u otros).

NNA vienen de un vínculo de apego roto, necesitan el apego seguro.

<sup>1</sup> YALOM IRVIN. Psicoterapia Existencial, Ed. Herder, Barcelona, 1984.



# Trabajamos con EMOCIONES en un contexto de conflicto familiar.

La emoción es anterior al pensamiento, a la razón, para poder intervenir necesitamos atender primero la emoción.

EMPATIZAR



VINCULAR



REGULAR

APLICAR LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Si el NNA logra vincularse y regularse, desde las emociones nos puede dar toda la información.  
Es una etapa más auténtica que la de los adultos.

Síntomas de protección NNA :

- Héroe
- Pacificador – Payaso
- Perdido
- Oveja Negra

# ¿Qué son las emociones, para qué sirven?

EMOCIÓN proviene del latín emotio que deriva a su vez del verbo EMOVERE, que tiene las acepciones de mover, remover, sacar del sitio. Por ello las emociones nos mueven, nos sacan del lugar en el que estamos, nos empujan a....

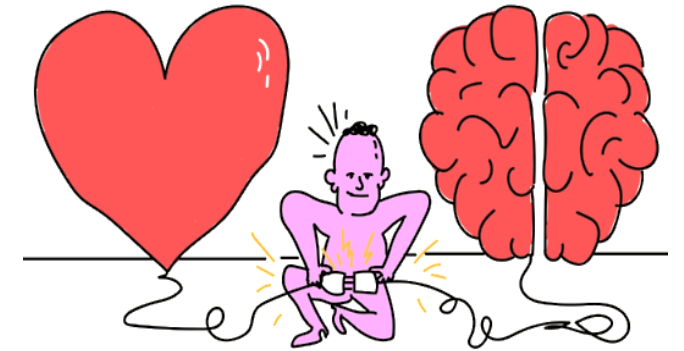
Las emociones son el resultado de la evaluación de una situación por parte del organismo. Tanto las emociones como todas las reacciones corporales asociadas a ellas, sirven de base para los mecanismos básicos de la regulación de la vida, es decir, se encuentran fundamentalmente al servicio de la supervivencia. Las emociones son intensas y de corta duración, preceden al sentimiento y dependen de las sensaciones y de las percepciones.

# ¿Qué son las emociones, para qué sirven?

Las emociones son como un GPS de nuestro territorio relacional y un termómetro de lo que queremos y lo que no queremos en nuestra vida.

Las emociones son nuestra forma de percibir el mundo: si usamos siempre las **gafas del miedo**, veremos a las personas como una **amenaza** que nos puede dañar.

**Las emociones y los pensamientos se retroalimentan.** Ambas formas de ser y estar en el mundo se retroalimentan. Un pensamiento pesimista nos puede conectar con la tristeza, la tristeza nos puede despertar pensamientos catastróficos, como «no tengo remedio» o «todo saldrá mal».



# Emociones básicas y secundarias

- El **miedo**: nos motiva a actuar para evitar consecuencias negativas. Nos prepara para la huida, la evitación, el afrontamiento o la protección ante el peligro.
- La **tristeza**: nos motiva a pedir apoyo y ayuda de los demás; tiende a la reintegración personal, la introspección y la reconciliación.
- La **ira**: nos motiva a luchar contra los errores y la injusticia, y poner límites; nos dota de recursos para la autodefensa o el ataque.
- La **alegría**: nos motiva a reproducir ese acontecimiento; tiende a la acción, la afiliación, al pensamiento flexible y divergente. Nos conecta con el placer y el sentido profundo de la vida, el gozo y la paz espiritual.
- La **sorpresa**: a pararse y focalizar la atención en lo imprevisto.
- El **asco**: su principal función es la de movilizar conductas de rechazo ante estímulos corrosivos, tanto para la salud física como para la psicológica. El asco o aversión tiende al rechazo o evitación de lo que nos pueda perjudicar.





# Emociones y sentimientos



El sentimiento es un estado de ánimo producido por ciertas causas (alegres y felices, o dolorosas y tristes) que lo impresionan; surge como resultado de una emoción que permite que el sujeto sea consciente de su estado anímico.

Las emociones se producen de manera inconsciente y los sentimientos son la forma consciente de las emociones: tienen un componente más racional. No hay emoción sin sentimiento y viceversa.

