



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA



FACULTAD DE
PSICOLOGÍA Y LOGOPEDIA
Universidad de Málaga

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y
MEDIACIÓN EN CONFLICTOS FAMILIARES DEL
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

Trabajo de Fin de Máster

MÁSTER EN INTERVENCIÓN E INVESTIGACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA

AUTORA

MARTA MERCHANT BECERRA

TUTORA

MARÍA DE LAS OLAS PALMA GARCÍA

Facultad de Psicología

Universidad de Málaga

Junio de 2024

Índice

Resumen	3
Abstract	3
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Servicio de orientación y mediación en conflictos familiares	4
1.2. La familia	5
1.3. La parentalidad positiva como herramienta de intervención	6
1.3.1 Las necesidades de la infancia	7
1.3.2. Las competencias parentales	9
1.3.3. El contexto psicosocial	11
2. OBJETIVOS	12
2.1. Objetivo general	12
2.2. Objetivos específicos	12
3. METODOLOGÍA	12
3.1. Participantes	13
3.2. Técnicas e instrumentos	13
3.3. Procedimiento	13
4. RESULTADOS	14
4.1. Análisis de los expedientes analizados	14
4.1.1. Composición y funcionamiento familiar	14
4.1.2. Entidad derivante	17
4.1.3. Intervención realizada	18
4.2. Análisis de las entrevistas	21
4.2.1. Cambio en las competencias parentales	21
4.2.2. Cambio en la situación familiar	25
4.2.3. Cambio en el menor	26
4.2.4. Eficacia del servicio	28
4.3. Resultados de las entrevistas en relación a sus expedientes familiares	31
5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	33

6. PROPUESTAS	36
7. LIMITACIONES METODOLÓGICAS	36
8. BIBLIOGRAFÍA	37
9. ANEXOS	41

Resumen

En este trabajo se evalúa la efectividad del Servicio de Orientación y Mediación en Conflictos Familiares a través del análisis de expedientes familiares y percepción de cambios en las familias usuarias de dicho servicio tras el paso de seis meses desde la intervención. Desde un enfoque cualitativo, se analizan 64 expedientes y 30 entrevistas. Los resultados ponen de manifiesto que la continuidad de las estrategias de parentalidad positiva a pesar de ser trabajadas y adquiridas en la intervención puede no llevarse a cabo pues la situación familiar es determinante. Las problemáticas familiares reflejan la necesidad de identificar los factores de riesgo lo más pronto posible para que se lleve a cabo una prevención adecuada.

Palabras clave: Evaluación, Paternidad positiva, necesidades infantiles, apoyo social.

Abstract

This work evaluates the effectiveness of the Family Conflict Guidance and Mediation Service through the analysis of family files and the perception of changes in the families using the service six months after the intervention. From a qualitative approach, 64 files and 30 interviews were analyzed. The results show that the continuity of these strategies, despite being acquired, may not be carried out because the family situation is a determining factor. Family problems reflect the need to identify risk factors as early as possible in order to carry out adequate prevention.

Keywords: Evaluation, Positive parenting, children's needs, social support.

1. INTRODUCCIÓN

El papel de la familia es muy importante y ha sido objeto de estudio para multitud de disciplinas como son la psicología y las ciencias sociales, siendo especialmente de interés para el trabajo social. Como agente de socialización primario, los valores y principios que se establezcan en sus relaciones van a determinar el bienestar de los menores, por lo que es fundamental que, en cada una de las etapas evolutivas, los progenitores dispongan de adecuadas competencias parentales para su acompañamiento.

Desde las administraciones públicas se llevan a cabo recursos para la promoción de la parentalidad positiva, actuando de manera preventiva ante posibles situaciones de riesgo. Concretamente, el Servicio de Orientación y Mediación Familiar del Ayuntamiento de Málaga, es un recurso de carácter preventivo que ofrece atención, orientación, formación y mediación familiar con el objetivo de mejorar el clima familiar, así como, las relaciones entre los miembros de la propia unidad. La intervención que los profesionales realizan con las familias es de carácter integral, se centran en promover estrategias educativas a través del desarrollo de habilidades de comunicación y de resolución de conflictos. Este trabajo responde a un encargo formulado desde los profesionales de este servicio para abordar necesidades de investigación que no alcanzan a realizar en su día a día, por lo que los resultados serán de gran aplicabilidad y transferencia para la práctica profesional.

1.1. Servicio de orientación y mediación en conflictos familiares

Este servicio está regulado por la Ley 9/2016, de Servicios Sociales de Andalucía, la cual atribuye a los Servicios Sociales Comunitarios de los ayuntamientos y las diputaciones provinciales, la atención y promoción del bienestar de la familia junto con el bienestar de la población infantil, población adolescente y juventud. Es de carácter especializado y está compuesto por un equipo profesional dedicado a la atención, orientación, formación y mediación familiar. El objetivo fundamental de las intervenciones que se realizan con las familias es mejorar el clima familiar y las relaciones entre los progenitores y sus hijos e hijas, promoviendo la parentalidad positiva mediante estrategias educativas eficaces, técnicas de resolución de conflictos y creando hábitos adecuados de comunicación, a través de sesiones con uno o varios miembros de la familia.

Las familias beneficiarias de este servicio tienen un perfil heterogéneo, aunque al mismo tiempo presentan ciertas similitudes. Se trabaja con familias en situaciones donde las consecuencias de un proceso de separación, a corto o largo plazo, u otro proceso familiar conflictivo suponen un problema importante en la convivencia y especialmente en los menores afectados.

1.2. La familia

La familia es considerada uno de los contextos prioritarios en el desarrollo de los niños y niñas. Es un sistema primordial y privilegiado de socialización primaria, cuyo objetivo es construir personas y apoyarlas tanto en su crecimiento como en sus procesos de desarrollo y aprendizaje en todas las etapas evolutivas en las que tiene que ir transitando hasta llegar a la edad adulta. Permite crecer, socializar y adquirir los valores y herramientas sociales necesarias para desenvolverse en la sociedad (Hidalgo, et al., 2009).

A lo largo de los años, ha sido objeto de muchos cambios. El concepto “familia” varía en función de la cultura e incluso, en una misma cultura se pueden dar subculturas específicas que la perciben de una manera diferente. Por ello, no existe un modelo familiar único, sino que, hoy en día se habla de tipos de familia. Se pasó de una familia nuclear, constituida por una pareja unida a través del matrimonio con hijos a su cargo, a una familia postnuclear, la cual refiere a nuevas configuraciones familiares como familias constituidas por uniones no matrimoniales; parejas sin hijos; familias reconstituidas o combinadas; familias monoparental o monomarental; familias homoparentales; familias con hijos adoptados o que han utilizado la reproducción asistida (Irueste, Guatrochi, Pacheco & Delfederico, 2018).

Independientemente de su configuración, las familias deben proporcionar un contexto y ambiente idóneo, basado en el afecto, la confianza y la seguridad. No es tan importante la configuración de las familias sino su funcionamiento, el cual no consiste solo en criar en el no-maltrato puesto que sería insuficiente, sino incorporar la promoción del buen trato, donde los padres y madres desempeñen su rol de manera positiva (Martí, 2021). Los avances sociales han permitido que los nuevos modelos familiares se desarrollen en base a la igualdad y a la realización profesional de ambos progenitores y a la mutua participación activa en el cuidado y la educación de los niños y niñas (Gomis & Mendoza, 2005).

Crittenden (1992) establece niveles de funcionamiento familiar que permite distinguir entre distintos tipos de familias. En primer lugar, las familias independientes y adecuadas, aquellas que son capaces de satisfacer las necesidades de sus hijos con la colaboración de amigos, familias y servicios y, además, se consideran competentes para resolver problemas y crisis. En segundo lugar, las familias vulnerables a las crisis, son aquellas que funcionan de manera independiente y adecuada, pero que requieren de una ayuda temporal para resolver problemas como el nacimiento de un hijo con alguna discapacidad, divorcio, desempleo, etc.

En tercer lugar, las familias restaurables, son familias con diversas dificultades que requieren de una intervención que les permita adquirir y entrenar habilidades para que puedan llegar a ser independientes. Y, por último, las familias con necesidad de apoyo, las cuales requieren de servicios continuos y específicos para funcionar de manera adecuada y satisfacer las necesidades básicas de sus hijos. El servicio de orientación y mediación en conflictos familiares trabaja directamente con estas dos últimas familias.

1.3. La parentalidad positiva como herramienta de intervención

La parentalidad positiva consiste en el comportamiento de los padres y las madres basado en el bienestar de los niños y niñas, en el interés superior del menor y en la garantía de un desarrollo saludable. Para ello, deben cuidar, desarrollar sus capacidades, no utilizar la violencia, ofrecer reconocimiento y orientación, y establecer límites y normas consistentes para que el menor se desarrolle adecuadamente en todos los ámbitos: en el hogar, en el colegio, con los amigos y en la comunidad (Comité de Ministros Europeos, Recomendación Rec. 2006, 19).

Esta perspectiva supone por un lado incrementar la atención a la protección del menor a través de una ampliación del foco de interés en el menor pues se circunscribe tanto a la protección y promoción de sus derechos como garantizar su bienestar físico y psicológico, y promover sus capacidades. De esta manera, se evita que el sistema de protección se quede únicamente en salvaguardar al niño de los riesgos y vaya más allá permitiéndole plenas oportunidades para su desarrollo presente y futuro mediante la prevención y promoción como queda recogido en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Y, por otro lado, un nuevo punto de vista sobre la socialización. Hasta hace relativamente poco, la socialización se consideraba un proceso de influencia unidireccional, de los adultos hacia los niños y niñas, sin embargo, desde la perspectiva de la parentalidad positiva la socialización consiste en un proceso de co-

construcción, de influencia recíproca y múltiple, donde tanto los padres y madres como los hijos e hijas se adaptan, se acomodan y negocian para la construcción y adquisición de normas y valores. Para ello, a los niños y niñas se les debe de tratar de manera que se perciban a sí mismos como sujetos y no como objetos (Trenado, Pons-Salvador & Cerezo, 2009).

Asimismo, la parentalidad positiva supone dejar atrás la autoridad parental para incorporar la responsabilidad parental. La autoridad parental y el control parental son conceptos muy diferentes, mientras que la autoridad está orientada a la obediencia de los niños y niñas; el control, siempre que se dé de manera adecuada, permite el desarrollo de los mismos. Se trata de un modelo denominado ecología parental, en el que intervienen tres factores: las necesidades infantiles, las competencias parentales y el contexto psicosocial, como así lo propone el triángulo P + (Balsells, M. À., et al., 2023, Rodrigo, Máiquez & Martín, 2010).

