



1.- INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención a la Familia (UAF), ubicada en el Centro Dr. Esquerdo, fue creada para el abordaje de problemáticas familiares. Basa su trabajo en el contacto directo con las familias por un equipo multiprofesional experto en el tratamiento de conflictos de esta índole. Además, ofrece formación y asesoramiento a profesionales cuya actividad se relaciona directa o indirectamente con la problemática familiar, así como a Instituciones y a Asociaciones.

La UAF tiene, por tanto, **tres áreas fundamentales de actuación:**

- 1.- **Asistencial:** orientación, evaluación y tratamiento de las disfunciones familiares.
- 2.- **Apoyo y asesoramiento:** programas específicos diseñados para colectivos profesionales que, directa o indirectamente, trabajan con familias.
- 3.- **Formación teórico-práctica:** colaborando en la preparación de profesionales del campo de la salud.

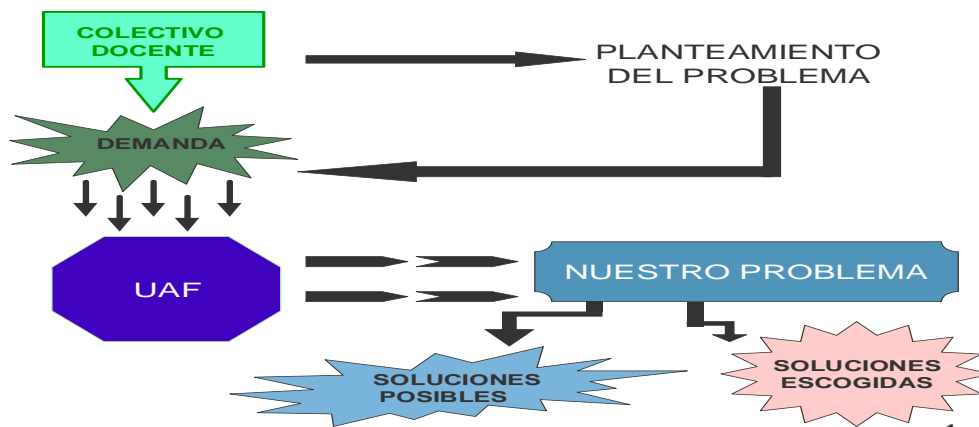
La **actividad de mejora** que presentamos se enmarca en los programas de Apoyo y Asesoramiento **a colectivos**, en este caso, al de los **docentes**.

2.- Definición del problema

A través de los Programas de Apoyo y Asesoramiento, el colectivo de profesores y psicopedagogos de los Institutos de Enseñanza Secundaria (IES) ha pasado a ser usuario de esta Unidad y, al mismo tiempo, una fuente importante de derivación de nuevos casos.

Esta demanda aumentó a un ritmo tal que, de haberla asumido en su totalidad, para un abordaje terapéutico familiar, habríamos vuelto a generar una lista de espera, situación que en años anteriores ya se produjo y pudimos resolver con la contratación de una nueva terapeuta.

Debido a la posición de estos profesionales en el sistema educativo (están preparados para impartir materias, pero no tanto para manejar los conflictos que se generan en el aula, en el Centro y entre ellos mismos), y al incremento de los problemas de comportamiento en adolescentes (tanto en el ámbito escolar como en el familiar) no todos los casos que estaban derivando eran realmente susceptibles de terapia. Por otro lado también aumentaron las peticiones de asesoramiento por parte de estos profesionales.





2.1.- Esta circunstancia nos planteó un problema a resolver, que afrontamos valorando estas **posibles soluciones**:

- Aceptar la demanda creciente, directamente en el campo asistencial, asumiendo las consecuencias (lista de espera).
- Asesorar individualmente a los profesionales docentes que lo estaban solicitando.
- Seguir formando al colectivo y a las asociaciones de padres mediante cursos, jornadas, talleres y charlas.
- Profundizar en el conocimiento de los adolescentes para ser más eficaces en el enfoque de sus problemas.
- Iniciar actividades de grupo con adolescentes.