Emociones	Sentimientos
Preceden (aparecen antes que los sentimientos).	Aparecen después de las emociones. No hay sentimientos, si antes no hubo emociones.
Son inconscientes y aparecen de forma espontánea.	Son conscientes y surgen de forma más lenta.
Son transitorias y muy intensas.	De larga duración y menos intensas que las emociones.
Son reacciones fisiológicas, espontáneos, escapan a nuestro control.	Las personas son conscientes de sus sentimientos y pueden “controlarlos”, es decir, decidir qué hacer frente a esas emociones.



# Aprender a gestionar las emociones

Para **GESTIONAR** las propias emociones es necesario desarrollar la **Conciencia Emocional**.

## PASO A PASO

- **Toma de conciencia de las propias emociones.**- Capacidad para identificar con precisión los sentimientos y emociones. Contempla la posibilidad de experimentar emociones múltiples y de reconocer la incapacidad de tomar conciencia de los propios sentimientos debido a inatención selectiva o dinámicas inconscientes. “Aquí y Ahora”.
- **Dar nombre a las emociones.**
- **Gestionar y transformar.**

**Tomar conciencia de la interacción entre emoción, sentimiento-razonamiento y comportamiento.**- Los estados emocionales inciden en el comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por nuestra capacidad de razonamiento. Emoción, cognición y comportamiento están en interacción continua, de tal forma que resulta difícil discernir que es primero.

**Comprensión de las emociones de los demás.**- Es la capacidad para percibir las emociones y sentimientos de los demás y de implicarse empáticamente en sus vivencias emocionales.

# Las emociones cómo fuente de información

- ¿Qué me da miedo?
- ¿En qué lugar de la casa siento más miedo?
- ¿A qué hora?
- ¿Quién está en ese momento conmigo?
- ¿Cómo se pone mi cuerpo cuando tengo miedo?
- ¿Dónde, corporalmente, se coloca el miedo?
- ¿Qué haces cuando sentís miedo?
- ¿Para qué sirve el miedo?

# El enfoque sistémico

“La vida no es lo que se supone que debe ser. Es lo que es. La forma de lidiar con ella es lo que hace la diferencia”. Virginia Satir.

## El enfoque sistémico

**Ludwig von Bertalanffy** define los "sistemas" como "**complejos de elementos en interacción**" y establece una distinción entre sistemas cerrados y abiertos, considerando que todos los sistemas vivientes son abiertos al intercambio de materia, energía e información con el entorno.

**Alfred Korzybsky: El mapa no es el territorio.** Todos los intentos humanos por explicar la realidad son y han sido modelos, construcciones, representaciones de la realidad: mapas de territorios.

Toda conceptualización parte de una **percepción**, limitada por nuestra **propia estructura humana**. Esto hace que la **realidad sea infinita** y diferente dependiendo de herencias y características: cultura, edad, género, vivencias e historia personal. A su vez, al **ser una aproximación a la realidad**, se convierte en limitado ya que está **limitada** a tu percepción y eso excluye otras visiones de la misma realidad.





En cada mapa hay una enorme ceguera.

La clave es tomar conciencia de tu limitación al construir tu mapa.



# El enfoque sistémico

**George Bateson: La comunicación – Teoría del doble vínculo.** Buscó el patrón, la pauta que conecta a todas las personas; las configuraciones, formas y relaciones que pueden observarse en todos los fenómenos.

Introdujo la reflexión sobre el contexto como elemento fundamental de toda comunicación y significación, planteando que no se debe aislar el fenómeno de su contexto, pues cada fenómeno tiene sentido y significado en el contexto en que se produce.

La importancia del doble vínculo, entendiéndolo desde la comunicación. Los dobles mensajes en la familia, “te quiero-te maltrato”. La huella de la familia a través de la comunicación.