1.3.1 Las necesidades de la infancia

Desde la psicología se han aportado diferentes teorías acerca de las necesidades, entre las que destaca Maslow (1975), quien establece una pirámide de las necesidades humanas (*Anexo I*) de carácter universal y jerárquica, pues una vez satisfechas las necesidades básicas y primarias, se podrán satisfacer las superiores. Dicho autor divide las necesidades en las siguientes categorías: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización; pero no aborda concretamente las necesidades de la infancia.

Siguiendo la línea de las necesidades, los autores Dogal y Gough (1992) incorporan características específicas de la infancia dentro de su teoría de las necesidades. Estos autores consideran la salud física y la autonomía como necesidades básicas de desarrollo infantil, las cuales se satisfacen mediante una serie de necesidades intermedias o secundarias, que son consideradas los mínimos para que cualquier menor pueda vivir y crecer digna y adecuadamente (*Anexo II*).

Felix López (1995) y, Amarós y Palacios (2004) se basan en estos autores para establecer una agrupación de las necesidades infantiles según el ámbito de desarrollo: fisiológicas básicas, afectivas, cognitivas, sociales y de valores.

Tabla 1*Necesidades de la infancia*

Tipología de necesidades	Contenido
Necesidades fisiológicas básicas (físicas-biológicas y de seguridad)	<ul style="list-style-type: none"> - Ser planificado y nacer en un momento adecuado. - Existir y permanecer vivo con buena salud. - Recibir comida en cantidad y calidad. - Tener higiene y vestimenta adecuada. - Tener sueño y descanso adecuado. - Disponer de una temperatura adecuada. - Vivir en condiciones adecuadas. - Estar protegidos de peligros que puedan afectar a la integridad del menor. - Disponer de asistencia médica. - Vivir en un ambiente que permita una actividad física sana y juego.
Necesidades afectivas	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener vínculos afectivos seguros y profundos con progenitores y/o cuidadores. - Necesidad de sentir aceptación por parte de las personas que lo rodean. - Sentirse un ser importante para los demás, al menos para un adulto.
Necesidades cognitivas	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de ser estimulado. - Necesidad de poder experimentar. - Necesidad de recibir refuerzos por los esfuerzos y/o logros. - Escolarización. - Comprensión de la realidad física y social. - Protección de riesgos imaginarios.
Necesidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de comunicación. - Necesidad de consideración y reconocimiento. - Necesidad de estructura de reglas y normas sociales y familiares. - Participación y autonomía progresiva.
Necesidad de valores	

Nota: fuente elaboración propia siguiendo a López (2005).

Las necesidades infantiles varían a lo largo del ciclo vital en función del periodo evolutivo en el que se encuentre y tienen una correlación con los derechos de la infancia que recoge la Convención de los Derechos de la Infancia de 1989. Al mismo tiempo, las necesidades también van a depender de las condiciones y características personales de cada menor, como señala Rodrigo (2015). Los menores responden de manera diferente a la primera

etapa de vida, de cero a los tres años y a la adolescencia; y requieren de necesidades especiales si presentan algún porcentaje de discapacidad, trastornos de conducta, problemas de salud mental, etc.

1.3.2. Las competencias parentales

La parentalidad es definida como un conjunto de actitudes y capacidades prácticas que llevan a cabo las personas que asumen las funciones de crianza con el objetivo de satisfacer las necesidades de desarrollo de los niños y niñas. Para que se ejerza de manera adecuada se debe cumplir con una serie de funciones: satisfacer las necesidades básicas; dar un mundo físico organizado y previsible, con espacios, objetos y tiempos que permitan establecer rutinas; dar respuesta a las necesidades de comprensión cognitiva; satisfacer necesidades de afecto, confianza y seguridad, promoviendo el desarrollo del apego seguro; y, satisfacer necesidades de interacción social e integración en la comunidad (Bornstein, 2002; Cruz, 2005; Palacios, et al, 1992; Parke & Buriel, 1998).

Estas actuaciones forman parte de lo que Barudy (2010) denomina parentalidad social, que no biológica, puesto que no todos los padres biológicos disponen de las habilidades necesarias para garantizar una crianza adecuada. Las pautas de crianza que utilizan están determinadas por la historia personal de cada uno de los padres, las estrategias que usaron sus padres con ellos y como ellos mismos se sintieron, además de por aspectos culturales y sociales. El conjunto de todo ello genera lo que se denomina “estilo educativo”.

El estilo educativo se refiere al ambiente que surge de la relación de crianza entre los padres y sus hijos, y se define como el conjunto de acciones, sentimientos y actitudes que los padres tienen con respecto a sus hijos basados en creencias, valores y niveles de implicación que suponen una forma de educar y que genera un ambiente favorable o desfavorable para el desarrollo de los menores (Robledo & Nicasio, 2008). Las pautas deben ir cambiando en el transcurso de la vida del menor en función de las necesidades y competencias del mismo, es decir, el comportamiento de los padres debe adecuarse a las diferentes necesidades que presenta el menor en cada etapa evolutiva.

Como señalan algunos autores como Barber et al. (2005) y, Darling y Steinberg (1993), cuyos estudios se centran en la socialización infantil, el comportamiento de los padres y las estrategias que utilizan se dividen en dos dimensiones. Por un lado, la dimensión afectiva que hace referencia a la capacidad de respuesta, el apego y el afecto, y cuya estrategia principal es

la comunicación. Los altos niveles de comunicación pueden hacer que el menor se sienta aceptado y que la propia relación se base en el afecto y la proximidad y se generará un ambiente de calidez, mientras que, por el contrario, la escasa o nula comunicación produce rechazo, frialdad, hostilidad y distanciamiento entre el menor y sus progenitores. Cuando es inexistente la comunicación entre los miembros de la familia o cuando ésta no es adecuada, en la dinámica familiar están presentes las agresiones físicas y verbales, la indiferencia y/o negligencia.

Por otro lado, la dimensión instrumental, la cual corresponde al control y la disciplina, promueve el cumplimiento de las normas sociales a través de estrategias que se utilizan para guiar el comportamiento de los menores como puede ser, dejarles más autonomía o por el contrario, ejercer más control sobre ellos, ser más flexibles o más rígidos y ser más permisivos o más restrictivos. (Barber, et al, 2005; Darling & Steinberg, 1993).

La combinación positiva - negativa de estas dos dimensiones ha dado lugar a diferentes clasificaciones de los estilos educativos. En los años 60, Baumrind establece un modelo en el que diferencia tres tipos de estilos: democrático, autoritario y permisivo. Más adelante, los autores Maccoby y Martín añadieron el tipo negligente - indiferente a su modelo propuesto (Musitu & García, 2004).

En primer lugar, el Estilo Educativo Autoritario presenta principalmente mucho control y poca calidez, donde no existen las muestras de afecto y la comunicación entre los miembros es escasa y no muy adecuada, predominando las faltas de respeto. En dicho estilo, los padres/cuidadores se caracterizan por ser muy exigentes, establecer normas y límites rígidos e inflexibles y dar poca independencia a sus hijos e hijas. Todo ello genera en los niños y las niñas sentimiento de rabia y frustración al no poder defenderse u opinar sobre aspectos que les afectan y, además, puede desembocar en conductas agresivas e impulsivas en las conductas de los menores sobre todo en chicos, las chicas suelen mostrarse más dependientes y pasivas (Graig, 1996).

En segundo lugar, el Estilo Educativo Democrático se basa en el control y en la calidez en partes iguales. Las conductas de los padres se caracterizan por ser exigentes, sensibles y afectivas, donde la comunicación es abierta. Las normas y reglas están claras, se explican a los menores las razones por las que se establecen, y son flexibles. Este estilo es considerado el más beneficioso para el desarrollo de los menores puesto que aceptan y promueven de manera progresiva la autonomía de los mismos.

En tercer lugar, en el Estilo Educativo Permisivo predomina la calidez sobre el control. La comunicación entre los miembros es buena y los niveles de afecto son excesivamente elevados. Sin embargo, los padres se caracterizan por la escasa o nula restricción, sin el establecimiento de límites; dan mucha independencia a sus hijos en la toma de decisiones de muchos aspectos de su vida, sin dar importancia a los riesgos que puedan presentarse. Todo ello, influye de manera negativa en los menores, quienes no saben respetar a la autoridad.

Por último, Estilo Educativo Negligente o Indiferente donde se observa unos niveles escasos tanto de control como de calidez. Se asocia con padres ausentes, quienes no establecen límites ni normas, aunque tampoco muestran afecto ni prestan atención hacia sus hijos por lo que, la comunicación y la interacción entre los miembros de la familia es baja. Todo ello supone que los padres no disponen de las capacidades parentales necesarias para atender las necesidades de sus hijos y guiarlos en su desarrollo; y que, los niños y niñas estén expuestos a situaciones peligrosas o de riesgo y suelen presentar problemas de autocontrol y de autorregulación emocional.

1.3.3. El contexto psicosocial

El contexto psicosocial de la familia constituye los factores de protección y de riesgo que influyen de manera positiva o negativa en la dinámica familiar. Se puede dividir en cuatro sistemas, según Bronfenbrenner (1986). El microsistema hace referencia al entorno familiar en sí mismo, en el que pueden encontrarse factores de riesgo, estresores que aumentan las probabilidades de la aparición de conductas que perjudiquen el desarrollo de los niños y niñas, como puede ser la desorganización familiar, el estrés parental, la separación o el divorcio, la mala relación entre progenitores, la violencia entre los miembros de la familia o el abuso de los progenitores de algún tipo de sustancia tóxica, entre otros; y también, factores de protección que favorecen el funcionamiento de la familia, las muestras de afecto entre todos los miembros y la estabilidad emocional en la familia garantizan una buena ecología parental.

El exosistema y el mesosistema son entornos que afectan indirectamente al núcleo familiar. La motivación educativa y la realización de actividades extraescolares, una red social informal amplia y de calidad son reconocidos como factores de protección en estos sistemas. Por el contrario, el aislamiento y exclusión social junto con una escasa red de apoyo informal son los factores que ponen en riesgo la situación familiar. Cabe destacar que el apoyo social es definido por Lin y Ensel (1989) como el proceso en el que los recursos sociales, proporcionados por las redes formales (instituciones y asociaciones) e informales (familias, amigos y vecinos),

permiten satisfacer todo tipo de necesidades cotidianas y de crisis. Las necesidades de apoyo pueden ser materiales, de información y consejo, de acompañamiento, de comprensión y valoración.

