



DOCUMENT DE BASES PER A LA INTERVENCIÓ AMB LES FAMÍLIES DES DEL TREBALL SOCIAL

GRUP DE RECERCA I INNOVACIÓ EN TREBALL SOCIAL (GRITS)

**DEPARTAMENT DE TREBALL SOCIAL I SERVEIS SOCIALS
UNIVERSITAT DE BARCELONA**

 **Obra Social**
Fundación "la Caixa"

 **COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA**

 **U
B** **Universitat de Barcelona**

Fundació "la Caixa"

Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Grup de Recerca i Innovació en Treball Social (GRITS). Departament de Treball Social i Serveis Socials. Universitat de Barcelona.

Josefina Fernández i Barrera (Coordinadora)

Irene De Vicente Zueras, Josep María Torralba Roselló, Ariadna Munté Pascual,
Violeta Quiroga Raimundez, Paula Durán Monfort, Rosa Maria Alegre Beneria, Belén
Parra Ramajo, Eveline Chagas Lemos, Adela Boixadós i Porquet, Cándid Palacín
Bartrolí

Col·laboració: Andrés Lorenzo Aparicio, Anna Novellas Aguirre de Carcer.

GRITS, Juny 2015



Tots els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a la llicència Reconeixement 3.0 (CC BY 3.0) de Creative Commons si no s'indica el contrari. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció, sempre que se'n citi el titular dels drets (GRITS - Grup de Recerca i Innovació en Treball Social). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>

GRUP DE RECERCA I INNOVACIÓ EN TREBALL SOCIAL (GRITS)

Dpt. Treball Social i Serveis Socials.
Universitat de Barcelona – Campus Mundet
Edifici Llevant, 3a planta.
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 – Barcelona

grits@ub.edu

Catalunya

Catalunya. Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. BOE, 299, del 15.12.06

SUMARI

1. INTRODUCCIÓ	4
2. MARC CONCEPTUAL	6
2.1. Concepte de família	6
2.2. Concepte de treball social amb famílies	7
2.3. Mètodes i models	8
2.4. Metodologies d'intervenció	9
3. LÍNIES ORIENTATIVES	11
3.1. Concepte de família	11
3.2. Concepte de treball social amb famílies	11
3.3. Models	12
3.4. La intervenció social	12
3.5. Suport a la pràctica professional	15
3.6. Millora de la pràctica professional	15
4. BIBLIOGRAFIA.....	17

1. INTRODUCCIÓ

En aquest document es presenten les línies orientatives per a la intervenció amb les famílies generades a partir de la recerca *La intervenció amb les famílies des del treball social* (Fernández et al., 2015), que ha estat possible gràcies a la signatura dels convenis de col·laboració entre el Grup de Recerca i Innovació en Treball Social de la Universitat de Barcelona (GRITS), el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya i la Fundació “la Caixa”.

Aquesta recerca es centra a generar coneixement teòric i empíric sobre els models actuals d'intervenció en el treball social amb les famílies, a identificar les metodologies d'intervenció que utilitzen els i les professionals del treball social així com descriure i analitzar els principals perfils de les famílies ateses per contribuir a la millora del benestar i la qualitat de vida de les famílies. També es pretén que els resultats de la recerca permetin obrir properes línies d'investigació al voltant del treball social.

Els resultats de la recerca són fruit d'una revisió de la literatura científica nacional i internacional i d'una recollida i anàlisi d'allò que fan els professionals del treball social quan intervenen amb les famílies, incloent tant la veu de les famílies com la dels i les treballadores socials de diferents dispositius, serveis i institucions a Catalunya. Concretament, l'estudi s'ha centrat en l'àmbit dels serveis socials bàsics i serveis especialitzats d'entitats públiques i privades sense ànim de lucre de Barcelona, Girona, Lleida, Manresa, Tarragona i Terres de l'Ebre a Catalunya.

El Document de Bases va especialment dirigit a professionals del treball social però també a professionals de disciplines afins, responsables d'institucions, de serveis i de polítiques públiques, amb la pretensió d'oferir orientacions per a la intervenció i per a la recerca d'espais de reflexió sobre la pràctica professional. Volem estimular el debat a l'entorn de les propostes i les línies orientatives d'aquest document.

Segalen, M. (2008). Famílies i generacions a Europa en el segle XXI: *un nou esperit de família?* Revista d'etnologia de Catalunya, 32, 10-19.