<https://www.youtube.com/watch?v=E4FYhc7I6Vg>

Busca el equilibrio



Tiene un orden natural

No permite exclusiones

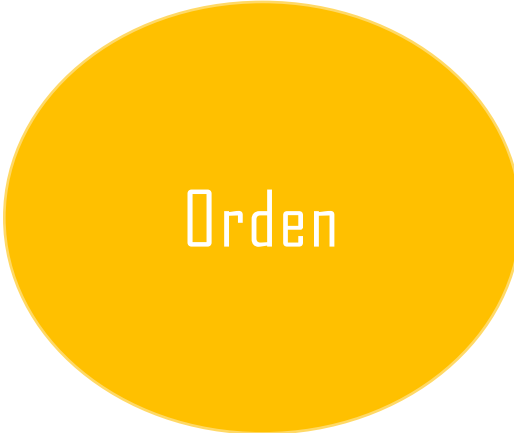
Sostiene su interacción y comunicación en tiempo y espacio



Sistemas abiertos



- Todos pertenecen.
- El sistema no admite exclusiones.
- La pertenencia da identidad.
- En la infancia hacemos lo que sea por pertenecer.



- Llegamos en un orden.
- Tenemos un lugar en el sistema.
- Lugar (Rol y Responsabilidad).



- Dar y tomar.
- El vínculo se sostiene en el equilibrio entre dar y tomar.
- El sistema busca el equilibrio. (En la misma generación o en las posteriores).

Principios del Sistema

## NNA en situación de vulnerabilidad- Realidad Sistémica

- Según los estudios biopsicosociales de los adolescentes que entran al sistema de justicia, en el 70% de las familias de origen hay desagregación familiar (principalmente sin figura paterna).
- Necesidad de trabajar los vínculos familiares reglas y roles.
- Ausencia de padre y madre (por trabajo o migración) crianza de abuelas o tías.
- Se observa que las identidades de género son estereotipadas y tradicionales, así como un concepto contradictorio, de la identidad tanto femenina como masculina, contradictorio porque por un lado se reconocen aspectos positivos, pero por otro lado se resaltan con fuerza aspectos negativos.
- Al parecer existe una relación entre satisfacción vital y cohesión familiar, ya que la mayoría de quienes reportaron baja satisfacción vital, también provienen de familias desligadas y separadas.



## NNA en situación de vulnerabilidad- Realidad Sistémica

- Las conductas de riesgo y/o delictivas en NNA y adultos es un fenómeno heterogéneo, resultado de los grandes problemas sociales (desequilibrio): condiciones laborales, pobreza, presiones impuestas por la sociedad para la construcción de una identidad exitosa, factores de protección escasos en altas condiciones de vulnerabilidad, etc. El abordaje para la reducción de la participación de los jóvenes en la delincuencia implica la solución a problemas que no solo impactan a la adolescencia, sino a toda la población.
- La adolescencia en este sentido, es una de las poblaciones de mayor receptividad a los roles sociales por iniciar aquí su contacto consciente con la sociedad, la construcción de la identidad propia y la iniciación a cumplir las expectativas de sus roles sociales.
- En los casos de los y las adolescentes en conflicto con la ley, El 79% trabajan esto es un reflejo de que están cumpliendo un rol de adultos, siendo un soporte económico para su familia, aunque sea sólo manteniéndose ellos mismos. De esta manera el rol que desempeñan en su familia se distorsiona, tienden a reconocer menos las autoridades familiares, mismas que están ausentes.

## NNA en situación de vulnerabilidad– Realidad Sistémica

- Niños y Adolescentes varones del lado de la madre, como par, tomando decisiones, haciéndose cargo de ingresos económicos, del cuidado de hermanos.
- Niñas y Adolescentes mujeres del lado del padre (pareja), o del lado de la madre sustituyéndola, haciéndose cargo del funcionamiento del hogar y de los cuidados.
- NNA que no conocen su origen, ausencia de familia paterna o materna, o ambas.
- NNA al cuidado de otros miembros de la familia, sin protección afectiva, con sentido de abandono y rechazo (caso migración, entre otros).
- Rechazo de la familia.
- Rechazo en la sociedad.
- Lealtad al sistema para asegurar la pertenencia.

Ver al NNAJ con su historia

La historia de una familia.

Identificar las normas, las reglas, los mitos de la familia. Las repeticiones

La estructura de una familia.

"Nadie existe solo, nadie vive solo. Todos somos lo que somos porque otros fueron lo que fueron" Julio Medem.

Las pautas de relación.

Las relaciones entre los miembros de una familia.

¿Cómo lo recibe y lo acompaña la comunidad?