Por último, el macrosistema es el conjunto de valores culturales, ideologías y creencias. La cultura predominante en el entorno familiar es una dimensión a comparar con la cultura de origen de cada familia (Espinal, et al. 2006).

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Evaluar el Servicio de Orientación y Mediación en conflictos familiares mediante la valoración de resultados a medio plazo, en familias que hayan sido atendidas por el servicio.

2.2. Objetivos específicos

- Conocer los factores que influyen en la durabilidad de la intervención, factores atribuidos tanto a las características o circunstancias de las familias como de la propia intervención.
- Identificar la continuidad de las herramientas y pautas de parentalidad positiva trabajadas en la intervención.

3. METODOLOGÍA

Para la realización del proyecto de investigación se ha optado por una metodología cualitativa, a través del análisis de expedientes familiares y entrevistas con dichas familias. Para llevar a cabo la recogida de dichos expedientes, se cuenta con la colaboración del equipo del propio Servicio de Orientación y Mediación en Conflictos Familiares del Ayuntamiento de Málaga.

3.1. Participantes

La muestra escogida es de tipo intencional no probabilístico y se caracteriza por familias que fueron atendidas por el Servicio de Orientación y Mediación familiar del Ayuntamiento de Málaga. Junto con el Servicio se determinó la antigüedad mínima de seis meses y la duración de la intervención de al menos seis meses como variables a tener en cuenta

para la extracción de los expedientes. A partir de estas dos variables, se obtuvieron un total de 63 expedientes. Inicialmente, se pretendía abarcar un número representativo de familias que permitiera enriquecer el proyecto y ofrecer una información veraz de lo que se quiere investigar. Se intentó contactar con los 63 expedientes, sin embargo, 30 fueron las familias a las que se consiguió realizar las entrevistas. El estudio ha respetado en todo momento las leyes sobre protección de datos de carácter personal.

3.2. Técnicas e instrumentos

Para la elaboración de esta investigación se ha realizado un análisis documental de los 63 expedientes para conocer tanto los antecedentes de la familia y la situación en la que se encontraban cuando acudieron al servicio, como la intervención realizada y la valoración final de la misma. Posteriormente, se realizaron entrevistas a las 30 familias que accedieron. La entrevista se diseñó a partir de un guión (Anexo III) dividido en veintiocho preguntas agrupados en dos bloques, el primero “eficacia del servicio” destinado a conocer la percepción de las familias sobre el servicio y el segundo, “situación actual” centrado en conocer la dinámica familiar, en relación a las competencias parentales y al comportamiento del menor. Al tratarse de una entrevista semiestructurada, en algunas ocasiones ha sido necesario salirse del guión para poder profundizar en algunas cuestiones y así, entender el contexto familiar.

3.3. Procedimiento

Toda la información se recopiló desde diciembre de 2023 hasta mayo de 2024, a través de datos primarios obtenidos de las entrevistas realizadas y datos secundarios procedentes de los expedientes familiares. En primer lugar, en el mes de marzo se realizó un análisis de los 63 expedientes, a partir de los cuales se identificarán los factores (afecto, estructuración, estimulación, reconocimiento, capacitación y libre de violencia) que inciden en la capacidad parental de dichas familias. Al mismo tiempo se analizó la evaluación final realizada por los profesionales recogida en dichos expedientes, teniendo en cuenta la intervención que se llevó a cabo en base a los objetivos del plan de intervención.

Una vez extraída dicha información, entre los meses de marzo y abril de 2024, se empezó a contactar con las familias. En el momento de concertar las entrevistas con las diferentes familias se presentó una dificultad, pues no todas tenían disponibilidad para acudir al centro en horario de mañana, por lo que se les propuso como alternativa realizar la entrevista a través de una llamada telefónica, tanto en horario de mañana como de tarde en función de la

disponibilidad de cada uno. De las 30 entrevistas realizadas, 10 tuvieron lugar de manera presencial en el Centro Municipal de Atención a la Infancia y la Familia, y 20 de manera telefónica. Cabe destacar que las entrevistas que se realizaron de manera telefónica no fueron grabadas, sino que se tomaban notas a lo largo de toda la entrevista.

Desde el mes de abril hasta mayo de 2024, se procedió a llevar a cabo las entrevistas para explorar si han incorporado en su día a día, las herramientas y pautas que se trabajaron en la intervención, garantizando la parentalidad positiva o si, por el contrario, tras la intervención, volvieron a ejercer pautas y modelos conductuales poco adecuados. Antes de comenzar con la entrevista, se explicaba detalladamente la finalidad de la misma y cuando las entrevistas eran presenciales, se solicitaba el consentimiento firmado para poder grabarla y transcribirla posteriormente.

4. RESULTADOS

4.1. Análisis de los expedientes analizados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del análisis de los expedientes familiares respecto de la composición y funcionamiento familiar, la entidad que los deriva, y la intervención que se realiza por parte del servicio, así como, su valoración final.

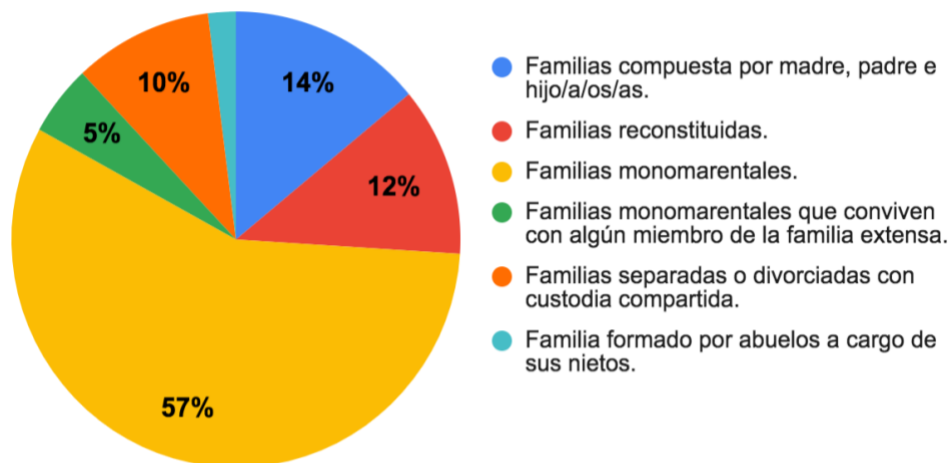
4.1.1. Composición y funcionamiento familiar

El perfil de familias que acuden al Servicio de Orientación y Mediación en Conflictos Familiares se caracteriza por ser heterogénea, pues cada familia presenta casuísticas muy diversas. Aun así, se observan algunas similitudes. En cuanto a la composición de las familias de los expedientes analizados, el 62% son familias monomarentales, donde la figura del padre es ausente o incluso, inexistente en algunos casos. Como se observa (tabla 1), 3 de las 39 familias monomarentales conviven con al menos un miembro de la familia extensa, concretamente, con la abuela materna o la hermana de la progenitora.

Cabe destacar como tan sólo un 14% de las familias están compuestas por la madre, el padre y su hijo/a/os/as frente al 86% del resto de familias donde los progenitores han acabado separándose o divorciándose. De las cuales, sólo el 10% tienen custodia compartida.

Figura 1

Composición familiar de las familias que acudieron al Servicio de Orientación y Mediación en Conflictos Familiares del Ayuntamiento de Málaga.



Nota: Fuente elaboración propia a partir de los expedientes de familias del servicio de orientación y mediación en conflictos familiares.

El 59% (10 de 17) de las familias constituidas por la madre, el padre e hijo/a/os/as y las reconstituidas presentan una dificultad y es que los adultos no comparten el mismo estilo educativo, es decir, el criterio educativo que ejerce un progenitor es contrario al que ejerce el otro, perjudicando la educación del menor y generando un ambiente hostil entre los progenitores.

En cuanto al rol que ejercen las madres se caracteriza por ser sobreprotector y permisivo, predominando la ausencia de normas y límites, al igual que no se establecen horarios ni rutinas. Asimismo, también se observan estilos educativos autoritarios, donde los castigos son severos y permanentes en el tiempo, lo que dificulta la posibilidad de mejora y cambio en el menor. Por el contrario, el estilo autoritario es el que predomina en los padres, seguido del permisivo.

El estilo educativo de los progenitores está influenciado social y culturalmente. La historia de cada uno de ellos y su bienestar emocional determina su forma de educar. Todos los progenitores que acuden a este servicio se sienten de alguna manera frustrados, agotados y culpables por la situación que están viviendo y por no disponer de las estrategias necesarias

para cambiarla. Además, la mayoría reconoce no tener una red social sobre la que poder apoyarse, por lo que se sienten solos.

Con respecto a los menores, se ha atendido a un total de 76, siendo 41 del género masculino y 35 del género femenino y cuyas edades oscilan entre los dos y los diecisiete años. Mayoritariamente, se encuentran en la etapa de la adolescencia, el cual es el principal periodo de cambios. En el ámbito familiar, abundan no tanto las agresiones físicas sino las verbales: insultos, gritos y faltas de respeto, entre otras. Además, no reconocen a sus progenitores como figura de autoridad, por lo que no asumen responsabilidades. Estos comportamientos en ocasiones traspasan el nivel familiar hasta alcanzar el educativo, es decir, el mal comportamiento que presentan en casa también lo tienen en el centro educativo.

La desmotivación por los estudios y el bajo rendimiento académico son una de las características que comparten los menores, un 60% en chicos y un 51% en chicas. A causa de ello, los menores faltan a clase de manera reiterada llegando incluso a abrirse expedientes absentistas y produciéndose un abandono de los estudios. Una de las razones por las que se observan estos problemas en el ámbito educativo y familiar son las nuevas tecnologías, las cuales se han convertido en un factor de riesgo, pues algunos menores hacen un uso inadecuado de las mismas e incluso, han llegado a tener una adicción. El móvil, la *tablet*, la televisión y la *play* son el principal motivo por el que surgen los conflictos en la familia, los menores no respetan los horarios establecidos del uso de las pantallas.

Cabe destacar que el 5% de los menores, con independencia del género presentan Trastorno Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH). La desinformación y desconocimiento de los progenitores y la ausencia de diagnóstico dificulta el pleno desarrollo del menor a nivel personal y educativo.

Asimismo, y en concreto en las chicas, se observan comportamientos de riesgo debido a la baja autoestima como mantener relaciones sexuales sin preservativo, establecer relaciones con hombres de mayor edad, embarazos no deseados y consumo de sustancias. También, han sido víctimas de violencia de género y relaciones tóxicas y, víctimas de abusos sexuales en su infancia.

