

PRISMA, UN SERVICIO FAMILIAR INNOVADOR

Comunicación 5º Congreso de trabajo social

Referencia: N° R 039

1.-Fundamentación.-

En la presente comunicación vamos a describir, a grandes rasgos, como ha sido la trayectoria de la creación de Prisma, un nuevo tipo de servicio familiar. Algo que hasta ahora no existía y que hemos creído que había que construir como un apoyo más a las familias madrileñas.

La fundamentación de este proyecto está basada en los grandes cambios que viene sufriendo la familia tradicional, cambios que complejizan las funciones parentales y confunden a los progenitores respecto a los roles que tienen que desempeñar.

En este contexto se hacía cada vez más necesario que las familias contaran con profesionales que pudieran orientarles en las dificultades cotidianas. Con este objetivo se defiende la necesidad de crear un espacio donde las personas o familias puedan recibir atención integral e interdisciplinar que abarque distintos ámbitos interconectados de intervención: información, asesoramiento, apoyo, orientación, mediación y/o terapia.

En el inicio de esta actividad emprendedora no hemos querido que PRISMA dependa de subvenciones. Tras la detección de necesidades de la población madrileña en general y la evaluación de los riesgos que corríamos y la viabilidad del proyecto, hemos optando por el camino de la libertad para el pleno desarrollo de la creatividad en la construcción del servicio, con una visión futurista, y la idea de aportar alternativas a ciertos “ agujeros institucionales” .

Estructuralmente es el Estado quien diseña y desarrolla el sistema público de bienestar social, pero, humildemente y con conciencia de nuestros límites, creemos que es bueno innovar para complementar este sistema y enriquecerlo.

Con la certeza de que muchos de nuestros compañeros son defensores del sistema público, queremos aclarar que nosotros también lo somos, por eso este proyecto nos ha llevado a una profunda reflexión interdisciplinar respecto a la conveniencia o no del mismo, llegando finalmente a la conclusión de que nuestra propuesta (1) *en ningún momento , pretende suplantar “ lo público “ ní privatizarlo, simplemente queremos conseguir una sana coexistencia entre los dos ámbitos, público y privado, que redunde en beneficio de la comunidad.*

2.- Por qué se crea PRISMA: Justificación,-.-

Porque consideramos que puede ser un apoyo a la familia a lo largo del desarrollo de los ciclos vitales y en los momentos de crisis que estos ciclos vitales conllevan, o que surgen como consecuencia de una determinada problemática.

Basándonos en la Guía para resolver los conflictos familiares de la Comunidad de Madrid señalamos: (2)

1) *Como el conflicto es un hecho cotidiano al que todos nos enfrentamos, se produce de muchas formas y con distinta intensidad, originándose en situaciones propias de la convivencia y de las relaciones humanas.*

Teniendo en cuenta que el contexto familiar es el que más perdura en el individuo a lo largo de su vida , y más concretamente es la relación fraternal la que posiblemente resulte la más duradera de nuestras relaciones.

Conocer el ciclo vital personal y familiar puede ayudarnos a comprender los conflictos familiares y a abordarlos más adecuadamente, ya que son mucho más que simples etapas del desarrollo familiar, son el proceso de evolución esperable en un sistema vivo en crecimiento. Y hay que tener presente que el crecimiento es cambio, y este no se produce sin diferencias, sin tensiones, y sin crisis. En nuestra sociedad actual, contamos con un importante hándicap, y es que vivimos en un mundo que nos empuja a construir una expectativa poco realista de las relaciones y engloba creencias o formas de pensar, que en su mayoría son poco acertadas si pretendemos que dichas relaciones sean sanas y enriquecedoras.

2) Desde PRISMA no solo tratamos de ayudar en momentos de crisis, también contemplamos el seguimiento preventivo para aquellas personas que sientan la necesidad de este apoyo. *Crear una familia es uno de los proyectos existentes más preciados. Y, como todo lo importante en esta vida, nos plantea desafíos. Pese a los profundos cambios y transformaciones que en estas últimas décadas han tenido lugar en las estructuras familiares, la familia sigue considerándose una de las instituciones más necesarias en la construcción de la identidad personal y social, desempeñando un papel esencial en el crecimiento y bienestar psicológico del ser humano, ya que en ella realizamos los aprendizajes vitales más fundamentales*

Poder realizar un seguimiento o acompañamiento a los progenitores puede resultarles de mucha utilidad en el largo proceso que constituye la consolidación de la pareja y la crianza de los hijos, ya que permite dotarlos de

herramientas y habilidades que faciliten esta dura tarea. Hay que tener presente *que la manera en que una pareja afronte las primeras dificultades crea los cimientos sobre los que construirán su peculiar manera de funcionar y relacionarse.*

3) Finalmente, hay otra oferta dirigida directamente a los profesionales, trabajadores sociales y psicólogos, que trabajen en este campo y demanden formación y/o supervisión.

