



**Universitat de les
Illes Balears**

Facultat d'Educació

Memòria del Treball de Fi de Grau

De la teoría sistémica a la intervenció institucional: Una propuesta para una metodología de análisis de casos prácticos.

Ana María Taborda Posada

Grau de Pedagogia

Any acadèmic 2014-15

DNI de l'alumne: 43473938M

Treball tutelat per Alexandre García Mas

Departament de Psicologia



S'autoritza la Universitat a incloure el meu treball en el Repositori Institucional per a la seva consulta en accés obert i difusió en línia, amb finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació

Paraules clau del treball:

Pedagogía Sistémica, Familia, Intervención, Operativización, Análisis de casos

RESUMEN

En el presente Trabajo de Fin de Grado se lleva a cabo la descripción del estudio que se hace de la teoría sistémica; estudio hecho con la intención de crear una herramienta metodológica que permita contemplar de manera amplia y clara cada uno de los elementos propios de la Pedagogía sistémica, los cuales llevan a una correcta comprensión de los sistemas que son analizados, evitando la no contemplación de alguno de ellos en el momento de llevar a cabo una intervención que busque cubrir las necesidades educativas de individuos concretos.

Esta propuesta se basa en la operativización, a través de indicadores, de los principales conceptos sistémicos que permitirá, a través de diferentes sistemas de recogida de datos, hacer un análisis completo del caso de “A” e “I”; dos niños de la barriada de Son Roca que son beneficiarios de los programas que propone el Projecte Socio-educatiu Naüm. Gracias al contacto con los profesionales del centro y a diferentes sistemas de recogida de información, esta última se pudo llevar a cabo y posteriormente, se hizo el análisis de los casos.

Este análisis permitió trabajar de una manera más simple y clara con cada uno de los sistemas y además ayudó a identificar aspectos importantes que son clave a la hora de intervenir y buscar posibles soluciones. El contacto con estas familias, permitió conocer todo lo que puede abarcar este tipo de intervención y reveló la utilidad de esta herramienta ante tal complejidad de los entornos familiares que se pueden encontrar.

Palabras Clave: Pedagogía Sistémica, Familia, Intervención, Operativización, Análisis de casos.

ABSTRACT

In this Project of the End of Grade is carried out the description of the study made of the systematic theory; it is a study made with the intention of creating a methodological tool which lets us contemplate broadly and clearly each one of the elements of the Systematic Pedagogy, which carry a correct comprehension of the systems that are scanned, avoiding no contemplation of some of them at the moment of carrying out an intervention that seeks to cover the educational needs of specific individuals.

This proposal is based on the operationalization, through indicators, of the main systemic concepts which will allow, through different data collection system, us do a complete analysis of the case "A" and "B"; two children of the neighbourhood of Son Roca who are beneficiaries of the programs that the Projecte socio-educatiu Naüm proposes. Thanks to the contact with the professionals of the center and to a different information collection system, this last one could have been carried out and then, the analysis of the cases was made.

The analysis of the cases allowed us to work in a simpler and clearer way with every one of the systems and it also helped to identify important aspects that are critical when you have to intervene and seek possible solutions. In addition, the contact with these families, allowed us to know all that this type of intervention can include and it revealed the utility in front of such complexity of the family environment which can be found.

Key Words: Systematic pedagogy, Family, Intervention, Operationalization, Analysis of the cases.

ÍNDICE

| | Páginas |
|---|----------------|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 2. OBJETIVOS..... | 1 |
| 3. METODOLOGÍA | |
| 3.1. Sujetos..... | 2 |
| 3.2. Procedimiento..... | 4 |
| 3.3. Recogida de información..... | 4 |
| 4. DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS | |
| 4.1. Pedagogía sistémica como paradigma social..... | 5 |
| 4.2. Principales conceptos sistémicos..... | 6 |
| 4.2.1. Órdenes y desórdenes en los sistemas familiares..... | 7 |
| 4.2.2. Dimensiones educativas de la mirada sistémica..... | 8 |
| 4.2.3. Componentes de la Pedagogía Sistémica..... | 9 |
| 5. OPERATIVIZACIÓN DE LOS CONCEPTOS SISTÉMICOS..... | 11 |
| 6. RESULTADOS | |
| 6.1.Caso “A”..... | 13 |
| 6.2.Caso “T”..... | 19 |
| 7. DISCUSIÓN..... | 24 |
| 8. CONCLUSIONES..... | 28 |
| 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 32 |
| 10. ANEXOS | |
| 10.1. Variables descriptivas e indicadores de los componentes del marco sistémico familiar..... | 33 |