2.2.- De todas ellas **escogimos**:

- **Continuar formando** al colectivo mediante la programación de dos cursos, varias charlas a las asociaciones de padres, y unas Jornadas sobre la problemática en cuestión, con participación de expertos en el tema.
- Profundizar en el conocimiento del adolescente, llevando a cabo una **investigación** sobre su identidad y valores.
- Iniciar **actividades de grupo con adolescentes** (“**grupos de maduración**”), dirigidas por personal de la UAF y con la participación de un docente o de un psicopedagogo como observador (“**Enseñar a hacer**”).

2.3.- Repercusiones

Esta última, "actividad de mejora" que presentamos, fue considerada como una opción susceptible de subsanar el problema planteado, en base a las



repercusiones que podía tener, tanto **en la satisfacción** de las necesidades de nuestros **clientes** como en la **repercusión interna** de la Unidad, por los siguientes **motivos**:

1.- El trabajo de grupo se desarrollaría en un **contexto no clínico**, lo cual es novedoso y positivo por varias razones:

a - Se marca una diferencia entre esta actividad y la que se lleva a cabo en el contexto clínico de la UAF, lo cual facilita que estos **chicos/as no** sean etiquetados, en su entorno familiar y social, como "**pacientes**", por lo que se le imprime más fácilmente el carácter preventivo a esta tarea, que es lo que se persigue.

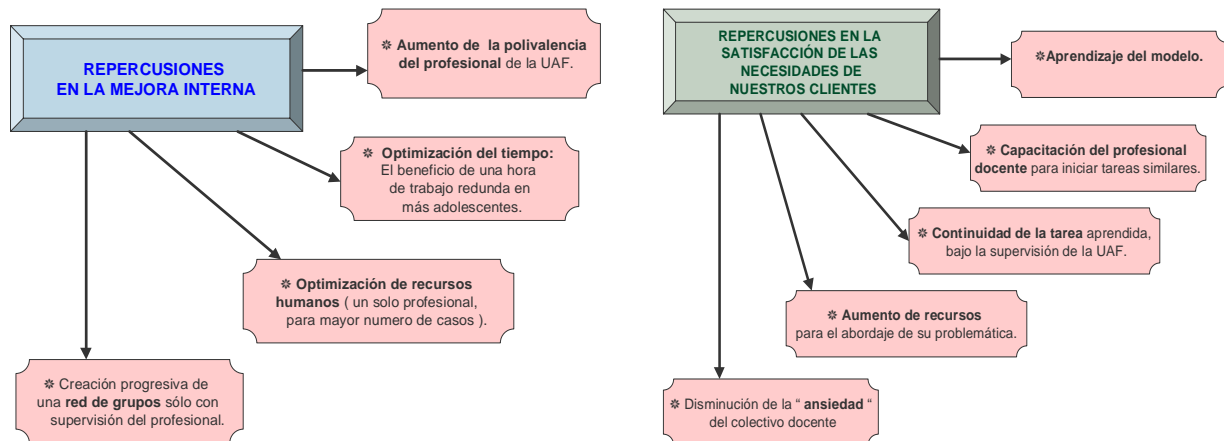
b - El **terapeuta sale al contexto** de los adolescentes, lo cual le ofrece una visión más ajustada de cómo se desenvuelven éstos en su medio, al tiempo que aumenta la polivalencia de su función y su propio desarrollo profesional.

2. - Se ofrece una nueva herramienta de trabajo **al docente, se le "enseña a hacer"**; por ello cada grupo cuenta con un observador/a, elegido entre los docentes que han solicitado asesoramiento en nuestra Unidad. De este modo la experiencia le forma para la puesta en marcha de otros grupos. También **le dota de información para discriminar** qué problemáticas pueden trabajarse con este modelo y cuáles necesitan ser realmente derivadas a terapia.

3.- Se **optimizan el tiempo** y los **recursos** humanos: un solo profesional podría abarcar más casos, lo cual es positivo para la UAF y también para los usuarios, ya que más adolescentes se beneficiarían del recurso.



4.- Los observadores podrán crear nuevos grupos, con lo cual sería posible generar una **red de grupos** de maduración, dirigidos por profesionales docentes que sólo requerirían la supervisión de un técnico de la UAF.