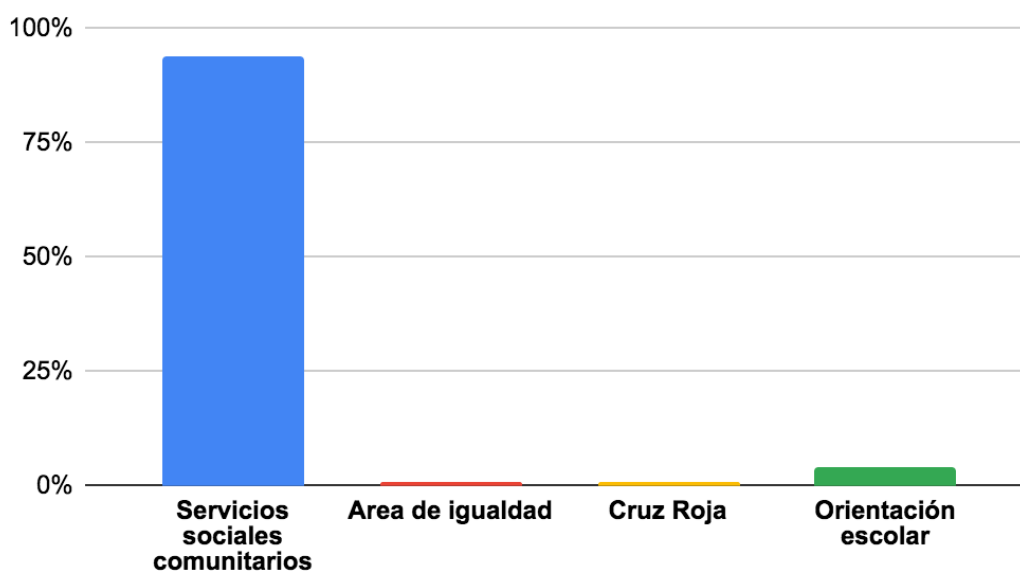
4.1.2. Entidad derivante

Los Servicios Sociales Comunitarios son la principal entidad derivante, alcanzando un 94% de las familias que acuden al servicio. Ello es debido a que se trata de la puerta de entrada al sistema público de servicios sociales. Cuando la situación de la persona que acude a los servicios sociales requiere de una intervención más especializada se deriva al servicio competente. En este caso, las familias que acudían a los servicios sociales presentaban una situación sociofamiliar compleja y es el servicio de orientación y mediación en conflictos familiares quien les proporcionará las herramientas y estrategias necesarias para poder solventar dicha situación.

Sin embargo, algunas familias conscientes de la gravedad de su situación acudieron personalmente solicitando ayuda, siendo el 11% madres, el 1% padres y ambos progenitores un 4%. Otras familias fueron derivadas del departamento de orientación de los centros educativos (4%), el área de igualdad (1%) y Cruz Roja (1%).

Figura 2

Entidad derivante



Nota: Fuente elaboración propia a partir de los expedientes de familias del servicio de orientación y mediación en conflictos familiares.

4.1.3. Intervención realizada

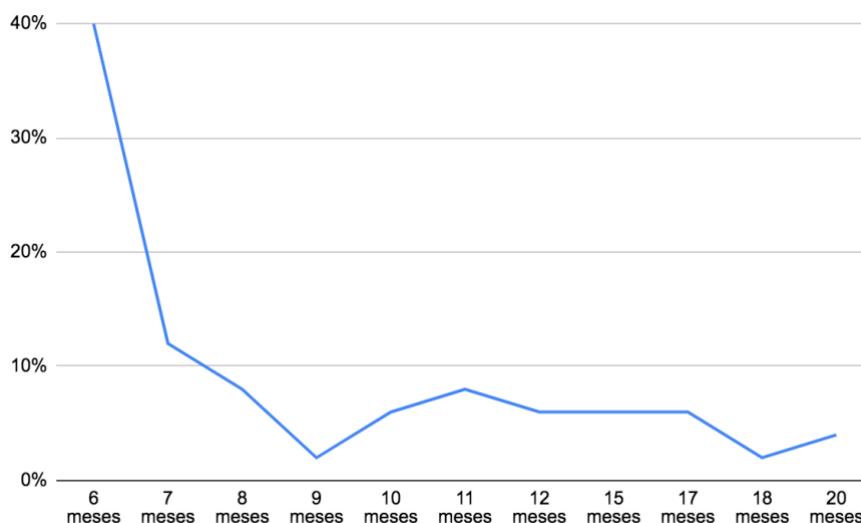
La intervención que realizan desde el servicio con cada familia es personificada e individualizada. Al inicio y una vez conocida la situación familiar, se plantean de manera conjunta una serie de objetivos, a cumplir a lo largo de toda la intervención y los cuales se espera que se mantengan en el tiempo. La intervención consta de sesiones individuales, tanto con los progenitores como con el menor, y sesiones grupales a las que acuden todos los miembros de la unidad familiar. En el caso de que los progenitores estén separados o divorciados, se le invita al otro progenitor a participar en las sesiones. Al mismo tiempo, el 20% de las familias asistieron al taller de Adolescentes y Familia¹ donde todos los miembros de la familia acudían a sesiones grupales con otras familias con una situación sociofamiliar similar.

En cuanto a la variabilidad del número de sesiones, esta va a depender de la propia situación familiar, del compromiso de los progenitores y del desarrollo de la intervención. La pandemia y otras cuestiones administrativas del servicio han dificultado en mayor o menor medida la continuidad de la intervención. Todas las familias han tenido una intervención de seis meses de duración como mínimo (40%) pues era una de las variables a tener en cuenta para la selección de los expedientes. El 12% tuvo una intervención de 7 meses y el 8%, de 8 y 11 meses. Tan sólo en un 24% de los casos se supera los 12 meses de intervención.

¹ Proyecto de intervención grupal destinado a familias con adolescentes de edades entre los 14 y los 17 años, con problemas de conducta relacionados con el control de impulsos, falta de habilidades sociales y/o graves problemas relacionados con el respeto y la comunicación.

Figura 3

Duración de la intervención por meses



Nota: Fuente elaboración propia a partir de los expedientes de familia del servicio de orientación y mediación en conflictos familiares. Elaboración propia.

De igual modo, las pautas educativas que se le proporcionan a las familias están orientadas a alcanzar un estilo democrático. Se centra principalmente en el establecimiento de normas claras con consecuencias proporcionales, las cuales deben ser firmes y constantes en el tiempo. Asimismo, se promueven los acuerdos y la negociación, de esta manera los menores se sienten partícipes y no ven las normas y responsabilidades como una obligación.

Otra de las estrategias fundamentales trata de promover una adecuada comunicación, dejando a un lado los insultos y gritos tanto por parte de los progenitores como de los hijos e hijas. La comunicación debe basarse en la confianza y en el afecto.

En un cierto número de casos, los problemas en la situación familiar han sido derivados de la separación o divorcio de los progenitores. Por ello, se les facilita a dichas familias una serie de pautas que le permitan normalizar la vida familiar en la que se encuentran. Al mismo tiempo, cuando se acaba de iniciar el proceso de separación se trabajan los acuerdos con los progenitores para garantizar el bienestar de los menores.

En cuanto a la figura parental que asiste a las sesiones, cabe destacar un 23% de familias en las que ambos progenitores acudieron de manera conjunta aún estando separados o divorciados. Tan solo dos progenitores de género masculino han acudido a la intervención, frente al 74% de las madres. Se puede observar una clara perpetuación de los roles de género donde las mujeres son las encargadas del cuidado de sus hijos e hijas.

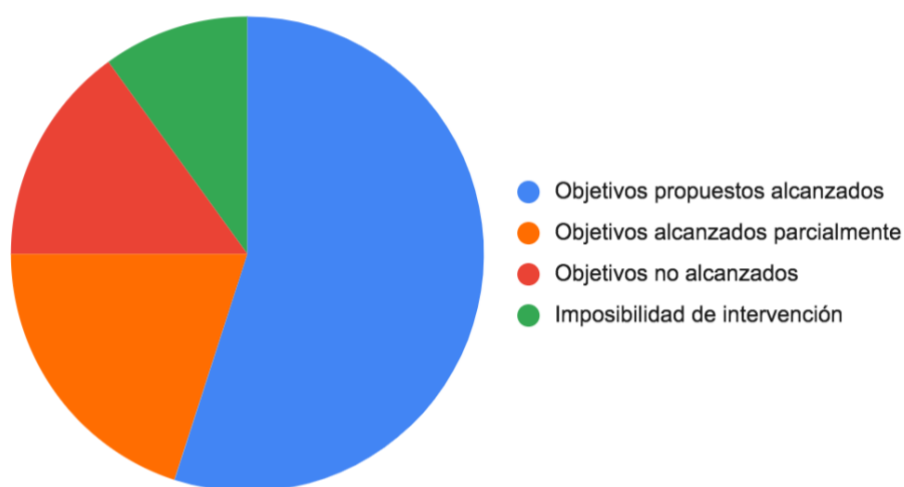
Tras la intervención realizada se lleva a cabo una valoración de la misma por parte del profesional en base a los aspectos trabajados y llevados a la práctica para conocer si se han alcanzado los objetivos propuestos o por el contrario, no se han conseguido y por ende, no se han adquirido las estrategias. Más de la mitad de las familias consiguieron alcanzar los objetivos propuestos (55%), es decir, los progenitores adquirieron las pautas y estrategias que se les proporcionaron no sólo a lo largo de la intervención, sino que las aplican de manera constante en el tiempo. Para ello, es necesario que todos los miembros de la familia sean conscientes del problema y pongan de su parte para que se produzcan los cambios.

Asimismo, el 20% de las familias alcanzaron los objetivos de manera parcial, se han aprendido las estrategias, pero a la hora de implementarlas presentan dificultades. Se observa que durante la intervención si se aplican, pero no son constantes en el tiempo, son familias que requieren de un apoyo constante para poder hacer frente a la situación.

Por el contrario, el 15% de las familias no consiguieron realizar ningún cambio significativo. Esto se debe a las dificultades que presentan algunos progenitores para acudir al servicio por motivos laborales y personales, la falta de compromiso, el traslado del domicilio y el hecho de considerar que el servicio no va a ser de utilidad. E incluso, en un 10% no se pudo realizar la intervención puesto que presentaban una posible situación de riesgo y este recurso no es el más idóneo.

Figura 4

Valoración profesional de la intervención realizada



Nota: Fuente elaboración propia a partir de los expedientes de familia del servicio de orientación y mediación en conflictos familiares. Elaboración propia.