# El diagnóstico en el trabajo social con familias.

## Técnicas de diagnóstico en el trabajo social con familias

- Dibujo
- Escritura creativa - cuento – historia
- Representación con un personaje
- Caja de arena
- Juego simbólico (juguetes, juego libre, juego estructurado con personajes).
- Juegos teatrales
- Imágenes uso de fotografías, cuadros, pinturas
- Genograma
- Línea del Tiempo
- Mapa de Redes

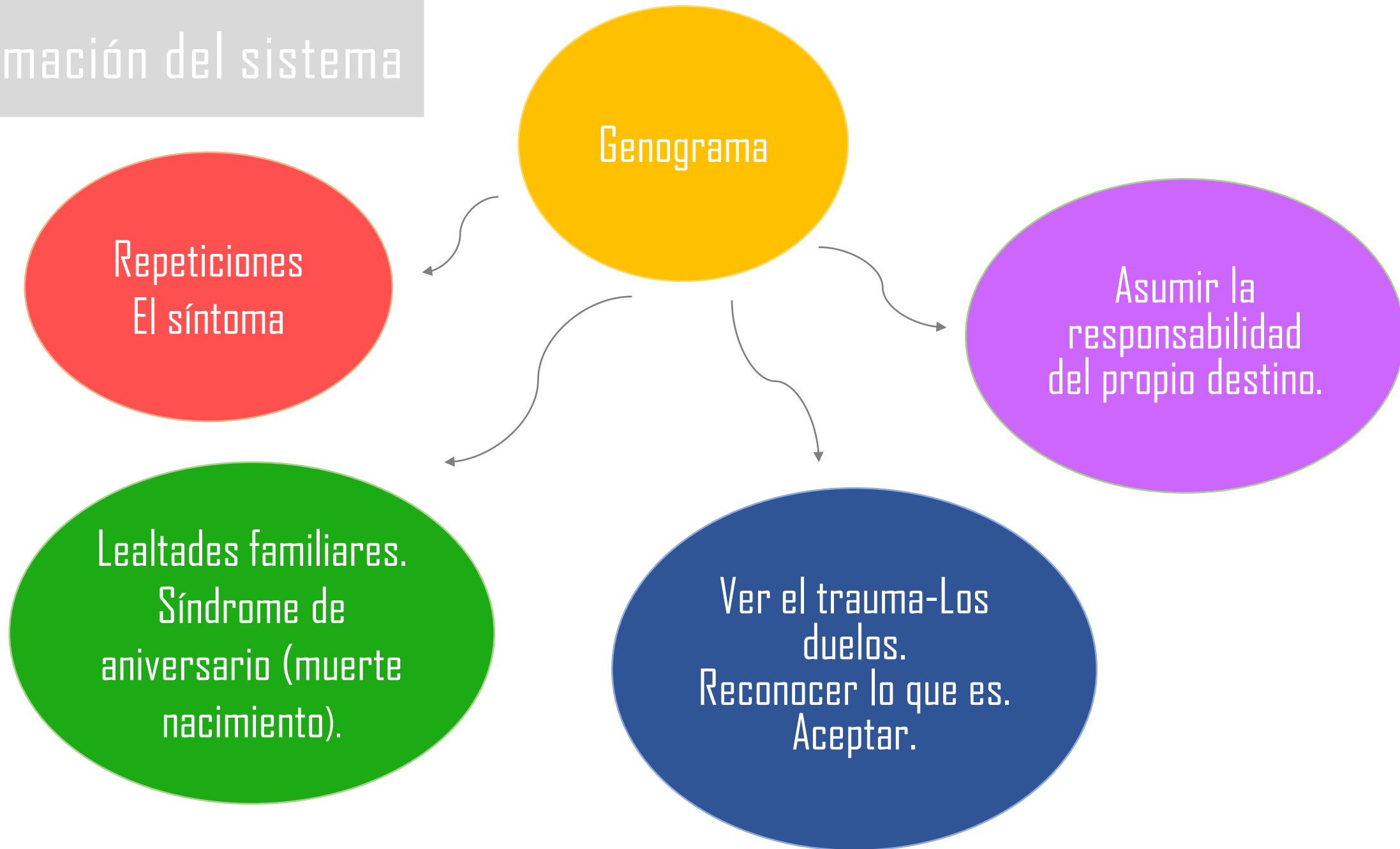
# Genograma Familiar

Herramienta para el análisis del sistema familiar

“La sanación del árbol consiste en quitar la repetición, comprenderla, o repetirla en una forma positiva” Alejandro Jodorowsky



# La información del sistema



# El sistema busca sanar

Tomar a papá  
y a mamá

Trauma y Vínculo

Los ciclos se  
repiten hasta  
que el dolor es  
sanado

El árbol está  
dentro aunque no  
lo conocamos.  
Adopción.