Sheldon, B. i Macdonald, G. (2009). *A Textbook of Social Work*. London i New York: Routledge, Taylor and Francis Group.

Strean, H. (1978). *Psycho analytic theory and social work practice*. New York: Sage

Towle, C. (1965). *Common human Needs*, New York. National Association of Social Work.

Turner, F.J. (1996). *Social work treatment: interlocking theoretical approaches*. New York: Sage.

Viscarret, J.J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid. Alianza.

- (2009). *Modelos de intervención en Trabajo Social*. A Fernández, T. (Coord.) *Fundamentos de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Zamanillo, T. (1987). *Reflexiones sobre el método en trabajo social*. *Documentación Social*. Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada, 69, 69-86.

- Meil, G. (1992). *Política familiar: contenido y significado*. *Revista Internacional de Sociología*, 11, 173-191.
- (1999). *La postmodernización de la familia española*. Madrid: Acento.
- Merton, R.K. (1970). *Estructura social y anomia: Revisión y ampliación*. Dins E. Fromm et al. (eds.), *La familia*. Barcelona: Península.
- Munté, A., i De Vicente, I. (2012). *El "Sueño de Barrio" ¿Un nuevo modelo de Trabajo Social?* *Revista Katálysis*, 15(2), 254-261. Obtingut a <http://www.scielo.br/pdf/rk/v15n2/10.pdf>
- Ovejas, L. (2007). *Ayudar a ayudarse a sí mismo*. *Servicios Sociales y Política Social*, 78, 103-120.
- Perlman, H.H. (1957). *Social Casework: A Problem-Solving Process*. University of Chicago.
- Richmond, M. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.
- Roigé, X. (2006). *Familias de ayer, familias de hoy: continuidades y cambios en Cataluña*.
- Rossell, T. (1987). *L'Entrevista en el treball social*. Barcelona: Llar del llibre.
- Salzberger-Wittenberg, I. (1970). *La relación asistencial*. *Aportes del Psicoanálisis Kleiniano*. Buenos Aires. Amorrortu editores.
- Sanz, J., Pont, M.J., Álvarez, C., Gonzalvez, H., Jociles, M.I., Konvalinka, N., Pichardo, J.I., Rivas, A.M., i Romero, R. (2013). *Diversidad familiar: apuntes desde la antropología social*. *Revista de Treball Social*, 198, 30-40.

Sens dubte les polítiques socials influeixen en el treball social amb les famílies ja que agrupen una pluralitat de mesures sociopolítiques de naturalesa i dimensió diversa lligades al desenvolupament i a la consolidació dels estats de benestar del món occidental. Una de les dimensions de les polítiques socials més acceptada (Meil, 1992; Flaquer i Brullet, 1999) emfatitza el caire públic de les mesures, el suport dels recursos a persones amb càrregues familiars (especialment fills/es) i la responsabilitat de l'administració.

Es constata la importància dels serveis socials bàsics com a àmbit d'actuació professional i també com el servei que més facilita el treball social amb famílies atesa la seva *polivalència* i *proximitat* a aquestes en qualitat de primer nivell d'atenció dels serveis socials. No podem oblidar la intervenció professional com un element facilitador imprescindible dels canvis de les famílies per donar resposta a les seves necessitats socials. També cal assenyalar el pes que tenen les prestacions econòmiques i la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) en el marc de les prestacions adreçades a les famílies i dins del conjunt de les polítiques socials. És necessari afegir que les prestacions sempre han d'anar acompanyades d'una atenció centrada en les persones que requereix una clara aposta per la intervenció dels professionals del treball social. Cal tenir en compte el paper fonamental que tenen els serveis d'atenció a la infància i l'adolescència per donar resposta a les necessitats dels infants i adolescents i de les seves famílies en el si de les polítiques familiars, perquè tal com indica Flaquer (2008: p. 25), "els infants són considerats com a ciutadans de ple dret i, per tant, titulars de drets de ciutadania, inclosos els drets socials."

En el moment actual, la crisi econòmica està influïent especialment en les famílies i els seus integrants més vulnerables (infants, persones discapacitades i persones grans), per la qual cosa és especialment rellevant poder esbrinar l'impacte i els sistemes d'abordatge que pugui tenir la intervenció amb les famílies i millorar-ho.