1. INTRODUCCIÓN

Gracias a la experiencia vivida en el Projecte Socio-educatiu Naüm en el momento de llevar a cabo el *Pràcticum* del Grado de Pedagogía, tuve la oportunidad de conocer el tipo de intervención que se estaba poniendo en marcha en este centro con la intención de cubrir muchas de las necesidades socioeducativas presentes en la vida de las personas de la barriada de Son Roca. Este proyecto pretende dotar de herramientas, a las personas que se benefician de él, que les permitirán formar parte de la sociedad, pudiendo desarrollarse en ella a través de la educación integral tal y como ésta debe de ser.

Más allá del interés académico que esto pudo significar, está el interés personal que suscitó en mí el hecho de considerar el papel tan importante que juega el entorno familiar en el proceso educativo de las personas; un entorno que parece olvidado por el sistema educativo. Conocer muchos de los/las niños/as que conforman este proyecto, acercarme a sus situaciones de vida y vincular con ellos me llevó a querer saber más sobre las posibilidades que existen a la hora de intervenir no sólo teniendo en cuenta aspectos académicos y de conductas, sino yendo más allá; a la búsqueda de razones que puedan influir a su correcto desarrollo.

A través de este trabajo se identificarán los principales conceptos teóricos de la pedagogía sistémica, desde su perspectiva más general hasta la más concreta, orientados principalmente a comprender los aspectos esenciales que determinan este paradigma social y que servirán, gracias a su operativización a través de unos indicadores concretos, para conocer la funcionalidad y efectividad en la realidad educativa del análisis de los casos, extraídos del Projecte Socio-educatiu Naüm, que se hará gracias a la metodología propuesta.

2. OBJETIVOS

El objetivo principal de este Trabajo Final de Grado está orientado a proponer una alternativa de análisis de casos que se pueda poner en marcha a la hora de intervenir de manera sistémica en el ámbito educativo ya sea desde una perspectiva formal o no formal de la educación.

Los conceptos sistémicos engloban todos y cada uno de los elementos que conforman nuestra realidad; los imprescindibles para hacer que los subsistemas interaccionen entre sí y querer abarcarlos todos, en muchas ocasiones hace difícil su consideración y hace que ésta no se pueda hacer de la manera más cuidadosa posible.

Gracias a la operativización de los conceptos sistémicos más importantes se quiere llegar a objetivos más específicos como:

- Conocer de manera real cada uno de los agentes implicados en el proceso sistémico ya que el hecho de corroborar la utilización de determinadas herramientas, permitiría el profundo conocimiento de los contextos y agentes.
- Aportar una visión más clara y accesible del trabajo que se puede hacer, gracias a la intervención sistémica, con uno de los sistemas más importantes y cercanos para los individuos: el sistema familiar.
- Mejorar la intervención sistémica ya que los indicadores propuestos se encargarán de concretar los aspectos que deben de ser observados y tenidos en cuenta, sin permitir que se puedan dejar por el camino elementos indispensables para la puesta en marcha de este paradigma social.

En definitiva, con esta propuesta se pretende llegar más allá del ámbito puramente académico ya que lo que se quiere hacer es resolver vacíos causados por el sistema educativo que en numerosas ocasiones no permiten ver más lejos de las conductas desajustadas ni llegar al respeto por lo que hay detrás del/la alumno/a que se convierte en sinónimo de conocer las “marcas” que no dejan que su desarrollo sea el más ideal y que a su vez, no permiten que formen parte de la sociedad de manera activa y crítica; pudiendo conducirla a cambios notables y que no sólo los beneficiaría de manera individual, sino que llevarían a un cambio global de la sociedad.