4.2. Análisis de las entrevistas

En el siguiente bloque se muestran los resultados del análisis de las treinta entrevistas realizadas. En ellas se plantearon una serie de preguntas para medir la eficacia del servicio.

4.2.1. Cambio en las competencias parentales

Para que se produzcan cambios en la dinámica familiar es fundamental que haya cierta predisposición y una perspectiva de cambio por parte de los progenitores, pues son ellos quienes dirigen la educación de su/s hijo/a/os/as: *“Yo creo que en todo conflicto familiar, los padres son lo más importante, o sea, si el padre no transmite, el hijo no va a cambiar, te lo digo por mi propia experiencia”* (familia 4, madre). El 93% de las familias entrevistadas sentían que realmente necesitaban acudir al servicio, eran conscientes del problema que tenían y querían hacer todo lo posible por solucionarlo.

“Yo vine porque realmente yo necesitaba la ayuda, de los servicios sociales. Yo necesitaba la ayuda, por eso vine para poder mejorar las cosas” (Familia 5, madre).

“Yo tenía predisposición, quería hacer todo lo posible porque la situación cambiará y mejorará” (Familia 6, madre).

“Yo, super predisposición a tope porque en ese momento, nosotros estábamos pasando por una situación un poco difícil” (Familia 12, madre).

Sin embargo, algunas familias no se sentían conformes con el hecho de acudir a dicho servicio, les suscitaba sentimiento de rechazo, frustración e impotencia debido a la situación de vulnerabilidad social en la que se encontraban.

“Rechazo. (...) las reuniones me eran complicadas porque quería trabajar. Quería colaborar, pero iba a regañadientes. Fue una pérdida de tiempo” (Familia 2, madre).

“Sentía impotencia, pero vamos... veía que tenía que ser porque si no podía yo por las circunstancias mías y la madre lo estaba pasando malamente pues me tenía que encargar” (Familia 22, padre).

Respecto a las capacidades y habilidades parentales para la crianza y educación de los hijos/as se observan cambios significativos tras la intervención. Los progenitores han incorporado la negociación y los límites en su forma de crianza, haciendo a sus hijos/as partícipes en todo momento. De esta manera, los menores no perciben las normas y los límites como impuestas, sino que ellos también participan y, por tanto, son conscientes de la consecuencia que tienen sus actos.

“Antes es verdad que era muy autoritario y ahora, he aprendido a ser más flexible, a negociar. La palabra negociación y tener paciencia es lo que más se repetía. Mucha negociación, antes claro, yo decía esto es así porque es así y ya está, es lo que hay” (Familia 14, padre).

“Pues mira... sobre todo, los límites. En el sentido que, si quieres una cosa... siempre mucha negociación. Si quieres esto, hay que hacer lo otro. (...) entonces, si no cumplía ciertas cosas pues no ganaba otras. Sobre todo, negociación y poner límites” (Familia 12, madre).

Cuando las estrategias son adquiridas, el clima familiar se caracteriza por la tranquilidad y la comunicación entre los miembros. Evitan entrar en conflicto y se comunican de manera adecuada, reduciendo los gritos y las faltas de respeto, como así lo han asegurado.

“Hablo más con ellos, no utilizo la violencia” (Familia 2, madre).

“Claro, la forma de educar es totalmente distinta a como yo lo hacía al principio. Al principio, era todo con castigos y “porque si no lo haces te castigo y no se que” gritando y claro, él se ponía todavía peor, se alteraba más y yo pues era te quito esto, te quito la play ¿sabes? El teléfono te lo quito tantos días y aquello era horrible, eso no se podía hacer ¿sabes? Ahora es totalmente distinto, siempre es “hijo por favor inténtalo, mira que mami está mal, nos vamos a ayudar mutuamente” y el ya dice “bueno, venga vale” y con mucha paciencia, mucha, mucha, mucha paciencia” (familia 4, madre).

“Muchísimo mejor, antes no sentía yo... no sé. Antes con mi niño, como no lo entendía, veía comportamientos muy destructivos, yo le gritaba en momentos en que a lo mejor no debía de gritar sino de entenderlo” (Familia 9, madre).

Cabe destacar aspectos fundamentales que han promovido o, por el contrario, dificultado la efectividad de las estrategias educativas aplicadas. Por un lado, disponer de conocimientos sobre la etapa en la que se encuentra el menor y la razón por la que tienen dichos comportamientos. La información que se les ha ofrecido a los progenitores sobre la etapa de la adolescencia y otras situaciones en las que puedan encontrarse como el Trastorno Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH), el Trastorno Límite de la Personalidad (TLP), víctima de violencia de género y depresión, les ha permitido entender al menor y ajustar las pautas con el fin de favorecer su pleno desarrollo.

“Los consejos no eran para educarla sino para entenderla, porque la niña tiene un posible TLP (trastorno límite de la personalidad). Nos dieron muchas pautas a seguir con la niña y a la niña también para entender lo que le estaba pasando en esos momentos” (familia 8, madre).

“La verdad es que nos guió bastante en comprender que era el TDAH. Desde el conocimiento tu llegas a entender mejor las cosas” (familia 9, madre).

“Bueno, pues es cierto que empezamos a entender muchas cosas. Todos los problemas que teníamos venían derivados de una patología síndrome de asperger y nos enseñó a asumir y asimilar muchas de las cosas. (...) Pues, al entender muchas cosas, se educa mejor” (familia 27, madre).

“No, pero sólo cuando entiendes lo que le está pasando a tu hija. Si me hubiesen dicho esas cosas sin conocer lo que le pasa a mi hija pues habría sido más complicado porque no lo entiendes, es complicado” (familia 8, madre).

Por otro lado, es imprescindible la constancia en cuanto a la aplicación de las normas y los límites para garantizar su efectividad. Las familias entrevistadas así lo han reconocido, señalan que es necesario ser perseverante y al mismo tiempo, dicha firmeza les genera un sentimiento de cansancio y agotamiento, puesto que los menores van a intentar hacer lo que ellos quieren y a algunas familias les resulta complicado no sucumbir a los chantajes de sus hijos/as.

“Sí. hay que ser perseverante, ella siempre intentaba boicotear. Ella no quería obedecer” (familia 6, madre).

“(…) ponerse esa norma y ser tajante en esa norma me hace de base tener que estar firme y eso es como una lucha. Entonces, estoy muy cansada de pelear, llevo muchos años de pelea con muchas cosas y con las niñas también, porque pongo una norma y como que se rebelan entonces, lo más fácil es que no se rebelen no poniendo norma” (familia 19, madre).

“La de los límites si cuesta trabajo, hay que tener mucha fuerza de voluntad, para que nos vamos a engañar. Las demás no creo que sean complicadas ponerlas en prácticas porque cuando las pones en práctica y ves que tiene resultados y que me ayudan pues la sigues usando. Cuando son estrategias así más personales si son menos complicadas porque al final es cambiar tú, pero claro, cuando tienes que poner normas y eso que ya también depende del resto, pues sí es más complicado, la verdad” (familia 30, madre).

Por último, contar con una red social sólida es imprescindible para poder sobrellevar la situación en la que se encuentran. Sin embargo, es un factor que ha dificultado que las familias puedan poner en práctica los consejos que se les ha proporcionado, puesto que sus familiares y amigos no han actuado como un apoyo.

“Pero mi familia no es un apoyo, ellos hablan mal de mí, meten mucha leña al fuego” (familia 2, madre).

“A mi todo me lo quitaban, yo decía “esto no lo cojas” y venían otros y se lo daba a los niños. Pues así en todo, yo ponía los límites y venía quién sea, sino era mi madre, mi hermana, mi hermano o el padre, el cuñado, quien sea, todo me lo quitaban. Eso me tenía a mi harta. Claro, a mi no me hacían caso, ese era el revoleo que yo tenía hasta que vine aquí” (familia 10, madre).

“No tengo familia aquí. Me he sentido muy sola porque mis amigos, mi familia no tienen hijos con discapacidad ni con comportamientos conflictivos y es complicado” (familia 16, madre).

4.2.2. Cambio en la situación familiar

Como se puede observar en el apartado anterior, las familias entrevistadas han adquirido las estrategias educativas y las llevan a cabo, a pesar de las diferentes dificultades que puedan presentarse, por ello se espera que su situación familiar haya cambiado notablemente. En este sentido, el 57% de las familias aseguran que su situación es mucho mejor, donde la tranquilidad y la armonía están presentes en el día a día, aunque sí es cierto que siguen existiendo conflictos, pero con las nuevas herramientas se solucionan de la manera más adecuada.

“Bien, ha mejorado claro. Ahora hay menos conflictos y los que hay pues los sabemos gestionar mejor” (Familia 27, madre)

“Nosotras estamos bien, quitando esos momentos de tensión, cada vez mejor” (familia 17, madre).

“Pues, desaparecieron tantas peleas, los gritos... Nos entendíamos mejor, éramos más equipo, vamos a una. Ella está comprendiendo más las cosas, que tenemos que ayudarnos la una a la otra, y todas esas cosas” (familia 13, madre).

Por el contrario, algunas familias han mantenido la misma dinámica familiar (27%), continuando los conflictos, e incluso en un 16% la situación se ha visto empeorada, en las que tres de las cuatro familias, tienen o han tenido a uno de sus hijos/as en un centro, dos de ellos en un centro de reforma y otro en un centro de protección.

“Pues, un poco mejor que antes pero igual. A ver, ella se controla un poco más, pero sigue contestando y no acata las normas” (familia 29, madre).

“Siguen existiendo conflictos de todos los colores, tiene muchas crisis. Estamos distintos, pero parecidos” (familia 16, madre).

“Ahora el niño está en un centro de protección desde hace un año y poco, lo retiraron los servicios sociales” (familia 22, padre).

“Pues mira, tengo una niña en un centro de menores de reforma por drogas y agresiones a mamá y, la peque en salud mental, psicóloga particular, psicóloga en el cemaif... psicóloga en el instituto” (familia 19, madre)

4.2.3. Cambio en el menor

Los menores se encuentran en un proceso de desarrollo constante en el que los agentes de socialización influyen de manera tanto positiva como negativa. Están sujetos a tres pilares fundamentales: la familia, el grupo de iguales y el centro educativo. En primer lugar, la situación familiar de los menores, a pesar de presentar situaciones complejas, las orientaciones y consejos que les ha ofrecido el servicio les ha ayudado a solventarlo poco a poco. El/la menor no va a cambiar de un día para otro, es necesario un periodo de adaptación.