2. MARC CONCEPTUAL

El treball social, des dels seus inicis, s'ha identificat amb l'atenció a les famílies. Autors importants del model anomenat *psicosocial*, Hollis (1972); Perlman (1957); Strean (1978); Towle (1965) i Turner (1996) identifiquen el treball social amb famílies com un dels elements principals als quals s'adreça l'acció professional, amb objectius de canvi personal. Però l'acció dels treballadors socials s'orienta al canvi en contextos socials més amplis: la participació en grups familiars afavoreix la innovació en estructures i la implementació de polítiques socials beneficioses per a la població.

La intervenció amb les famílies des del treball social s'ha fonamentat sempre en la seva consideració com una totalitat i no únicament com un sumatori de persones individuals, i ha partit d'una consideració grupal de la família de manera que els seus membres s'influencien entre ells i les diverses xarxes socials de les quals formen part.

2.1. CONCEPTE DE FAMÍLIA

Ja fa temps que la família és objecte d'interès de les ciències socials. Són nombrosos els i les professionals del treball social, de la història, de la sociologia o de l'antropologia que hi han desenvolupat aproximacions conceptuals. La família s'entén com un grup social primari, que té funcions essencials per als individus com la socialització dels seus membres i la cobertura de les seves necessitats bàsiques (Escartín, 1992). Ressalta el paper que té en relació amb la criança dels/les fills/filles (Del Fresno, 2011) i a la consideració com a agent primari de socialització, amb un rol molt destacat en l'educació dels seus membres i en la transmissió intergeneracional de pautes culturals (Merton, 1970). És la base de l'organització social i és sensible als canvis polítics, econòmics i socials. És permeable, per tant, a les transformacions socials i d'altra banda es configura com a agent generador de canvis (Segalen, 2008).

Fernández, J., Boixadós, A., De Vicente, I., Matulic, M.V., Mesquida, J.M., Rivera, P., Alegre, R.M., Chagas, E., Munté, A., Novellas, A., Palacín, C., Parra, B., Quiroga, V., Torralba, J.M., Rico, M., i Rimbau, C. (2013). *El treball social amb famílies: Una mirada des de les facilitats i les dificultats*. *Revista de Treball Social*, 198, 62-71. Obtingut a [http://www.tscat.cat/images/rts/rts198/El treball social amb famílies. Una mirada des de les facilitats i les dificultats.pdf](http://www.tscat.cat/images/rts/rts198/El%20treball%20social%20amb%20families.%20Una%20mirada%20des%20de%20les%20facilitats%20i%20les%20dificultats.pdf)

Flaquer, L. (1998). *El destino de la familia*. Barcelona: Ariel.

- (2008) *Les polítiques familiars a Europa: tendències i reptes*. Barcelona Societat: revista d'informació i estudis socials, 15, 25-34

Flaquer, L., i Brullet, C. (1999). *Política familiar a Catalunya: Una primera aproximació*. Dins V. Navarro (Coord.), *Les desigualtats socials a Catalunya*, Barcelona: Editorial Mediterrània.

Fombuena, J. (2012). *El Trabajo social y sus instrumentos: elementos para una interpretación a piacere*. Valencia: Nau Llibres.

Hamilton, G. (1960). *Teoría y práctica del trabajo social de casos*. (2ª ed. revisada). México: La Prensa Médica Mexicana, S.A.

Hollis, F. (1972). *Casework: A Psychosocial Therapy*. New York: Random House.

Ituarte, A. (1992). *Procedimiento y proceso en trabajo social clínico*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Kuhn, T. (2002). *El camino desde la estructura*. Barcelona: Paidós.

Konvalinka, N. (2012). *Modos y maneras de hacer familia: Las familias tardías, una modalidad emergente*. Madrid: Biblioteca Nueva.