3. METODOLOGÍA

3.1.Sujetos:

Para llevar a cabo este Trabajo Final de Grado se partió de la idea de considerar al Projecte Socio-educatiu Naüm de la barriada de Son Roca como principal fuente de información, debido a mi interés por el trabajo que se hace en él a través de la intervención sistémica. Durante los cuatro meses que duró el *Pràcticum* de Pedagogía en este centro, pude estar en contacto con algunos de los grupos de niños/as que hay en él; pude vincular con muchos de ellos y me interesé en conocer las estrategias utilizadas para cubrir las necesidades socioeducativas de las personas que se benefician del proyecto. Los principales agentes involucrados son:

- La psicóloga del centro Naüm, Jùlia Fiol: me permitió acceder a toda la información posible en cuanto a la intervención que lleva a cabo en el centro, y

me permitió proponer cuáles podrían ser los casos a analizar a través de la propuesta de análisis que se hace en este Trabajo Final de Grado; ya que yo había logrado vincular con algunos de estos/as niños/as.

- Profesores/as de los niños en las escuelas: con los cuales se tiene contacto directo por el hecho de existir una coordinación por parte de Naüm con los centros educativos de la barriada, para que haya un mejor control de la evolución de cada uno de los niños que se benefician del proyecto.
- Orientadores de las escuelas: también participan de manera directa en la coordinación que se hace con los centros educativos de la barriada y proporcionan mucha de la información que resulta útil para las intervenciones. Se intenta que las reuniones conjuntas se hagan a menudo para así, no perder detalle de la evolución de los alumnos.
- Las muestras/casos elegidos hacen referencia a dos niños “A” e “I”:

“A” es un niño de once años que vive en la barriada de Son Roca. En casa convive con su madre y su abuela paterna; la madre se preocupa por él pero no llega a interesarse demasiado en los problemas emocionales del niño ya que se centra en justificar muchas de las conductas desajustadas del niño, intentando siempre dar la culpa de todo lo que le pasa a su hijo, a los demás (niños/as con los/las que él tiene problemas, el centro educativo, otros/as padres/madres, etc.). La madre ha pasado por muchas cosas duras y dolorosas y ella explica que no quiere que su hijo pase por todas estas cosas. Los padres se separaron cuando la madre estaba embarazada y el padre falleció (decidió dejar de sufrir por una grave enfermedad) cuando “A” estaba recién nacido y éste nunca ha tenido referente paterno y no sabe nada de él por parte de su madre, sólo sabe lo que la gente del barrio le ha contado.

Las conductas de “A” son preocupantes, parece buscar el límite constantemente y además, su madre no se implica en su educación ni en la regulación de estas conductas. Emocionalmente el niño no se encuentra bien y pide atención de su madre más allá de los regaños y castigos.

“I” es un niño de siete años que vive con su madre, su padre y su hermana de dos años; es una familia normalizada. Su padre se presenta en el centro Naüm muy preocupado porque el niño suspende los exámenes que ha hecho y explica el empeoramiento de la conducta tanto en casa como en la escuela; además él es

el que se encarga de los niños durante todo el día porque la madre trabaja muchas horas y llega muy cansada a casa. En la escuela, los resultados académicos y las conductas empeoran si la tutora no está constantemente al lado del niño y ésta hace lo posible para acabar con estas conductas; se preocupa en exceso por la situación de “I”.

Es importante tener en cuenta que las muestras con las que contamos son *Intencionadas o de Conveniencia* ya que la elección se ha hecho a través de métodos no aleatorios. Son muestras difícilmente generalizables salvo que se encuentre el mismo patrón, y este caso no será así porque al tratarse de sistemas familiares no es posible que se siga un mismo patrón, así que se debe contar con la existencia de limitaciones o bien de posibles sesgos.

Además, son *Muestras de Oportunidad* que no dependen únicamente de mi elección, ya que hacen referencia a casos que hablan de la vida de personas con las cuales se trabaja de una manera confidencial; se llevó a cabo una *negociación* para poder usarlas en este Trabajo Final de Grado.