3.- Descripción de la actividad de mejora

3.1.- Antecedentes

El diseño de la actividad se llevó a cabo en base a la demanda específica de apoyo y asesoramiento del colectivo docente, referente a su dificultad de relación con el alumno adolescente, que decía estar basada en el desconocimiento y/o incompreensión del mismo.

Curiosamente, el propio colectivo nos proporcionó datos estadísticos que justificaban la ayuda y formación que estaban solicitando; entre ellos, una encuesta realizada por la empresa DATA a 3.853 adolescentes de todo el territorio nacional, publicada en el Diario El País, (17/11 /99), en la que dicen, entre 10 supuestos, que lo más importante para ellos es la familia, y que en quienes más confían, después de las organizaciones de voluntariado, es en los



profesores; precisamente los que manifiestan no comprenderlos ni saberlos tratar.

No menos llamativo es el hecho de que el 80% de los profesores de centros públicos señala los trastornos psicológicos como su mayor problema (Diario El País, 5/11/2000).

En general, las peticiones se exponen en reuniones mensuales que el grupo de trabajo permanente, formado por profesionales de la enseñanza y denominado “grupo Alba”, mantiene con la Responsable de la UAF. Sus “quejas” nos hicieron pensar en abrir una nueva vía de comunicación y conocimiento entre el profesorado y el adolescente, que posibilitara un contexto de expresión para los jóvenes al tiempo que enseñara a los docentes cómo se lleva a cabo esa comunicación.

3.2.- Ubicación y cronograma

Durante el período comprendido entre Noviembre de 2000 y Junio de 2001, una terapeuta de la UAF se desplazó semanalmente a ambos Institutos.

Los grupos se formaron en dos IES de Alicante: Figueras Pacheco, situado en el barrio de Florida-Babel, y Leonardo da Vinci, en Virgen del Remedio.

Se dedicó una hora a la sesión grupal, media hora previa a la pre-sesión con el/la observador/a y media hora a la post-sesión-conclusiones en cada Instituto.

Posteriormente, y en la UAF, la terapeuta y la responsable de la Unidad mantuvieron pequeñas sesiones informativas que servían de base para las reuniones con el grupo Alba, en las que los observadores contaban al grupo su experiencia, se analizaban sugerencias, etc. De esta forma se mantuvo durante



todo el programa un feed-back de comunicación entre la terapeuta, el grupo de trabajo, los observadores y el equipo de la Unidad.

3.3.- Objetivo de la actividad

Estos Grupos de Maduración de Adolescentes se formaron de acuerdo a un “objetivo de ayuda”, a jóvenes que presentaban una problemática concreta y similar, con el propósito de que la experiencia grupal favoreciera el proceso de transición, de aquellos que estuviesen necesitando de un apoyo específico.

El **fin último** que persigue esta actividad es la realización de una **labor preventiva** en el campo de la **Salud Mental**.

3.4.- Metodología

Configuramos un grupo compuesto por una media de 10 miembros de edades comprendidas entre 15 y 17 años, con el que se celebró una sesión semanal, de una hora de duración, y al que se le aplicó una metodología de trabajo **activa, grupal y participativa**.

El grupo es de carácter abierto, ya que las entradas que se realizan no lo son por período fijo ni por cumplir una tarea, sino por haber logrado el objetivo final de un mejor *desarrollo integral de la personalidad del adolescente*. Cuando el **terapeuta**, que en esta tarea actúa más bien como “**trainer**” o conductor, valore la salida de un miembro del grupo, se dará entrada a otro.

La **participación** en esta actividad es **voluntaria**, y se fomenta que sea **activa**, a fin de que sus integrantes puedan encontrar el espacio y el clima adecuados para exponer sus puntos de vista, experiencias y sentimientos acerca de los temas tratados.

Las sesiones son registradas por **medios audiovisuales** (previa autorización escrita de todos los integrantes y sus tutores legales) para su utilización



práctica en el seguimiento de la evolución grupal, así como, para utilizar ese material en la labor de “enseñar a hacer”, objetivo propuesto de cara a nuestros clientes.

Así mismo, elaboramos unas **plantillas de observación**, que facilitasen el análisis del material recogido en la sesión y de la dinámica producida, para su posterior evaluación con el observador.