- De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social: ética y metodología*. València: Nau Llibres: Universitat de València.
- Del Fresno, M. (2011). *Retos para la intervención social con familias en el siglo XXI: Consumo, ocio, cultura, tecnología e hijos*. Madrid: Trotta.
- Du Ranquet, M. (1996). *Los modelos en trabajo social. Intervención con personas y familias*. Madrid. S. XXI
- Escartín, M.J. (1992). *Manual de Trabajo Social (Modelos de práctica profesional)*. Alicante: Aguaclara.
- Fernández, J. (2009). *Los niños y las niñas: ¿ciudadanos de hoy o de mañana? Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, 16, 111-126.
- Fernández, J., Parra, B., i Torralba, J.M. (2012). *Trabajo social con familias y Resiliencia familiar: Un análisis de la relación entre ambos conceptos*. *Revista Atlántida*, 4, 91-102. Obtingut a <http://publica.webs.ull.es/upload/REVATLANTIDA/4 - 2012/textos completos/04.pdf>
- Fernández, J., de Vicente, I., Palacín, C., Alegre, R.M., Boixadós, A., Chagas, E., Parra, B., Torralba, J.M., Tabueña, M.C. (2012). *Bioética y Trabajo Social: los trabajadores sociales ante la autodeterminación de los colectivos más vulnerables y sus familias*. *Revista de Bioética y Derecho*. 24, 44-60
- Fernández, J., De Vicente, I., Torralba, J.M., Munté, A., Quiroga, V., Durán, P., Alegre, R., Parra, B., Chagas, E., Boixadós, A., Palacín, C. (2015) *La intervención amb les famílies des del treball social. Manuscrit pendent de publicació, GRITS. Departament de Treball Social i Serveis Socials, Universitat de Barcelona, Barcelona, Catalunya.*

Diverses han estat les denominacions utilitzades pels autors per fer referència a les noves formes de convivència que estan sorgint en el si de les nostres societats. La “*família moderna avançada*” (Flaquer, 1998), la “*família postmoderna*” (Meil, 1999) o la “*família postfamiliar*” es refereixen als vincles establerts entre parelles que no tenen un certificat matrimonial o no tenen fills, famílies monoparentals, una segona família o parelles del mateix sexe (Beck-Gernesheim, 2003).

No podem parlar d'una família, doncs, sinó de diferents models familiars que es creen i recreen en funció del context sociocultural, les possibilitats socioeconòmiques, demogràfiques i les opcions personals i ideològiques (Roigé, 2006). Diverses formes emergents de fer família (Konvalinka, 2012) es dibuixen al voltant de la monoparentalitat per elecció, la recomposició familiar, l'homoparentalitat, la formació tardana de les famílies, la irrupció de la transnacionalitat al si de les famílies i l'adopció i els canvis derivats de l'ús de tècniques de reproducció assistida (Sanz et al., 2013).

2.2. CONCEPTE DE TREBALL SOCIAL AMB FAMÍLIES

És en la complexitat d'aquests escenaris que el/la treballador/a social inicia l'atenció a la persona i a la seva família, comprenent i valorant la seva individualitat i la seva situació particular, amb una mirada globalitzadora. A partir de l'esdevenir quotidià de les famílies, s'intervé a diferents nivells conjuntament amb altres professionals de la xarxa comunitària i se les acompanya durant tot el procés per contribuir a aconseguir que siguin protagonistes del seu canvi, que creixin i es desenvolupin amb més satisfacció i benestar (Fernández et al., 2013).

L'acció dels treballadors socials se centra en la promoció del canvi, tant personal com social, a través de la intervenció amb les famílies (Chagas, 2013). Precisament la creença que totes les persones compten amb una sèrie de competències i de recursos propis com a valors específics del treball social és l'ingredient necessari per impulsar aquests canvis (Fernández, Parra i Torralba, 2012).

En aquest context es planteja potenciar els recursos personals, humans i socials a més de desenvolupar les xarxes i el teixit social com a elements clau per a la identificació i resolució dels problemes (Ovejas, 2007). Així, el/la treballador/a social i les famílies construeixen un context d'intervenció basat en una relació d'ajuda que implica un treball col·laboratiu en el marc d'un determinat servei (Cardona i Campos, 2009).

El treball social amb famílies s'adreça a atendre els problemes psicosocials que afecten el grup familiar i a generar un procés de relació d'ajuda que vol potenciar i activar tant els recursos de les persones com els de la família i els de les xarxes socials. La seva característica principal consisteix a identificar les fortaleses i les potencialitats que presenten les famílies i treballar-hi per acompanyar-les i per donar-los suport en les dificultats. Així s'afavoreix un procés de canvi -mitjançant la creació d'un vincle relacional-, sempre des del reconeixement i la plena acceptació de totes les seves dimensions (Fernández et al., 2015). El paper del treballador social passa per basar-se en els punts forts i alimentar, encoratjar, ajudar, permetre, donar suport, estimular i alliberar les forces internes de les persones, per il·luminar-ne les potencialitats (De la Paz, 2011).