3.- Que es PRISMA

Es una asociación sin ánimo de lucro, inscrita en el registro de la Comunidad de Madrid con el nº como servicio de orientación, mediación y terapia para apoyo a las personas, parejas o familias en la resolución de los conflictos propios del ciclo vital o específicos de circunstancias de especial dificultad que, a veces, pueden surgir.

En líneas generales se trata de detectar las necesidades individuales y familiares y ofrecer alternativas.

4- A quien va dirigido.-

Prisma ofrece su servicio a la población en general. Son los interesados los que, ya sea por propia iniciativa, y/o por consejo de de terceros (amigos, , familiares, trabajadores sociales, abogados, psicólogos, colegios, médicos etc) pueden acceder al teléfono de nuestro servicio. 630079788.

(1) Desde este primer contacto telefónico, si la demanda que plantea el cliente está cubierta por los servicios sociales públicos, antes de continuar, se le informa de la posibilidad de acogerse a esta vía. Puede suceder que no tuviera conocimiento y que decida esta alternativa, entonces le aportamos la información más amplia y precisa posible del servicio al que debe dirigirse.

Solo continuaremos en el caso que no exista el servicio requerido en el sistema público o que existiendo y conociéndolo el cliente, este opte por nuestra atención desde el ámbito privado. En cuyo caso procederemos a iniciar la intervención, concertando una cita en el servicio.

5-El equipo.-

Para poner en marcha nuestro proyecto emprendedor hemos creado ,de forma libre y reflexionada, un equipo interdisciplinar constituido por dos trabajadoras sociales (una de ellas con acreditación complementaria en mediación y la otra en terapia familiar), dos psicólogos clínicos especializados en familia e infancia y un gestor administrativo.

Para el desarrollo de nuestro trabajo ofrecemos, además de la acreditación legal que garantiza nuestra preparación y capacitación, la experiencia del trabajo compartido como equipo, junto con un compromiso para actualizar y ampliar conocimientos en las áreas en las que estamos interviniendo a través de la formación permanente.

El hecho de ser un grupo asociado de forma libre y espontanea, cuya selección ha estado basada en intereses comunes y en la experiencia de compartir trabajo durante años, nos ha permitido ser un equipo de estructura horizontal, funcional y en el que todos tenemos un compromiso común, una formación complementaria y una afinidad , consolidando una cohesión que es difícil que surja en los equipos constituidos institucionalmente.

Además el trabajo por cuenta propia nos permite crear un contexto singular, con la metodología que hemos considerado más adecuada, trabajando desde la transparencia, ofreciendo empatía y confianza, dando un trato personalizado y, lo que es más importante, aportando capacidad de respuesta a la problemática presentada. Es desde esta elección de independencia institucional , desde donde nos permitimos un amplio campo de libertad, creatividad, espíritu científico e innovador.

Todos los miembros del equipo están colegiados desde el primer momento que han realizado su trabajo profesional

6- Servicios que ofrecemos.-

El objetivo general es acompañar a la familia en la búsqueda de soluciones a los problemas que se presentan a lo largo del ciclo vital y apoyar a los profesionales que trabajan en este ámbito aportándoles instrumentos de formación y análisis.