3.2.Procedimiento:

Para llevar a cabo esta metodología cualitativa se parte del planteamiento teórico del problema; del tema propuesto. Una vez hecho esto se eligen los conceptos sistémicos principales y se plantean los indicadores (se vuelven operativos los conceptos sistémicos) y los sistemas de recogida de datos que se tendrán en cuenta en el análisis de cada caso o muestra. Para poder llevar a cabo todo este proceso, se hace un tratamiento de la información recogida a partir de bibliografía.

El siguiente paso trata sobre la selección de las muestras y su análisis a través de la herramienta creada para llevar a cabo este proceso (Tabla 1. Anexada).

3.3.Recogida de información:

Se utilizan herramientas de naturaleza cualitativa como:

- *Entrevista informal*: en la que no se usa un guión predefinido; se asume un enfoque no directivo. Se suelen usar como entrevistas exploratorias con forma de coloquios más o menos ordenadas. Estas entrevistas van dirigidas a la psicóloga del Projecte Socio-educatiu Naüm y se llevan a cabo a través de una comunicación personal concertada con este fin.

- *Observación*: la metodología observacional se incluye, de una u otra manera, en los diversos procedimientos que permiten la recogida de información. Es importante destacar el hecho de que mientras se hacía el *Prácticum* del Grado de Pedagogía, en el trabajo que pude hacer en el centro, se llevó a cabo una Observación naturalista que se realiza en el ambiente ordinario en el cual se desarrolla el sujeto, sin intervenir en las actividades de éste.
- *Análisis de documentos*: de las hojas de seguimiento donde se plasman las intervenciones que se han hecho con los niños/as y las familias y así, poder conocer la información más relevante de cada caso.
- *Construcción de herramientas*: como el Genograma (Figura 1. y Figura 2.) ya que tuve la oportunidad de construirlos por mí misma con la ayuda de la psicóloga. Esta herramienta me permitió conocer, en primera persona, el contexto familiar y así, poder aplicar el análisis de los casos de mejor manera debido a su conocimiento profundo.

4. DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS

4.1. Pedagogía sistémica como paradigma social

Para comenzar a hablar de este paradigma es importante tener en cuenta la aportación hecha por Bertalanffy (1968) definida como la Teoría General de Sistemas que nos presenta un método de estudio de la realidad gracias al cual, se concibe a ésta como si fuera un sistema. Colom (1979) comenta que: “Considerar la realidad como sistema supone una conceptualización unificadora de los elementos que conforman dicha realidad, al mismo tiempo que una actitud diferenciadora en tanto que otras realidades no se integran dentro de dicho sistema” (p.45).

La Teoría General de Sistemas se caracteriza por su perspectiva holística e integradora y lo realmente importante en ella son las relaciones y los conjuntos que se generan a partir de ellas. Las relaciones que existen entre los diferentes sistemas se llevan a cabo en escenarios de interacción con el ambiente; dicho hecho fue tenido en cuenta por Bronfenbrenner (1987) y lo aplicó al sistema familiar, considerando a la familia como el sistema que define y configura en mayor medida el desarrollo de la persona. Este “modelo ecológico” aporta unas bases importantes que dejan ver las diferentes maneras con las que una persona se relaciona con su entorno además de las características

propias a través de las cuales funcionan todos los subsistemas y esto también es tenido en cuenta en el momento que se contempla a la familia como uno de ellos, ya que su funcionamiento se ve mediado por el funcionamiento propio de los otros. Todo esto es debido a la disposición en serie de estructuras concéntricas inclusivas, donde cada estructura se encuentra dentro de la siguiente.

4.2.Principales conceptos sistémicos.