2.3. MÈTODES I MODELS

En la seva intervenció, els treballadors socials aborden les problemàtiques familiars amb mètodes i models diversos. Les dinàmiques generen multiplicitat d'intervencions que afecten tant l'exploració dels casos com el diagnòstic, la intervenció, el tipus de contracte amb els usuaris o fins i tot l'avaluació mateixa de l'acció. Aquestes intervencions acostumen a tenir una orientació individual-familiar, grupal i comunitària. Aquests tres mètodes clàssics responen a diferents moments del tarannà de la disciplina i estan també referits a contextos diversos (Viscarret, 2007), si bé podríem dir que no són excloents i poden integrar-se (Munté i de Vicente, 2012). Juntament amb els tres mètodes, el treball social també s'ha nodrit de teories i models que han estat referents en l'abordatge de problemàtiques socials.

4. BIBLIOGRAFIA

- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Beck-Gernsheim, E. (2003). *La reinención de la familia. En busca de nuevas formas de convivencia*. Barcelona: Paidós.
- Biestek, F. (1966). *Las relaciones de Casework*. Madrid: Aguilar.
- Campanini, A. (2012). *La intervención sistémica: un modelo operativo para el servicio social*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Chagas, E. (2013). *Trabajo social con familias: Un estudio comparado sobre la intervención en los CRAS de Fortaleza -CE-Brasil y en los CSS de Barcelona-ES*. Universitat de Barcelona. Obtingut a http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/134823/ECL_TESIS.pdf?sequence=4
- Cardona, J., i Campos, J. F. (2009). *Cómo determinar un contexto de intervención: Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador/a social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema*. Portularia: Revista De Trabajo Social. 9(2), 17-35.
- Colomer, M. (1987). *La metodología y las técnicas en el trabajo social. Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada*, 69, 121-133
- De Bray, L., i Tuerlinckx, J. (1966). *La Asistencia social individualizada (social casework): principios, enseñanza, supervisión*. Madrid: Aguilar.
- De la Paz, P. (2011). *La intervención en Trabajo Social desde la perspectiva de las fortalezas. Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 155-163. Obtingut a <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/36865/35680>

- Potenciar la proximitat al territori per part dels treballadors i les treballadores socials.
- Desestimar actituds conformistes fent propostes de canvi i/o millora en les polítiques públiques adreçades a les famílies a partir dels coneixements adquirits en la intervenció.

La literatura relativa al treball social descriu nombrosos models, de vegades amb terminologia no coincident. Entre d'altres, descriu el model *psicodinàmic* –també és anomenat *clínic* (Ituarte, 1992) i és el que acull els enfocaments psicossocial (Hamilton, 1960)–, el *de resolució de problemes* (Perlman, 1957) i *funcional* (Viscarret, 2007, 2009), tots tres influïts per la teoria psicoanalítica; el model *conductual* o *de modificació de conducta*, derivat de la psicologia conductista i, més endavant, de teories cognitivo-conductuals (Du Ranquet, 1996; Escartín, 1992; Sheldon i Macdonald, 2009); el *d'intervenció en crisi*, fonamentat en la psiquiatria americana (Escartin, 1992, Du Ranquet, 1996); el model *crític radical*, que acull diversos models que tenen com a referència el marxisme, el feminisme i l'enfocament problematitzador de Paulo Freire (Viscarret, 2007); el model *sistèmic*, amb la família com a centre d'atenció i d'impacte considerable en el treball social (Campanini, 2012) i l'ecològic, lligat a l'adaptació a l'entorn (Viscarret, 2009).

Aquesta proliferació de models fa difícil una definició concreta d'un model idoni sense incórrer en combinatòries o barreges de teories de notable complexitat i de vegades incommensurables (Kuhn, 2002).

2.4. METODOLOGIES D'INTERVENCIÓ

El mètode és la forma ordenada dels procediments que es duen a terme per obtenir un resultat a través de la transformació d'una realitat o d'una situació concreta. El treball social té un objecte d'estudi molt divers i la metodologia utilitzada en la intervenció ha d'anar a favor de les diferents maneres d'apropiar-se de la realitat i de descobrir-la. El mètode, en treball social, no solament ha d'assenyalar el millor camí a seguir sinó també la manera de fer-ho (Colomer, 1987). La seva finalitat és trobar els mitjans per canviar la situació cap a una millora o progrés social i humà. Diferents autors matisen la contribució del mètode bàsic, també anomenat clínic (Colomer, 1987; Zamanillo, 1987; De Robertis, 2003; Fombuena, 2012), que defineix la seqüència *estudi-diagnòstic-planificació-execució-avaluació*.