Volver a vivir el momento, la misma emoción  
con otro evento.

**Campo Morfogenético:** Un campo **morfogenético** es un campo de memoria, en el que todas las especies vivientes se mueven. Este campo es una fuerza poderosa pero intangible, sólo comprobable (hasta ahora) por sus efectos. Bert Hellinger ha estudiado y aplicado la idea de los campos mórficos para comprender cómo funcionan las familias a nivel transgeneracional.

“La sanación del árbol consiste en quitar la repetición, comprenderla, o repetirla en una forma positiva” Alejandro Jodorowsky

Ver

La historia de una familia.

Identificar las normas, las reglas, los mitos de la familia.

La estructura de una familia.

"Nadie existe solo, nadie vive solo. Todos somos lo que somos porque otros fueron lo que fueron" Julio Medem.

Las relaciones entre los miembros de una familia.

Las pautas de relación.

# Reconocer

Sincronicidad y  
ciclos

Al observar las fechas o los  
eventos descubro que las cosas se  
parecen o se repiten...

¿Qué fechas-eventos-  
patrones se repiten?  
¿Qué sentido tienen para ti?

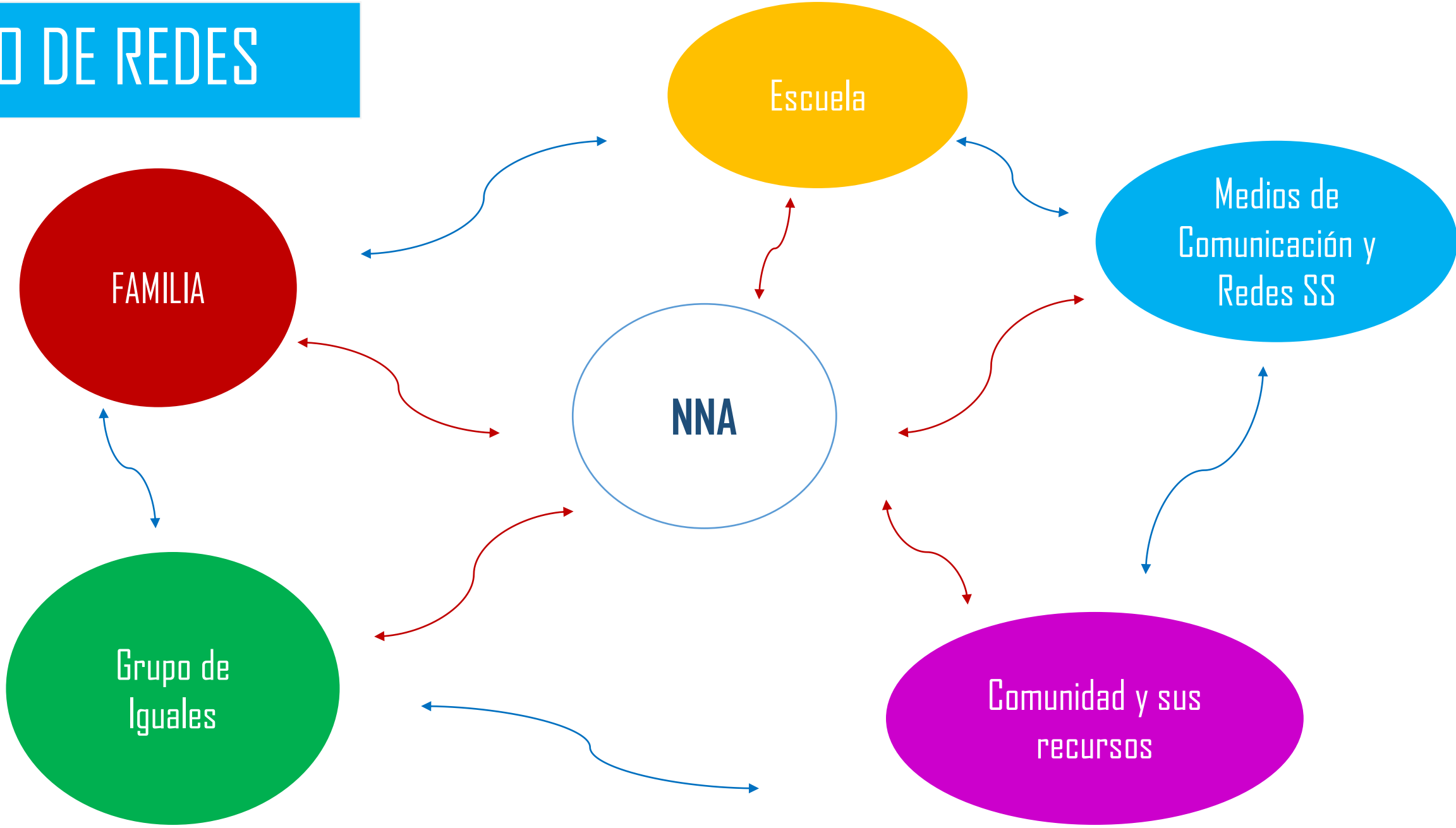
Diferentes formas...  
Diferentes nombres...  
para llegar a lo mismo...