Parellada (2006) nos dice que antes de poder hablar de cualquier tipo de ideas y práctica que persigue la pedagogía sistémica es importante mencionar los cuatro aspectos básicos para que la escuela como institución funcione correctamente:

- a.) Independientemente de la mayor o menor complejidad de la justificación teórico-práctica de este paradigma, se trata de un planteamiento claramente centrado en los objetivos fundamentales de la escuela, que tienen que ver con el hecho de que ésta es un espacio orientado hacia el aprendizaje y el bienestar de los alumnos y alumnas.
- b.) Para que estos dos objetivos centrales se puedan desarrollar es indispensable que los padres y madres del alumnado se sientan reconocidos por la institución y tengan un lugar de privilegio dentro de ella; es decir, debe existir una declaración explícita, en el sentido de que la tarea educativa parte de ellos, y que ellos dan su consentimiento para que la escuela se pueda ocupar de sus hijos e hijas con respecto a sus procesos de aprendizaje.
- c.) La escuela debe ser, exclusivamente, un espacio educativo, en ningún caso un espacio terapéutico, a pesar de que a menudo ciertas intervenciones sistémicas comporten movimientos terapéuticos asociados a lo educativo.
- d.) En el momento en que todos los protagonistas implicados en la tarea educativa (instituciones, profesionales con distintos perfiles, y los propios padres y madres) miran con responsabilidad en la dirección de la tarea que les compete, los niños y niñas aprenden y se desarrollan sin mayores dificultades.

La pedagogía sistémica es un método educativo que se sustenta en el paradigma sistémico-fenomenológico desarrollado por Bert Hellinger y que lo muestra a través de las “Constelaciones familiares”. Estas constelaciones, desde un punto de vista descriptivo, sostienen como idea principal que determinados hechos impactantes tienen un efecto residual en todos los miembros de la familia en la que ocurren, y que las

dinámicas no resueltas que persisten tras tales hechos se transmiten a generaciones posteriores (Alonso, 2005).

4.2.1. Órdenes y desórdenes en los sistemas familiares

Un niño/as cuando nace, lo hace dentro de una familia concreta y un contexto determinado. La familia crea un sentimiento de pertenencia, un sistema de relaciones donde existen conexiones entre todos; el principal vínculo existente en este sistema es el amor, entendido como la fuerza con la cual el niño/a se adhiere, sin ningún tiempo de cuestionamiento, a su grupo de origen. La vinculación existente será tan profunda el niño/a estará dispuesto/a a sacrificar su vida y su felicidad por el vínculo (Weber, 1999).

La vinculación que existe entre todos y cada uno de los miembros de una familia, se rige por unos órdenes que cuando se cumplen se da el equilibrio necesario llevando a que el amor fluya y resulte beneficioso para todos (Hellinger, 2001).

Los órdenes del amor son comparables a unas leyes de carácter natural por la que se rigen los sistemas humanos; están por encima de nuestras ideas, deseos y peores miedos. Hay que tener en cuenta que en cada sistema las funciones son diferentes, pero estos órdenes son comunes en todos (Traveset, 2007).

Estos órdenes tienen una interacción directa con necesidades fundamentales:

- Primer orden: Derecho a la pertenencia y necesidad de vinculación
Cada persona tiene la necesidad de estar vinculada al sistema al que pertenece. El no reconocimiento del lugar que ocupa un miembro (exclusión, rechazo, desprecio, olvido) tiene consecuencias sistémicas: identificación o repetición de patrones a través de varias generaciones.
- Segundo orden: El equilibrio entre el dar y el tomar.
La medida de consecución del equilibrio no es la misma en las diferentes relaciones. Por ejemplo, en el caso de los padres y los hijos existe un desnivel natural ya que los primeros dan más y los segundos reciben más; así mismo hay que considerar la relación entre maestros y alumnos.
- Tercer orden: Reglas, leyes y unas jerarquías según el tiempo. Quien estuvo antes tiene prioridad sobre el que viene después.

4.2.2. Dimensiones educativas de la mirada sistémica.

Traveset (2007) comenta que trabajar con esta pedagogía implica ser capaz de ampliar la mirada a todas aquellas dimensiones que inciden en nuestras vidas:

Dimensión transgeneracional:

Es el vínculo que hay entre las generaciones, antepasados; es información emocional acerca de dónde provenimos, nuestras raíces y nuestra cultura. El linaje del que provenimos marca de una manera muy significativa a qué damos valor. Es importante tener en cuenta que lo que más influye en una persona es su familia de origen y siempre, de manera consciente o inconsciente le será leal, por lo tanto en el momento que el alumno se encuentre en el centro educativo, hay que dejarle claro que se mira todo lo que él/ella es con respeto y que forma parte del grupo.