Tot procés diagnòstic es regeix per: recollida de dades; la definició més exacta possible de la personalitat d'un subjecte i la seva relació vers l'entorn; anàlisi de cadascuna de les dades per separat i de cada dada amb la resta; definició dels elements que afavoreixen l'acció i dels que representen traves per a l'acció i per al progrés del tractament (Richmond, 1917).

El tractament té visions diverses. Alguns autors parlen d'*individu i situació* (Hamilton, 1960), altres de *comprensió del subjecte en un entorn* i de *comprensió de l'entorn* (De Bray i Tuerlinckx, 1966) o d'*intervenció directa i indirecta*, entesa com allò que es fa en presència o absència de l'usuari, en el que s'entén com a *relació d'ajut* (Hollis, 1972; Salszberger-Wittenberg, 1970; Rossell, 1987).

Convé fer-se ressò dels set principis elaborats per Biestek (1966): individualització, expressió de sentiments sense censura, implicació emocional controlada, acceptació de l'usuari, manca de judicis, autodeterminació de l'usuari i confidencialitat. Posteriorment Sarah Banks en recull quatre: autodeterminació, promoció del benestar, igualtat i justícia distributiva (1997). Els principis, lligats a la pràctica, deriven cap a la codificació plasmada en diferents codis d'ètica, aspecte que no pot esquivar-se tenint en compte les diferents vulnerabilitats dels col·lectius objecte d'intervenció del treball social (Fernández, 2009; Fernández et al., 2012).

3.5. SUPORT A LA PRÀCTICA PROFESSIONAL

- Intentar que els treballadors/es socials i els equips professionals puguin tenir una supervisió continuada de la seva feina en els diversos nivells, ja que això propicia bones pràctiques, dóna suport als professionals i afavoreix la reflexió sobre la intervenció. Vetllar perquè les persones supervisoras dels professionals siguin sempre treballadors/es socials atesa l'especificitat de la tasca que té la professió.
- Reforçar els sabers i proporcionar-ne de nous en funció de les realitats socials canviants i de les descobertes científiques que es facin en el camp del treball social i/o disciplines afins.
- Mantenir la curiositat intel·lectual de conèixer les actuacions d'èxit en el camp del treball social per quan es dissenyin les intervencions amb les famílies i es portin a terme projectes d'intervenció social.

3.6. MILLORA DE LA PRÀCTICA PROFESSIONAL

- Assegurar la intervenció des dels coneixements teòrics i tècnics que permetin avançar cap a una acció basada en evidències científiques i reflexió.
- Establir indicadors que facilitin l'avaluació de les intervencions dutes a terme amb les famílies de manera que reverteixin en la millora de les mateixes i fer-ne difusió.
- Flexibilitzar l'organització de la intervenció per assegurar una bona atenció a les famílies. La institució ha d'estar al servei de les persones i no a l'inrevés. Això implica trencar amb les rigideses horàries i metodològiques.

- Pensar el treball amb les famílies en clau comunitària. Entendre la persona i les famílies com a subjectes en constant interacció amb la seva comunitat, per una millor comprensió de les situacions socials ateses i per poder pensar respostes més enllà d'un determinat servei o dispositiu.
- Apostar per la implicació professional en processos d'acció comunitària existents en els barris i dissenyar i implementar intervencions comunitàries des dels diferents serveis on s'atenen les famílies.
- Potenciar les visites domiciliàries com a eina que permet treballar de forma més propera i afavorir tant el vincle com la inclusió de l'entorn familiar al llarg del procés d'intervenció.
- Donar respostes integrals que impliquin el coneixement i reconeixement mutu dels diferents agents socials que tenen un paper rellevant en la vida de les famílies.
- Tenir cura de les famílies en les derivacions i assegurar que se sentin acompanyades en aquest procés. Promoure circuits i protocols de derivació definits amb antelació.
- Enfortir el treball en xarxa per assolir objectius comuns entre dispositius, serveis i institucions, donada la multiplicitat de factors que afecten les famílies.