# Aceptar

Asumir la  
responsabilidad del  
propio destino.

Salir de la culpa y el  
juicio.  
Salir de la mirada única  
de víctima-victimario.

# MAPEO DE REDES



## FAMILIA



La familia como todo sistema tiene un **ciclo vital, nacimiento-muerte, pasando por diferentes etapas que representan cambios**. Cada cambio de etapa es una crisis para el sistema familiar

Durante las etapas de transición en las crisis, las familias suelen seguir funcionando sin modificar las reglas, período que genera stress, angustia y confusión.

**La adolescencia es una de estas etapas de crisis familiar**, en la cual el padre, la madre y/o tutores tendrán que ajustarse al cambio de que uno o varios integrantes de la familia dejen la niñez y vayan transitando hacia la adultez.

- Construcción psicoafectiva.
- Imagen de sí mismo.
- Creencias, actitudes, normas y valores.
- Lealtades.
- Aprendizaje vincular.
- Comunicación.
- Propósito de vida.
- Gestionar los conflictos





- Influencia relevante (+ o -).
- Pone a prueba las habilidades personales y el aprendizaje familiar.
- Termina de fijar la confianza y la seguridad.
- Inicio del distanciamiento con la familia.
- Necesidad de aceptación.
- Paso a la autonomía.

En el grupo de iguales, los y las adolescentes adquieren cierta independencia personal y afinidad con otros adolescentes ajenos a su entorno de control y supervisión, factor clave para aprender a establecer sus propias relaciones sociales y para formarse una imagen de sí mismos distinta de la que reciben a través de su familia o de la escuela (Ovejero, Moral & Pastos, 1998)

Importancia del proceso de socialización de pares en un entorno saludable que evite prácticas de riesgo



Escuela

La escuela es un importante agente de socialización para los NNA. La escuela marcará las habilidades de socialización desde la primera infancia, desde la etapa de preescolar y primaria. La escuela desarrolla las habilidades cognitivas, sociales y emocionales de la persona.

- Aprendizaje de conocimientos frente a las habilidades sociales.
- Único sistema educativo para todos y todas.
- Dificultades para adaptarse a la persona y sus circunstancias.
- Salirse de la norma – lleva a la exclusión.
- Motivación de los o las docentes. Inspira o motiva.
- La escucha emocional.
- La escuela para adaptarse o para transformarse

La escuela es el primer lugar de socialización “segura” fuera del hogar. Es el refuerzo o la exposición a los factores de riesgo o de protección.