En segundo lugar, el centro educativo es uno de los principales agentes de socialización, puesto que los menores pasan allí gran parte de su día, relacionándose con otros niños y niñas, y aprendiendo. El rendimiento académico de muchos de los niños y niñas es bajo, aunque, es cierto que ha mejorado tras la intervención y además, las expulsiones y los partes por mal comportamiento se han visto reducidos.

“Bueno, casi al final porque ella estuvo haciendo la ESO y repetía, o sea hacía primero, primero; segundo, segundo, fue como un continuo porque ya le digo como estaba cada dos por tres expulsada, no paraba de repetir. Y ya después entre este servicio, que bueno la profesional que me veía aquí hablo con el instituto, y la niña entró en PMAR que eso también la vino bastante bien y al final se sacó la ESO, se sacó la ESO entre todos también diríamos, ella puso de su parte, el instituto puso también más de su parte al ver que la niña tenía problemas y, yo creo que entre todos le vino bien y se sacó la ESO” (familia 28, madre).

“En el colegio también formaba pollos y ahora, no forma ninguno. Que eso ya es mucho. Que en el colegio me tuvieran que llamar todo el rato porque le había contestado mal a un profesor o porque se había peleado con un niño y ahora,

tocaremos serrín y madera, llevo una racha que ni discute con ningún profesor ni discute con ningún niño” (familia 30, madre).

Y, en tercer lugar, el grupo de iguales es el principal contexto influyente en los menores. La necesidad de identificarse y pertenecer a algún grupo los lleva a estar expuestos o realizar actuaciones no muy acertadas, consideradas situaciones de riesgo.

“La mayor empezó a fumar y yo empecé a ver cosas raras en ella entonces, fue cuando fui a pedir ayuda. Veía cosas raras como que dejó de estudiar, dejó unas amigas muy sanas que tenía, empezó a quedarse más tiempo en la habitación, más tiempo con el móvil... faltas de respeto, contestaciones. Todo eso fue a raíz de cambiar las amistades, empezó a caer en picado. La pequeña empezó hace año y medio, cuando estuvieron con el padre empezó a fumar a diario un paquete de tabaco, tomó alcohol, tomó drogas, tuvo sexo sin preservativo, por supuesto, yo a mi niña, a las dos le tengo anticonceptivos puestos y a parte soy muy machacona con el condón, porque si lo vas a hacer por lo menos que no te peguen mierdas de nadie” (familia 19, madre).

“Él dice que no, pero yo le he pillado mensajes quedando con amigos para fumar y que él iba a comprar, no sé si él o otro amigo, iban a comprar una cajetilla. Hombre, si dicen eso es porque van a fumar. Y luego, el tema de la droga, yo le he pillado un mensaje diciendo que... de un amigo, quedando para no sé, quedando en su casa para fumar eso, pero él lo niega, lo niega, lo niega. Él también dice que no mantiene relaciones sexuales sin preservativo. Yo desde hace mucho tiempo le digo que use preservativo, que lo compre y que lo use, pero él dice que lo usa, pero no lo sé en realidad” (familia 23, madre).

Cabe destacar que las conductas de riesgo que más llevan a cabo estos menores en la etapa de la adolescencia son el consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias. Los niños y niñas más jóvenes se observan que consumen vaper y tienen adicción a las nuevas tecnologías.

“Su vicio real es el juego, es que con la play en la casa no duerme, se queda toda la noche jugando, se queda veinticuatro horas siete ahí” (familia 25, madre).

4.2.4. Eficacia del servicio

En términos generales, las familias entrevistadas consideran que el servicio de Orientación y Mediación en Conflictos Familiares es recurso eficaz, pues no sólo les ha proporcionado las estrategias y herramientas educativas necesarias para cambiar su situación, sino que les ha permitido adquirir un sentimiento de autosuficiencia.

“Bien, ahora me siento mejor, más tranquila. Bien, con algunos problemas, pero ahora estoy mejor, es que antes yo estaba desborda” (familia 10, madre).

“Vaya, yo me veo más fuerte, con capacidad suficiente para poner límites y normas, aunque, luego él no las cumpla” (familia 11, madre).

“Me sentía bien y arropada, siempre está bien que haya uno que entienda más que una misma y te ayude. Es que yo pensaba que tenía un monstruo y me sienta bien que alguien te cambie la visión” (familia 18, madre).

“Pues, por mi parte que me valore más yo como mujer, que no soy la culpable de todos los problemas que hay en mi casa y que bueno, que son épocas, que son temporadas, que a lo mejor el niño cambia de aquí a unos meses” (familia 25, madre).

En todas las sesiones se generaba un espacio de confianza, escucha activa, empatía y libre de prejuicios que permitiera que todos los miembros de la familia que asistieron se sintieran cómodos al contar su situación. Los progenitores aprovechaban sus sesiones individuales para expresar todas sus inquietudes y problemas libremente.

“Cuando yo iba sola me sentía muy bien porque podía decir libremente como ella se comportaba y así ella no me podía decir qué decir. Ella me regañaba, no quería que contara cómo se comportaba porque decía que no les interesaba y que eran cosas personales, yo le intentaba explicar que vosotros estabais para ayudarnos, pero nada, ella decía que no necesitaba ayuda, que todo iba bien.” (familia 6, madre).

“Yo en las individuales me sentía muy bien, con unas ganas de soltarlo to que no era normal (risas) es verdad” (familia 10, madre).

“Pues tranquila porque a mi me gusta hablar, a mi me gusta soltarlo todo y no sé, me quedo más a gusto y no sé, yo quiero que ayude a mis hijos” (familia 11, madre).

“Muy bien, ya te digo con mucha fluidez, con mucha confianza, sin tener miedo ni tener vergüenza. Porque, vamos a ver, es que, yo soy una persona que pienso que cuando necesitas ayuda hay que pedirlo” (familia 12, madre).

En las sesiones grupales, donde asistían todos los miembros de la familia en conjunto, tanto los progenitores como sus hijos/as dialogaban sin reproches y sin faltarse el respeto, expresaban sus sentimientos en relación a la situación que estaban viviendo y con respecto a la otra persona, es decir, qué no les gustaba y qué cambiarían del otro.

“Pues mira, sobre todo eso, el hecho de sentarnos porque el niño es muy hermético, el hecho de sentarnos en una mesa y que el niño no esté ni con el móvil ni pensando en las musarañas, ni yo en el trabajo. Fue sentarnos y dialogar, el diálogo. El diálogo, pero yo creo entre madre, hijo; padre, hijo; en todo tipo de persona. comunicación, el decir “mira, a mi no me gusta esto y no me gusta lo otro” y ya es ver la forma de hacerlo de otra manera y así. Tanto el diálogo como la comunicación y la escucha” (familia 12, madre).

“Bueno, la pequeña dijo que le gustaría que dejara de gritar porque no le gusta y ahora pues lo intento desde entonces. Que la verdad no sé porque nunca me lo había dicho, no sé porque no tuvo la confianza, eso me pasa con mis hijas, no lo entiendo porque no me cuentan las cosas, están temerosas conmigo” (familia 17, madre).

Al mismo tiempo, algunas familias asistieron al taller de Adolescente y Familia, el cual consiste en reuniones grupales de padres y adolescentes por separado y, además, permite que familias con situaciones parecidas compartan sus experiencias, estrategias que les hayan sido de utilidad y, de esta manera, las familias se sienten apoyadas.

“El hablar en grupo con otros padres que están pasando situaciones similares o peores que las que yo pasaba. Eso me dio una vuelta de toda la situación. Eso me gusto mucho” (familia 2, madre)

“Yo creo que la grupal, las sesiones grupales vienen bastante bien porque como que te ves que hay más gente en tu misma situación, ¿no? Y respecto a los niños, creo que también, entre ellos se iban diciendo cosas que, a lo mejor, se podrían ayudar unos a otros y nosotros los padres igual” (familia 28, madre)

Por último, en las entrevistas se les preguntó a las familias sobre las mejoras que propondrían para el servicio. En su mayoría, las familias están satisfechas con las intervenciones realizadas, sin embargo, destacan que podrían aumentar el número de sesiones tanto grupales como individuales y que estas fueran más frecuentes y continuas en el tiempo.

“Pues, no sé. Te diría que nada... bueno, sí, a lo mejor que pongan más sesiones, pero con el niño sólo para que él hable, como si fuese una terapia” (familia 11, madre).

“A lo mejor me hubiera gustado que tuviéramos reuniones más frecuentemente, pero eso claro depende de la agenda que tengan las personas que están aquí en el centro y del número de usuarios ¿no? Pero bueno, no me hubiera importado que fuese un poco más continuada, más seguida, más frecuente. Por el resto, súper bien” (familia 12, madre).

Siguiendo la misma línea, para algunas familias les resultaba incompatible acudir a las sesiones, puesto que tenían que trabajar y no querían que sus hijos/as faltasen al centro educativo. Aun así, reconocen que el servicio les facilita cierta flexibilidad pues pueden escoger el día y la hora que mejor les convenga.

“El horario (...) Que, si no tuviera que trabajar, eso hubiera sido una maravilla. Se podían adaptar un poco. Que yo trabajo en el ayuntamiento ahora, que hay turnos de mañana y turnos de tarde y más eso que los niños están en el cole, que hubiera la posibilidad de mañana o tarde. Si que es verdad que, a pesar de ser sólo por la mañana, te daban como a elegir día y hora, yo intentaba que el niño faltara a pocas clases importantes, pero claro, es complicado cuadrarlo todo. Además, tenía que salir antes de mi trabajo, ir a recogerlo al colegio y ir al centro que está en la otra punta, perdíamos mucho tiempo” (familia 18, abuela).

Algunas familias señalan que sería beneficioso incorporar más profesionales al servicio para que disminuya el tiempo de espera.

“Pues, que haya más equipo porque yo, por ejemplo, he tenido que esperar bastante y se que hay mucha gente que no conoce el servicio. Es fundamental que estuviera en los colegios, en el médico, igual que está en salud mental. Que se pueda trabajar con esa familia a la semana porque yo he tenido toda la suerte. La segunda vez es verdad que me quedé sin tiempo porque hay más familias que lo necesitan más. Es necesario más

equipo y más profesionales sobre todo para las familias que lo necesitan” (familia 9, madre).

4.3. Resultados de las entrevistas en relación a sus expedientes familiares

En este último bloque de resultados se pretende buscar una relación entre las entrevistas realizadas y los expedientes de dichas familias con el objetivo de identificar la continuidad de las herramientas y pautas de parentalidad positiva trabajadas en la intervención.