Dimensión intergeneracional:

Hace referencia al vínculo entre padres e hijos, el lugar que se ocupa y cómo se ocupa. Los sentimientos de este vínculo son principalmente la seguridad y la confianza los cuales hacen que nos sintamos respaldados. Desde el punto de vista educativo, quiere decir tener claras las jerarquías y los límites, por lo tanto, nos habla de la autoridad, del saber estar en nuestro lugar y no cargar con situaciones que no nos corresponden.

Hay que tener en cuenta que la función de los padres es el sostenimiento de los hijos para que puedan recorrer su camino y de esta manera generar sentimientos como la seguridad y la confianza. La jerarquía existente, dándole un lugar a cada uno de los miembros de la familia, y conocer hechos relevantes de ésta, es información que ayudará a entender y a situar a los alumnos/as en el contexto en el que están viviendo e identificar posibles desórdenes.

No solo es importante conocer la jerarquía existente dentro de la familia, también hay que centrarse y considerar de manera importante los tipos de familia existentes: familias separadas y/o desestructuradas, familias con hijos/as adoptados/as, familias sometidas a otras problemáticas como pueden la inmigración, etc.

Dimensión intrageneracional:

Son los lazos y la lealtad en relación con la propia generación y el contexto histórico ya que nacemos en un contexto determinado y eso condiciona, en buena medida, nuestras respuestas emocionales, a qué damos valor, etc. Las relaciones entre iguales a las que

hace referencia esta dimensión son las que se llevan a cabo entre personas que pertenecen a la misma generación o que están en la misma línea jerárquica, tanto en la familia como en el ámbito educativo: hermanos, alumnos, padres-maestros y maestros-maestros.

Dimensión intrapsíquica:

Hace referencia al individuo como sistema físico, emocional, mental y espiritual. Traveset (2007) comenta que: “se trata de ver hacia dónde está mirando una persona, cómo ha incorporado todos los vínculos e interacciones, en qué etapa evolutiva se encuentra, cuáles son sus sentimientos de fondo, de qué recursos internos dispone, qué habilidades y qué estructuras ha construido para aprender a vivir” (p. 38).

Las etapas evolutivas han sido estudiadas por diversas corrientes del pensamiento. Piaget, padre del cognitivismo, se centró en el desarrollo del pensamiento y cómo se daba el paso del pensamiento concreto al abstracto. También nos encontramos con Freud que estudió las etapas del desarrollo de la libido o impulso vital, pero estas corrientes se centran en una visión parcial del ser humano.

Si queremos considerar una corriente que resulte más holística y sistémica, tendremos en cuenta la que considera la evolución del ser humano compuesto de cuerpo, mente, emociones y espíritu, y que además está en continua interacción con los sistemas a los que pertenece. De esta concepción, sacamos la idea de que el ser humano evoluciona por ciclos de siete años, llamados septenios. Estos septenios son períodos de expansión, de apertura al exterior, de aprendizaje de instrumentos para vivir y otros períodos de crisis en los que las personas se cuestionan el sentido que tiene su vida (Steiner, 1985). Estos septenios comprenden las siguientes edades: a.) Primer septenio (0-7 años): consolidación del cuerpo física; b.) Segundo septenio (7-14 años): creación de “órganos de aprendizaje” que van desarrollando el mundo interno de una persona; c.) Tercer septenio (14-21 años): maduración del cuerpo emocional.

4.2.3. Componentes de la pedagogía sistémica.

Este apartado hace referencia, principalmente, a los componentes y las actitudes constituyentes de la energía que circula por todos los vínculos humanos, centrándose en las interacciones educativas ideales para favorecer un desarrollo integral del alumnado y el proceso de aprendizaje (Traveset, 2007):

- Ampliar la mirada y respetar los diferentes contextos

Es necesario ser conscientes de cada alumno, familia y profesor proviene de un contexto determinado, de una generación y de una cultura y por lo tanto, cada uno hace su propia representación del mundo y se ha de respetar las diferencias existentes (Pujulàs y Lago, 2006).