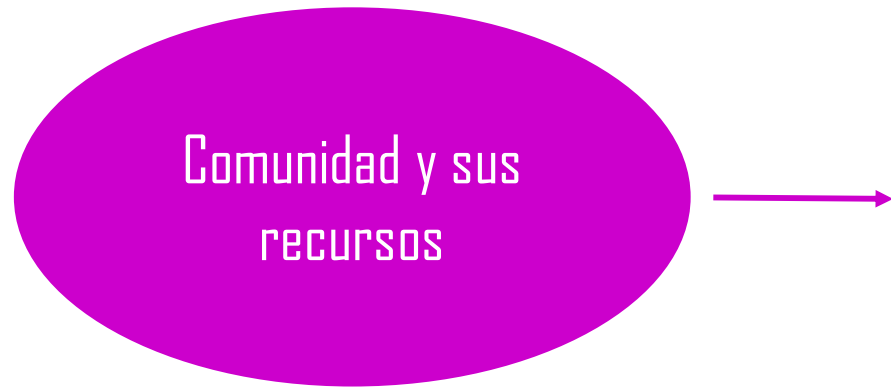


- Se han convertido en agentes de socialización.
- Construye identidad – imagen.
- Influye en la confianza y la seguridad – imagen.
- Acoso y violencia directa.
- Abuso y dependencia.
- Transforma la manera de comunicarse.
- Fraternidad “virtual” - grupos de iguales.



El mensaje positivo o negativo de los medios sobre la vida de NNA.  
La imagen sobre “adolescencia” como algo conflictivo o negativo.  
Las creencias adultistas.  
La influencia y el refuerzo sobre la imagen del o la adolescente.

El efecto Pigmalión. Potencial influencia que ejerce la creencia de una persona en el rendimiento de otra.



Es un conjunto de interacciones, comportamientos humanos que tienen un sentido y expectativas entre sus miembros. No sólo acciones, sino acciones basadas en esperanzas, valores, creencias y significados compartidos entre personas.

La comunidad está marcada por VINCULOS difusos (relaciones en constante evolución y cambio).

En la comunidad se gestionan necesidades e intereses en beneficio común o privado.

La comunidad influye en la persona y las personas en la comunidad.

La comunidad existe en “un territorio concreto, con una población determinada, que dispone de determinados recursos y que tienen determinadas demandas”. Una comunidad siempre es el conjunto de estos cuatro factores (territorio, población, recursos y demandas) y sus mutuas, constantes y mutantes interrelaciones.

**Aislar NNA** de las influencias, vínculos y maneras de comunicarse con y desde la comunidad lo deja sin rumbo. **Sin horizonte. Es el caso de NNA que salen de manera forzada de su entorno conocido aunque sea inseguro. Tiene un impacto en su emocionalidad y confianza sobre el futuro.**

# LOS ÓRDENES DE LA AYUDA

La ayuda es un arte. Como todo arte, requiere una destreza que puede aprender y ejercitar. También requiere empatía con la persona que viene en busca de ayuda. Es decir, requiere comprender aquello que le corresponde y, al mismo tiempo, la trasciende y orienta hacia un contexto más global. Hellinger, 2006

**1. Sólo podemos dar aquello que tenemos; y solo esperamos y tomamos lo que realmente necesitamos.**

¿Qué tenemos para ofrecer?

¿Cómo me siento yo?

¿Qué he hecho por mi propia salud emocional?

**2. La ayuda está al servicio de la supervivencia, el desarrollo y el crecimiento**

Ayudar no es "Salvar"

Respetar el destino de los demás

Respetar el límite que pone la circunstancia del otro o la otra

**3. Cuando una persona acude en busca de ayuda, quien ayuda debe presentarse como una persona adulta**

Ante un evento doloroso, se regresa a la edad del trauma

Rebatir los intentos de colocarnos en el papel de los padres

Responsabilidades y consecuencias, únicamente puede y debe asumir la persona



#### 4. La empatía de quien ayuda debe ser menos personal y más sistémica

No somos individuos aislados, esa persona pertenece a una familia.

Debemos reconocer al sistema familiar, y ver a la persona en el lugar que le corresponde en ese sistema.

Empatía con la historia familiar, porque allí se origina el camino que ha recorrido, por tanto es allí también, donde radica su fuerza.

#### 5. Quien ayuda, no juzga

Cada persona, cada sistema familiar, tiene una historia única y sagrada.

La verdadera ayuda, se encuentra al servicio del reconocimiento de cada persona, en su lugar, con sus circunstancias y con sus responsabilidades.

“El ayudador abre su corazón para el otro. Y lo que se ha reconciliado en su corazón, también puede reconciliarse en el sistema de quien acude en busca de ayuda” (Hellinger, 2006).



GRACIAS