La duración de la intervención y el tiempo transcurrido desde que se cerró el caso hasta el momento que tuvo lugar la entrevista no es determinante en cuanto a la continuidad de la aplicación de las estrategias educativas. Sin embargo, existen otros factores que tienen cierta influencia en la dinámica familiar, tanto por parte de los menores como de los progenitores. Los acontecimientos vitales que tienen lugar en la vida de dichas familias como la muerte de uno de los progenitores o el cambio del entorno familiar pueden considerarse un factor de riesgo, al haberles provocado una alteración en la vida de los menores y, por ende, en el desarrollo de los mismos.

“Empecé viniendo por una, con la mayor, esa mayor aparentemente nos dieron el alta... yo he pasado un cáncer, ese cáncer, seis meses se fueron con el padre y a la vuelta, he venido con la peque porque venía descontrolada. La grande en el centro de menores y la peque pues aquí” (familia 19, madre).

“(...) al poner en práctica las estrategias he visto que ellas, las niñas, responden bien, pero a raíz de todo yo me vine abajo. Es que yo también tengo un desahucio, me ha desahuciado el abuelo de las niñas y entonces, son muchas cosas y muy complicado. Yo sola aquí, sin nadie y sin nada. Mi familia la tengo lejos, se me hace muy duro aún así, intento sobrellevarlo, no cagarla pero que va, yo no me encuentro bien para estar pendiente y hacer todas esas cosas que me dijeron” (familia 20, madre).

“Pues, desde que tenemos la custodia compartida, la mujer no la trata bien a ninguna de las dos. Mi hija nunca ha tenido ataques de ansiedad y mi hija el domingo pasado ya es la tercera vez que tiene uno. Vino el domingo por la noche, nos contó lo que había pasado el domingo, estaba que le faltaba el aire, yo la intente relajar” (familia 20, madre).

Dicha influencia no tiene porqué ser únicamente negativa, también un cambio en la situación familiar puede hacer que se produzca una mejora significativa, puesto que el factor de riesgo ya no dificulta la relación.

“Ahora mismo, bien. Fundamentalmente porque uno de los factores que perjudicaban la situación familiar ya no existe, entonces eso también ha influido en mejorarla” (familia 21, madre).

La ausencia de apoyo y colaboración por parte del otro progenitor, en cuanto a la educación de sus hijos/as, se constata como claro factor de riesgo presente en cualquier tipo de familia, independientemente de su configuración. La diferencia de estilos educativos entre los progenitores o personas a cargo de los menores perjudica al menor. Son los propios adultos quienes se desautorizan entre ellos y restan importancia a los conflictos por lo que, como se ha observado, el menor prefiere pasar tiempo con aquel progenitor que no le pone límites ni consecuencias.

Por el contrario, los factores de protección promueven la posibilidad de cambio. La implicación de los progenitores en la educación de sus hijos/as es un factor de protección crucial para la que situación familiar mejore día a día. Se constata que las muestras de afecto y la capacidad de comprender la etapa evolutiva en la que se encuentra el/la menor, favorecen la dinámica familiar.

Con respecto a los menores, la adicción a cualquier tipo de sustancia y a las nuevas TICs es un claro factor de riesgo, ya que altera el desarrollo y comportamiento del menor y además, siempre será motivo de conflicto en el entorno familiar. El grupo de iguales supone un apoyo fundamental en la búsqueda de identidad en los adolescentes. Se presenta, por un lado, como factor de riesgo, tanto en cuanto inhiba la responsabilidad individual y la libre toma de decisiones, favorezca la excesiva dependencia o facilite las conductas inadecuadas.

“Yo antes los que yo conocía eran saludables, conocía a sus padres y todo. Pero, ahora como ha entrado a un instituto son malas influencias, me han dicho que tiene problemas de conducta” (familia 24, madre).

“(…). Los amigos que ella tenía que no eran amigos, eso eran personas conflictivas y creo que, entre que ella no puso de su parte y las junteras que tuvo en ese momento fue la que la llevaron a todos estos problemas, vaya. No eran sanas para nada, era lo peor, eran gente que robaban, gente muy conflictiva, drogas y de to. Es verdad que ella nunca

llegó a tomarse, pero bueno, yo sé que en ese ámbito vendían droga y hacían de todo eso” (familia 28, madre).

Por otro lado, también puede considerarse un factor de protección, siempre que proporcione apoyo y seguridad y ayuda en el desarrollo de la personalidad.

“(…) Hay un amigo que le dice que estudie que si no no va a hacer nada en la vida” (familia 11, madre).

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos, se puede afirmar que las competencias de parentalidad positiva son aprendidas por parte de las familias que acuden al Servicio de orientación y mediación en conflictos familiares. No obstante, la adquisición en el tiempo de dichas estrategias se ven influenciadas por diferentes factores.

En primer lugar, influyen aquellos factores relacionados con la situación psicosocial de la familia, es decir, el contexto de la propia unidad familiar y todos los ámbitos que la rodean. El proceso de separación o divorcio es uno de los principales estresores que perjudican a las familias, los conflictos pueden producirse, o bien con anterioridad a la separación agravando la situación; o bien, a raíz de dicho acontecimiento puesto que los menores no consiguen interiorizar los cambios que se van produciendo y en ocasiones, se ven en medio de las discusiones entre los progenitores.

Otro factor relacionado con el ambiente familiar son las discrepancias que se producen en la manera de educar. Como así lo han venido demostrando los resultados, cuando ambos progenitores acuden a las sesiones de intervención, estas diferencias desaparecen y las pautas educativas se aúnan. Sin embargo, en el 77% donde sólo acudió uno de los progenitores, se siguen manteniendo los distintos estilos educativos y con ello los conflictos. Por lo que, para una eficacia en la intervención es indispensable la participación de ambos progenitores y cualquier otro miembro de la unidad familiar que participe de manera activa en la educación del menor.

Siguiendo la línea de los ámbitos que influyen en el contexto familiar, el apoyo social es uno de los más importante, dicha presencia les proporciona seguridad para poder hacer frente a los conflictos del día a día (Rodrigo, 2015). Muchas familias al no tener un entorno social donde refugiarse buscan apoyo en las profesionales del servicio y en otras familias participantes

del taller de Adolescencia y Familia pues al encontrarse en situaciones similares, se sienten comprendidos.

En segundo lugar, los factores relacionados con los progenitores tienen un gran peso. El sentimiento de agotamiento que padecen por todas las situaciones que han vivido les perjudica en cuanto a la aplicación de las estrategias pues les hace cuestionarse su autoeficacia en cuanto al rol parental. La habilidad de agencia personal produce cambios en la puesta en práctica de las estrategias. Tras la intervención, la percepción de los propios progenitores sobre su capacidad para afrontar la crianza de sus hijos/as es positiva y por ello, la dinámica familiar mejora (Rodrigo, Cabrera, Martín & Maiquez, 2009).

Y, en tercer lugar, la etapa evolutiva en la que se encuentra el menor es determinante pues requiere de unas necesidades concretas, al igual que las características personales de cada uno. Existen diferentes condiciones que hacen que los menores precisen de atención o cuidados específicos como es determinado período de edad, los primeros tres años o la adolescencia; los trastornos de conducta, el Trastorno Déficit de la Personalidad, el Trastorno del Espectro Autista, las enfermedades crónicas o los problemas de salud mental. Estas condiciones pueden incrementar su vulnerabilidad pues presentan necesidades de todo tipo cuya cobertura por parte de un servicio especializado y una comprensión de los progenitores es esencial para un desarrollo adecuado (Rodrigo, 2015). Entender la etapa evolutiva en la que se encuentra el/la menor y actuar en consonancia también ha sido una de las estrategias adquiridas que ha promovido la calidez en el ambiente familiar.

Asimismo, se constata que tras las intervenciones realizadas desde el Servicio de Servicio de Orientación y Mediación en Conflictos Familiares con las familias a las que atiende, la comunicación entre todos los miembros del núcleo familiar ha mejorado de manera significativa, disminuyendo e incluso, desapareciendo la violencia verbal, las faltas de respeto, los insultos y los gritos. Ello hace que el ambiente familiar sea favorable como indican Barber et al., (2005) y, Darling y Steinberg, (1993) y que el menor se sienta aceptado y querido.

Los resultados demuestran que cuando los menores participan en la elaboración de normas y límites y, además, se les explica y se garantiza su comprensión, los conflictos desaparecen. Cuando los menores tienen un comportamiento inadecuado, saben que van a tener una consecuencia y aunque no estén de acuerdo, llegan a aceptarla.

Tras la realización de este estudio se puede concluir que el Servicio de Orientación y Mediación en Conflictos Familiares genera efectos inmediatos en las habilidades parentales trabajadas en la intervención e indirectamente, o en otros aspectos relacionados con el bienestar familiar y la construcción de la parentalidad positiva. Estos efectos positivos son mantenidos con el paso del tiempo, sin embargo, los resultados revelan que cuando se produce un pequeño cambio en la ecología familiar, los progenitores vuelven a encontrar dificultades para llevar a cabo las estrategias de la misma manera.

Además, este servicio trabaja de manera coordinada e interdisciplinar con otros recursos especializados lo cual permite garantizar una adecuada intervención pues es importante actuar en todos los aspectos que forman parte de la vida de una familia.

Al mismo tiempo, el taller de Adolescentes y Familia proporciona además de apoyo social formal, la posibilidad de adquirir competencias mediante el intercambio de experiencias vividas por cada una de las familias, tanto entre los progenitores como entre los y las menores.

6. PROPUESTAS

A pesar de tratarse de un servicio de prevención, el Servicio de Orientación y Mediación en Conflictos Familiares lleva a cabo actuaciones de intervención puesto que la detección de las situaciones de riesgo es tardía y las problemáticas se acaban cronificando en el tiempo. A consecuencia de ello se propone una mayor difusión del servicio a través de los centros de salud, los centros educativos, los servicios sociales comunitarios y entidades del tercer sector para que la derivación sea lo más rápida posible y, al mismo tiempo, los profesionales de dichas instituciones y organizaciones deberán disponer de la formación necesaria para poder saber detectar las diferentes situaciones de riesgo que se pueden producir.

Cabe destacar que los centros educativos es donde los niños y niñas pasan la mayor parte de su día. La falta de motivación por los estudios, el bajo rendimiento académico y los comportamientos disruptivos en ocasiones no son más que un reflejo de la situación que están pasando, ya sea personal o familiar. Si desde los colegios y los institutos no se interviene de manera adecuada, la situación se ve empeorada y el cambio va a tardar mucho más tiempo en producirse. Los partes disciplinarios y las expulsiones no son siempre la mejor manera de castigar a los menores puesto que ellos lo buscan para evitar estudiar o para realizar actividades disruptivas.