3. LÍNIES ORIENTATIVES

A continuació mostrem les línies orientatives per a la realització de treball social amb les famílies i recollim els elements que poden contribuir a un impacte més gran en els canvis socials, segons els resultats de la recerca *La intervenció amb les famílies des del Treball Social* (Fernández et al., 2015), que inclouen tant les veus de les famílies com les dels professionals.

Aquestes línies es presenten organitzades a partir dels conceptes següents: concepte de família, concepte de treball social amb famílies, models, la intervenció social, suport a la pràctica i millora de la pràctica.

3.1. CONCEPTE DE FAMÍLIA

- Tenir en consideració l'heterogeneïtat existent en relació amb el concepte de família, entesa com la unió emocional i el vincle que s'estableix entre diferents persones i que permet crear un espai de seguretat i de cura mútua més enllà dels vincles de consanguinitat i dels que es creen per filiació o per condició administrativa.
- Contemplar la diversitat d'estructures familiars com la *família monoparental* o *recomposta* i incorporar les derivades de la diversitat cultural, com la *família transnacional*, per tal de poder donar respostes específiques a realitats molt variades, sempre partint de la validesa de qualsevol model o estructura familiar.

3.2. CONCEPTE DE TREBALL SOCIAL AMB FAMÍLIES

- Reconèixer el treball social amb famílies com el que s'adreça a atendre els problemes psicosocials que afecten el grup familiar i generar un procés de relació d'ajuda que potenciï i activi tant els recursos de les persones com els de la família i els de les xarxes socials.

- Tenir en compte com a característica principal del treball social amb famílies identificar les fortaleses i les potencialitats que presenten i treballar-hi per acompanyar-les i per donar-los suport en les dificultats. Així s'afavoreix un procés de canvi mitjançant la creació d'un vincle relacional, sempre reconeixent-la i acceptant-la plenament en totes les seves dimensions.

3.3. MODELS

- Proposar models que, partint de la diversitat, dialoguin entre si i contemplin l'escolta d'individus i famílies, la contenció de les ansietats, por, temors i angoixes que aquestes manifesten, garantir-los el suport i l'acompanyament en la recerca d'un canvi que millori el seu nivell de benestar.
- Tenir en compte la família entenent que qualsevol intervenció sobre una part de la família afecta la totalitat i que, en última instància, ha de contemplar la relació d'individus i famílies amb els entorns en els quals es desenvolupa la seva història i la seva quotidianitat.
- Treballar sempre des del coneixement de l'impacte que tenen els diferents models, les metodologies i les tècniques emprades, i tenint en compte l'efectivitat d'aquestes en la pràctica.

3.4. LA INTERVENCIÓ SOCIAL

- Treballar tenint en compte tots els membres del sistema familiar al llarg de tot el procés d'intervenció. Aquesta mirada tendeix a implicar diversos membres de la família en el pla d'intervenció malgrat que el contacte directe no sempre es faci amb la totalitat dels seus membres.

- Fer prevaldre, en qualsevol intervenció amb les famílies, l'escolta activa, el suport emocional i l'acompanyament com a principals elements d'ajuda i tractament propis dels professionals del treball social. Potenciar aquesta perspectiva davant de la tendència a considerar que no es pot millorar la situació de les famílies en absència de recursos materials.
- Afavorir una actitud d'escolta activa sense judicis de valor a priori de conèixer i entendre les situacions plantejades per les famílies a partir dels sabers tant dels professionals com de les famílies.
- Promoure la relació professional vinculada al suport més enllà de la gestió de recursos i prestacions.
- Potenciar els punts forts de les famílies i els seus entorns i tenir cura de les seves febleses a través de l'encoratjament, l'ajuda, el suport i l'estimulació de les forces internes personals i grupals.
- Afavorir la implicació de la família en els processos, potenciar les seves xarxes socials i fer-les participants en tot el procés de la intervenció: estudi, diagnòstic, pla d'intervenció, intervenció i avaluació.
- Vetllar per la integració de les intervencions, assegurar la igualtat i evitar la fragmentació en la comprensió de les famílies i els criteris diagnòstics dispersos.
- Lluitar contra la pressió assistencial, la divergència entre la identitat professional i l'encàrrec rebut, la demanda de vegades difusa de la institució o els canvis d'aquesta i l'escassetat de recursos.
- Realitzar i incrementar les intervencions grupals des de tots els dispositius, serveis i institucions. Considerar la intervenció grupal com a idònia per assolir canvis que perdurin en el temps.