- Afecto y disponibilidad

El concepto de **disponibilidad** en el aula se refiere a una cualidad de presencia basada en la escucha, la empatía y la aptitud de ponerse en resonancia con los pensamientos y afectos del interlocutor; actitud de respeto profundo hacia el otro (Rogers, 1977).

- El agradecimiento y la admiración como valores para poder aprender

La admiración es la base del agradecimiento, y del reconocimiento de los que hemos recibido y estamos recibiendo tanto de nuestra familia como del mundo. Lacroix (2005) dice: “En las aulas reina un clima tiránicamente igualitario que hace difícil el reconocimiento de aquello que es especialmente valioso por encima de lo que carece de valor” (p.140).

- Comunicación verbal y no verbal

Es muy importante perseguir el gran objetivo de la educación que debe ser la comunicación afectiva y efectiva sin olvidar algo que es realmente imposible, y viene dicho por la teoría de la comunicación, que es el hecho de no comunicar (Watzlawick, 1981). Lo realmente importante del proceso de comunicación es el mensaje y la manera de comunicarlo; tener en cuenta que no solo existe el lenguaje verbal y considerar de gran importancia el corporal es algo primordial.

- Motivación y lealtad

Estar motivado significa tener ganas de hacer algo. Existe una motivación extrínseca que viene dada por una recompensa y una motivación intrínseca, que es la que nos interesa desarrollar y viene dada por una serie de factores y para entenderla hace falta este pensamiento sistémico que permita comprender la organización y la estructura de los elementos que afectan al sujeto. Prot (2005) afirma que:

“la motivación emerge del centro de las emociones, de las sensaciones, de los sentimientos, unidos a la imagen de sí mismo, al ser y a la

capacidad de creer en uno mismo. Este “motor interno” se conecta más tarde con la reflexión. Después, efectivamente, puede prepararse mentalmente para conseguir los medios necesarios para alcanzar sus objetivos” (p. 16).

- La regulación emocional y los límites

La educación se plantea un gran objetivo que consiste en la necesidad de ayudar a los niños/as a modular sus emociones, a desarrollar competencias sociales y relacionales, y a controlar sus impulsos; todo esto a través de controles externos, fuerzas exteriores, límites, hábitos y disciplina. Es importante tener en cuenta que estos controles se han de ejercer de manera educativa.

La organización de la vida cotidiana dentro del sistema familiar, incluye unas reglas de interacción y una jerarquización de las relaciones entre sus componentes. Hay que tener en cuenta las reglas que regulan las relaciones entre los familiares y las relaciones con el exterior y que se encargan de indicar quién pertenece y quién queda excluido del grupo familiar (Parsons y Bales, 1955).

- Inclusión y pertenencia

La pedagogía sistémica es una metodología que incluye a todos los elementos que forman el sistema educativo, por lo tanto se trabaja la inclusión y el sentido de pertenencia, de que todos juntos formamos parte de un grupo que es la educación. Es importante tener en cuenta que una escuela inclusiva es aquella en la cual pueden aprender, juntos, alumnos diferentes y donde sean aceptadas todas esas diferencias. En este tipo de escuela sólo hay alumnos, a secas, sin adjetivos; no hay alumnos “corrientes” ni “especiales” cada uno con sus características y necesidades (Pujolàs y Lago, 2006).

5. OPERATIVIZACIÓN DE LOS CONCEPTOS SISTÉMICOS

En la tabla 1, anexada, podemos ver que las unidades de análisis vienen determinadas a partir de los conceptos propios de la pedagogía sistémica. Cada uno de estos conceptos fueron operativizados a través de indicadores que se verán identificados gracias a diferentes sistemas de recogida de datos:

- Ampliación de la mirada y respeto por los diferentes contextos:

Su operativización viene dada a través de indicadores como el Conocimiento de la cultura del/la alumno/a y del Contexto familiar, obtenido gracias a la