Las tareas o servicios que se ofrecen son los siguientes:

Dirigidos a la Familia:

- Información y asesoramiento en general respecto a aspectos relacionados con familia e infancia
- Orientación a progenitores respecto a la crianza de los hijos, favorecedora del desarrollo individual del niño
- Apoyo y asesoramiento a parejas en procesos de crisis
- Apoyo y asesoramiento a parejas en procesos de separación o ruptura
- Intervención, desde la mediación, en la resolución de conflictos, proporcionando a las partes implicadas técnicas de comunicación y de resolución que les permitan alcanzar un acuerdo frente al problema que están viviendo
- Acompañamiento en los procesos vitales favoreciendo la adaptación al cambio
- Apoyo de afrontamiento en circunstancias de especial dificultad (disfuncionalidad en la relación fraternal, toma de decisiones referentes a alguno de los hijos, aprender a convivir con la enfermedad, conflictos de relaciones con la familia de origen, herencias, episodios depresivos en algún miembro de la familia, búsqueda de alternativas frente a los problemas que surgen en la tercera edad como son el análisis de la conveniencia o no de la permanencia en el domicilio, otros recursos, orientación y gestiones)
- Elaboración de informes sociales o psicológicos para adjuntar a diferentes solicitudes

Dirigidos a profesionales :

- Formación a profesionales en el campo de familia e infancia
- Supervisión

7.- Metodología y estrategias.-

Sabemos que la primera percepción del cliente es “ nuestra imagen “ como servicio ,en nuestra identidad corporativa, por eso desde este primer contacto queremos transmitir el concepto de:

- Seriedad en los encuadres

- Agilidad a la hora de concertar la primera entrevista, dando una respuesta rápida
- Flexibilidad, ya que somos conscientes de las dificultades que supone encontrar un horario adaptado a los compromisos de cada uno
- Puntualidad en los encuentros
- Cordialidad, ofreciendo un trato personalizado, en el que desarrollemos la empatía y transmitamos un mensaje de optimismo, aceptación y afecto
- Compromiso profesional en la búsqueda de soluciones efectivas

Aunque la filosofía de trabajo del equipo es personalizar el servicio y dar un trato adaptado a las circunstancias de cada cliente, tenemos un protocolo de actuación que establece unas líneas generales de trabajo, recogido en el siguiente proceso

Recepción de la demanda: Se realiza telefónicamente recogiendo la siguiente información:

formulación de la demanda,

elaboración del genograma de la unidad familiar

Información del servicio, objetivos, método de trabajo y criterios económicos

Información de los recursos públicos adaptados a su problemática.

Si el cliente está de acuerdo con ser atendido desde nuestro servicio, se concerta una cita.

Planificación de la intervención:

El equipo analiza la demanda solicitada y diseña la valoración:

Que profesionales van a atender el caso

Quién se va a convocar a primera entrevista

Hipótesis de trabajo

Y metodología de abordaje

Valoración:

La valoración es la recogida general de datos que nos permitan llegar a un diagnóstico en referencia a la problemática planteada. Para llegar a este diagnóstico se pueden dedicar una, dos o hasta un máximo de tres entrevistas. Tras la/las entrevista/s de valoración, el equipo devuelve a la persona o familia el diagnóstico y posibles alternativas para la resolución del conflicto.

Intervención: Adaptada a cada familia. Por las características específicas del servicio, puede limitarse a una única consulta puntual, puede encuadrarse en un seguimiento mensual o trimestral o puede requerir una valoración de la problemática más profunda en la que, posteriormente, se ofrezcan diferentes alternativas en su resolución (alternativas con una amplia modalidad de encuadres, desde orientación, mediación a terapia).

8.- Honorarios.-

Inicialmente orientamos al cliente hacia el servicio público, cuando tenemos constancia de que la actuación que se nos demanda, forma parte de las prestaciones básicas de este, informándole además el que le corresponde por la ubicación de su domicilio. No obstante, existen clientes que manifiestan su deseo de canalizar la demanda por el ámbito privado, por consideraciones personales, en cuyo caso es atendido por nuestro servicio.

Desde el primer momento en que aceptamos el caso, se establece un compromiso personal con el cliente, y forma parte de nuestra profesionalidad el ofrecer una alta calidad del servicio, desvinculada de la cuantía del cobro..

Tenemos una tabla de honorarios, pero es nuestro deseo facilitar el acceso a nuestro servicio a cualquier familia, independientemente de sus condicionantes económicos, por lo que priorizamos la atención a las familias ajustando los honorarios a su poder adquisitivo

Bibliografía.-

(1) Introducción al ejercicio libre profesional y empresarial de los trabajadores sociales. .-Ana Hernández Escobar

(2) Guía de cómo resolver los conflictos familiares.- Comunidad de Madrid