3.4.1.- Funciones del Trainer

Empatizar y **comprender** a cada una de las personas que componen el grupo, para después potenciar el encuentro de áreas comunes. Para ello, se opta por señalarlas directamente, o por utilizar notas más reflexivas o exploratorias que ayuden a los miembros a descubrirlas.

Todo ello contribuye a conseguir la **cohesión** entre ellos, a través de la experiencia de **identidad mutua**.

A medida que el grupo funciona adecuadamente, el trainer reducirá sus intervenciones, potenciando los recursos propios del grupo.

3.4.2.- Secuencia de actividades

1. **Toma de contacto inicial**, donde el trainer expondrá a los adolescentes susceptibles de formar el grupo, la descripción de la actividad, los objetivos y la finalidad que se persigue con los Grupos de Maduración.
2. **Entrevistas individuales** con cada voluntario a participar en la actividad, durante las cuales se explorarán las necesidades y carencias de cada persona y se concretará un objetivo de trabajo específico para cada una de ellas.



3. Realización de **informes individuales**, que contienen la información indispensable a cerca de la persona, sus relaciones familiares, sociales, expectativas y planteamientos respecto al grupo.
4. Celebración de **sesiones semanales con el grupo**.
5. **Puesta en común con la observadora**, una vez finalizada cada sesión, para intercambio de impresiones y análisis del contenido de la misma.
6. Entrevista individual, cuando se considere necesario para un adolescente en concreto.
7. **Memoria evolutiva** de la actividad (actas semanales y puesta en común)
8. El **análisis y evaluación final**, del grupo y de sus miembros.

3.5.- Evaluación

Como instrumento principal, se utiliza la **evaluación “in itinere”**, a través del análisis de la memoria evolutiva, que servirá de base para la **evaluación final** de la actividad.

Los responsables del **IES** participante **evalúan** su percepción sobre la mejora obtenida con el trabajo realizado.

3.6.- Implicación del equipo

Todos los profesionales adscritos a la UAF se han involucrado en el desarrollo de la actividad:

- La terapeuta que la llevó a cabo fue trasladando experiencia a la que va a desarrollarla en Alcoy durante el presente curso escolar, quien ya ha mantenido las reuniones pertinentes con la coordinadora del CEFIRE



(Centro de formación permanente del profesorado) de Alcoy, Concejalía de Cultura y responsables del IES donde se realizarán los próximos grupos.

- Los restantes técnicos del equipo ayudaron en la búsqueda bibliográfica especializada, aportaron material relacionado con el tema, y colaboraron en la evaluación-mejora continua, así como el personal auxiliar, que también llevó el control de la documentación, la base de datos (cuestionario de satisfacción, registro de sesiones, etc.), así como la elaboración de diagramas, cuadros, gráficas y demás soportes informáticos que se presentan en este trabajo.
- La Responsable de la Unidad coordinó, durante el periodo de desarrollo del programa, la interacción entre los distintos elementos que en él han intervenido: terapeuta - trabajo de grupo – profesores (grupo Alba) – jefes de estudios, y directores de ambos institutos – equipo UAF.

4.- Valoración

4.1.- Evaluación del programa y resultados

La evaluación del programa **se centra en tres aspectos**: los grupos de adolescentes, los docentes y la UAF, teniendo en cuenta que cada punto evaluado influye y es influido por los otros (retroalimentación positiva = **mejora continua**)

4.1.1.- Criterios de evaluación

- Adecuación a la misión de la Unidad.
- Conformidad con los objetivos del programa.
- Compatibilidad con los trabajos asistenciales de la UAF.



- Dimensión y apertura de la UAF a los Institutos de Enseñanza Secundaria.
- Calidad del proyecto, por lo que se refiere a su concepción, organización, presentación y resultados previstos.

4.1.2.- Resultados

Hoy por hoy, podemos decir que los objetivos se han cumplido y evaluado satisfactoriamente, tanto por los dos IES participantes como por el colectivo docente. El camino recorrido ha servido para corregir aspectos mejorables en lo que a la ejecución de la actividad se refiere (**mejora continua**), La valoración realizada por nuestro equipo concluye con la conveniencia de repetir la actividad, lo cual significa una evolución de nuestros programas de apoyo a colectivos.

(Adjuntamos en los anexos evaluaciones detalladas y cuestionario de satisfacción administrado a profesores).