En cuanto al funcionamiento del servicio, sería satisfactorio que se realice un seguimiento más exhaustivo de las situaciones familiares puesto que como se ha observado a lo largo del tiempo surgen ciertos acontecimientos que dificultan la continuidad de la aplicación de las estrategias, ya sea una circunstancia compleja o que el menor se encuentre en otra etapa evolutiva.

7. LIMITACIONES METODOLÓGICAS

A lo largo de la elaboración de esta investigación se han encontrado diferentes limitaciones metodológicas, como la dificultad de poder contactar con todas las familias. De las 36 familias con las que se concertó una entrevista, tan sólo acudieron 30. Entre las 24 familias restantes, algunas no atendieron la llamada y otras no querían participar en el estudio pues la investigadora era una persona ajena al servicio.

Otro inconveniente fueron las entrevistas de manera telefónica, aunque es cierto que fue una alternativa que facilitó que se pudieran realizar un número elevado de entrevistas, también perjudicaba a la hora de establecer el rapport y suscitar un clima adecuado. En estas entrevistas era más complicado salirse del guión que se había diseñado puesto que la ausencia de confianza por parte del entrevistado impedía que se profundizará en algunos aspectos más personales que podrían ser de gran utilidad para entender la situación familiar.

Con respecto a otras investigaciones y estudios llevados a cabo sobre la evaluación de programas de parentalidad positiva se puede decir que son escasos. Aunque, la parentalidad positiva en sí misma ha sido objeto de estudio de muchas investigaciones.

8. BIBLIOGRAFÍA

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (11 de enero de 1982). Obtenida de la Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para Andalucía.: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1982-633>

Agencia Estatal Oficial del Estado. (24 de junio de 1998). Obtenida de la Ley 1/1988, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al Menor.: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1998-14944>

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (29 de julio de 2015). Obtenida de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-8470>

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (29 de diciembre de 2016). Obtenida de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2017-657>

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (5 de junio de 2021). Obtenida de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-9347>

Aller, T. (2010). Hacia el buen trato a la infancia: parentalidad positiva, competencia parental y prevención del maltrato infantil. *Papeles salmantinos de educación*, (14), 29-62.

Aroca, C., y Leonhardt, C. (2012). Los estilos educativos parentales desde los modelos interactivo y de construcción conjunta: revisión de las investigaciones. *Teoría de la Educación: Revista Interuniversitaria*, 2(24), 149-176.

Almeida, A., et al. (2012). Parent education interventions: Results from a national study in Portugal. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(1), 135-149.

Antunes, R. (2020). Estilos parentales, apego y tolerancia a la frustración: transmisión intergeneracional abuelos-padres-nietos.

Ayuntamiento de Málaga. Área de Derechos Sociales, Diversidad, Igualdad y Accesibilidad. (s.f.). Recuperado el diciembre de 2023, de Servicio de

Orientación y Mediación en Conflictos Familiares:
<https://derechossociales.malaga.eu/infancia-y-familia/mediacion-y-orientacion-familiar/>

- Balsells, M.Á., et al. (2023). Triángulo P+: El triángulo de la parentalidad positiva como recurso para la metodología individual y familiar.
- Barber, B. K., et al. (2005). Parental support, psychological control, and behavioral control: Assessing relevance across time, culture, and method. *Monographs of the society for research in child development*, 70(4), 1-147.
- Barudy, J., y Dantagnan, M. (2010). *Los desafíos invisibles de ser padre o madre: Manual de evaluación de las competencias y la resiliencia parental*. Barcelona, España: Editorial GEDISA.
- Bronfenbrenner, U. (1986). The ecology of the family as a context for human development. *Developmental Psychology*, 22, 723-742.
- Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*. (15 de abril de 1986). Obtenida del Decreto 49/1986, de 5 de marzo, para la creación de los Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía.: <https://www.juntadeandalucia.es/boja/1986/32/1>
- Consejo de Europa (2006). Recomendación Rec (2006)19 del Comité de Ministros a los Estados Miembros sobre políticas de apoyo a la parentalidad positiva.
- Coyotecatl, L. M., y Murrieta, R. (2022). Factores que afectan la convivencia familiar: análisis micro etnográfico a través de juegos tradicionales en un grupo social en México. *Revista Educación*, 46(1), 1-29.
- Espinal, I., et al. (2006). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. *Revista internacional de sistemas*, 14(4), 21-34.
- Esteban, E., et al. (2021). Parentalidad positiva: un eje para la intervención social con menores. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales*, (74), 55-63.
- Fernández, A., y Gómez, E. (2009). Decálogo del buen trato a la infancia y adolescencia. Diez buenas prácticas en la educación familiar.

- Gimeno, C., y Américo, M. Á. (1995). Programa de intervención en familias: evaluación con el cuestionario de salud general de Goldberg. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (3), 109-119.
- González, P. (2023). *La Protección del Menor a través de los Programas de Parentalidad Positiva: Un Análisis del Concepto y de las Prácticas Profesionales en este Campo* (Bachelor's thesis).
- Guatrochi, M. (2020). Nuevas configuraciones familiares: tipos de familia, funciones y estructura familiar. *Revista REDES*, (41), 11–18.
- Hidalgo, M. V., et al. (2007). *Programa de Formación y Apoyo Familiar*. Sevilla: Ayuntamiento de Sevilla. Delegación de Bienestar Social.
- Hidalgo, M. V., et al. (2009). La intervención con familias en situación de riesgo psicosocial. Aportaciones desde un enfoque psicoeducativo. *Apuntes de Psicología*, 27(2-3), 413-426.
- Jimenez, L., e Hidalgo, M. V. (2016). La incorporación de prácticas basadas en evidencias en el trabajo con familias: los programas de promoción de parentalidad positiva. *Apuntes de Psicología*, 34(2), 91-100.
- Lin, N. y Ensel, W. M. (1989). Life stress and health: Stressors and resources. *American Sociological Review*, 54, 382-399.
- Robledo, P., y García, J. N. (2008). El contexto familiar y su papel en el desarrollo socio-emocional de los niños: revisión de estudios empíricos.
- Rodrigo, M. J., et al. (2009). Las competencias parentales en contextos de riesgo psicosocial. *Psychosocial Intervention*, 18(2), 113-120.
- Rodrigo, M. J., et al. (2010). Parentalidad positiva y políticas locales de apoyo a las familias. *Orientaciones para favorecer el ejercicio de las responsabilidades parentales desde las corporaciones locales*. Madrid: FEMP.
- Rodrigo, M. J. (2015). Preservación familiar y parentalidad positiva: dos enfoques en convergencia. *Revista de Trabajo Social*, (204), 36-47.

Rodrigo, M. J., et al. (2015). La parentalidad positiva desde la prevención y la promoción. *Manual práctico de parentalidad positiva*, 2, 25-43.

Sáez, M. C., et al. (2022). Estilos Educativos Parentales: transición de modelos clásicos de comprensión hacia los multidimensionales de intervención. *Ts cuadernos de trabajo social*, (23), 46-57.

Tello, T. (2022). Parentalidad positiva en familias en situación de riesgo psicosocial.

Trenado, R., et al. (2009). Proteger a la infancia: apoyando y asistiendo a las víctimas. *Papeles del Psicólogo* (1), 24-32.

Vázquez, N. (2016). *Evaluación de la efectividad de un programa comunitario de parentalidad positiva. Perspectiva desde los determinantes sociales de la salud*. Tesis Doctoral, Universitat de Barcelona, Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació, Barcelona.

9. ANEXOS

Anexo I. Pirámide de Maslow

Anexo II. Teoría de las necesidades de Dogal y Gough (1992)

Salud física	Autonomía
Alimentación adecuada. Vivienda adecuada. Vestido e higiene adecuada. Atención sanitaria. Sueño y descanso. Espacio exterior adecuado. Ejercicio físico. Protección de riesgos físicos.	Participación activa y normas estables. Vinculación afectiva primaria. Interacción con adultos. Interacción con iguales. Educación formal. Educación no formal. Juego y tiempo de ocio. Protección de riesgo psicológico.
Necesidades sexuales	

Anexo III. Entrevista semiestructurada

- EFICACIA DEL SERVICIO

1. ¿Cómo considera que se sentía ante la intervención? ¿Predisposición o rechazo?
2. ¿Cómo fue la intervención?

3. ¿Quiénes participaban en la intervención? ¿Eran intervenciones individuales o grupales?
4. ¿Podría decirme cómo se sentía en las sesiones individuales?
5. ¿Podría decirme cómo se sentía en las sesiones grupales?
6. ¿Qué herramientas o estrategias adquirió?
7. ¿Considera complicado poner en práctica dichas estrategias? ¿Por qué?
8. ¿En qué medida crees que este recurso ha sido eficaz?
9. ¿Qué aspectos específicos del servicio le han resultado más útiles?
10. ¿Qué cambios ha notado en la dinámica familiar después de la intervención?
11. ¿Qué cambios ha notado en la comunicación y las relaciones familiares después de la intervención?
12. ¿Cómo ha afectado su participación en este recurso en su bienestar emocional y en su rol parental?
13. ¿Qué mejoraría del servicio?

- SITUACIÓN ACTUAL

Competencias parentelas

14. ¿Cómo es su situación familiar actualmente?
15. ¿Ha habido algún cambio significativo en su perspectiva de educar o en la forma en que maneja los conflictos después de la intervención?
16. ¿Considera que hace uso de las estrategias que se le proporcionó el servicio?
17. ¿Cómo abordaría los conflictos que se plantean en el día a día?
18. ¿Qué horarios y rutinas se han planteado en el hogar? ¿Se han planteado de manera conjunta?

Menor

19. ¿Qué cambios considera que ha habido en el menor?
20. ¿Qué cambios considera que ha habido en el menor en el ámbito educativo? ¿Ha mejorado su rendimiento?
21. ¿Cómo es su comportamiento?
22. ¿Realiza las tareas escolares?
23. ¿Tiene que estar pendiente del menor para que realice las tareas?
24. ¿Realiza algún tipo de conductas de riesgo? ¿cuales?
25. ¿Cómo describiría a su grupo de iguales? ¿Son relaciones saludables?
26. ¿Podría describirme cómo es su relación con el menor?

27. ¿Y con sus hermanos?

28. ¿Cómo es la participación del menor en las tareas del hogar?