4.2- Impacto

El beneficio de una actividad preventiva se constata en:

A.- Rentabilidad social

Es clara la preocupación social por la problemática adolescente en el contexto escolar, familiar y social, de la cual se hacen eco los medios de comunicación.

En este sentido, hemos iniciado una línea de trabajo para abordar un problema, optimizando los recursos y desplazando las intervenciones al campo real en donde se genera la demanda, con la finalidad de que el trabajo desde la UAF

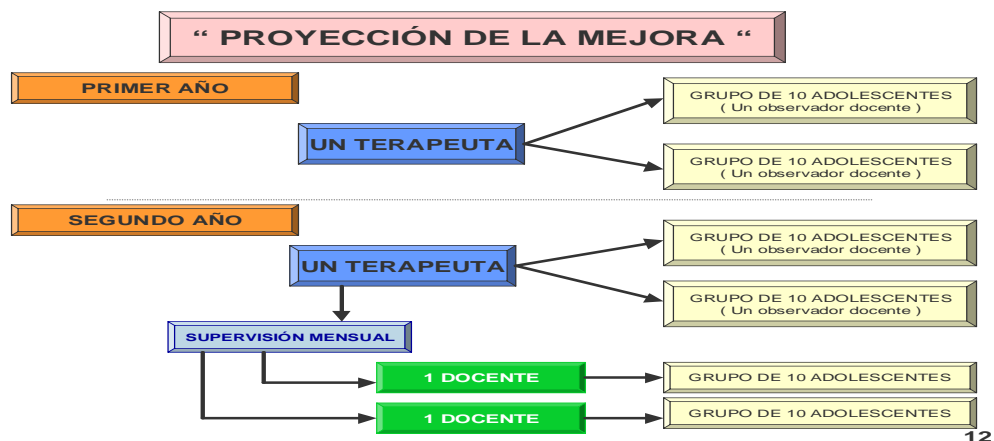


pueda llegar a un colectivo mayor. En concreto, nuestro esfuerzo ha tenido las siguientes repercusiones:

- La actividad ha sido dada a conocer a la opinión pública, mediante publicaciones en prensa.
- Desde el Instituto Luis García Berlanga, se nos ha incluido en el Link de su página web, con la consiguiente difusión de nuestra actividad y de los servicios que desde la UAF se prestan.
- Somos colaboradores en dos proyectos, elaborados por los profesores: en el europeo, "EQUAL", y en el "Proyecto Criterio", solicitado a la CAM.
- Para financiar sus actividades el grupo Alba se ha constituido en la organización sin ánimo de lucro "Asociación Timoneda ", en la que están representados profesores de 16 IES de Alicante y Provincia, dispuestos a seguir contando con la colaboración de la UAF.

B.- Rentabilidad económica

Con pocos recursos humanos y materiales (bajo coste económico) se oferta un servicio cuyos resultados crecen exponencialmente.





C- Rentabilidad sanitaria

Esta intervención repercute a nivel general en la salud, a tres niveles:

La salud de los **adolescentes**:

Porque estas intervenciones persiguen que el adolescente etiquetado como problemático, aprenda otras formas de afrontar situaciones conflictivas.

La salud de las **familias**:

El adolescente está inmerso en varios contextos, y cualquier cambio que se produce en un individuo de un sistema (familiar, escolar, etc.), tendrá repercusiones en los demás miembros del mismo.

En nuestra experiencia se constata, que en muchas ocasiones, un asesoramiento o intervención técnica puntual, produce efectos muy beneficiosos en las familias, dotándolas de recursos para prevenir la aparición de disfunciones y/o síntomas en un futuro.

La salud del **profesorado**:

Hoy en día nadie duda de la necesidad de formación continuada de los profesionales, que en muchas ocasiones se siente desorientado a la hora de hacer frente a determinadas demandas de los adolescentes y sus familias.

B.- Rentabilidad profesional

Nuestra implicación en esta actividad genera un proceso de retroalimentación continuo en el que la participación de todos sus miembros conlleva dinamismo, operatividad, actualización de conocimientos y disponibilidad multifuncional e interprofesional, lo cual revierte en nuestra capacidad creativa y de mejora.