- entrevista, la consulta del historial familiar y el genograma que se suma a los sistemas de recogida del último de los indicadores.
- Afecto y disponibilidad: su operativización viene dada a través de indicadores como la Ilusión de autosuficiencia, obtenido gracias a la observación y la entrevista familiar y en centro educativo en función del contexto que interese, y los Obstáculos que no permiten la disponibilidad a través de la observación.
 - El agradecimiento y la admiración como valores para poder aprender: Su operativización viene dada a través de indicadores como Obsesión por la igualdad dentro del aula, obtenido gracias a la entrevista con profesoras/es u orientador/a del centro.
 - Comunicación verbal y no verbal: su operativización viene dada a través de indicadores como Existencia de comunicación entre los miembros de la familia, familia-centro, maestro/a-alumno/a, obtenido gracias a las entrevistas conjuntas y la observación.
 - Motivación y vínculo: su operativización viene dada a través de indicadores como el Reconocimiento, Refuerzo, Estimulación de la curiosidad, Gratificación y Currículum significativo, obtenidos gracias a la entrevista y la observación. En el caso del último es importante conocer el currículum que se imparte en el centro a través del contacto con los/as profesores/as.
 - La regulación emocional y los límites: su operativización viene dada a través de indicadores como las Normas y los Castigos, obtenidos gracias a la entrevista y la consulta del historial familiar.
 - Inclusión y pertenencia: su operativización viene dada a través de indicadores como la Normativa para trabajar con la inclusión y la Aceptación de la heterogeneidad, obtenidos gracias al conocimiento de la normativa del centro y a la entrevista y observación, respectivamente.
 - Dimensión intergeneracional: su operativización viene dada a través de indicadores como la Representación de la familia, obtenido gracias ilustraciones o con el uso de figuras representativas.
 - Dimensión intrapsíquica: su operativización viene dada a través de indicadores como el Conocimiento de la etapa evolutiva del/la alumno/a, obtenido gracias a la observación.

6. RESULTADOS

A partir de la selección de las muestras, y de manera conjunta con la psicóloga del Projecte Socio-educatiu Naüm, se procedió al análisis de la intervención sistémica que se lleva a cabo en el centro a través de la herramienta diseñada con este fin (Tabla 1. Anexada). La herramienta se usó tanto para el análisis del caso de “A” como para el caso de “I” y se obtuvieron los siguientes resultados:

6.1. Caso “A”

Variables descriptivas e indicadores de los componentes del marco sistémico familiar:

CASO “A”

| Componente Sistémico | Operativización | Sistema de recogida de datos |
|--|---|--|
| <u>Ampliar la mirada y respetar los diferentes contextos</u> (Pujolàs y Lago, 2006) | <i>Conocimiento de la cultura del alumno/a:</i> Se tiene. | Historia familiar/Entrevista |
| | <i>Conocimiento del contexto familiar:</i> Se tiene. | Entrevista/Historia familiar/Genograma |
| <u>Afecto y disponibilidad</u> (Rogers, 1977) | <i>Ilusión de autosuficiencia</i> - <u>En casa:</u> La madre quiere controlar todas las cosas que hace. Emocionalmente existe esta ilusión. - <u>En el ámbito educativo:</u> El niño está diagnosticado con una discapacidad y en algunos aspectos no es visto como autosuficiente. | - <u>En casa:</u> Observación/Entrevista familiar - <u>En el ámbito educativo:</u> Observación/Entrevista con maestros/as |
| | <i>Obstáculos que no permiten la disponibilidad:</i> No existen ya que la profesional tiene clara la importancia de haber un | Observación |

| | | |
|--|---|--|
| | trabajo de observación desde fuera. | |
| <u>El agradecimiento y la admiración como valores para poder aprender</u> (Lacroix, 2005) | <i>Obsesión por la igualdad dentro del aula:</i> En un principio se intenta evitar este obstáculo. | Entrevista con maestros/as u orientadores del centro/ Observación |
| <u>Comunicación verbal y no verbal</u> (Watzlawick, 1981). | <i>Existencia de comunicación:</i> - <u>Entre los miembros de la familia:</u> la madre quiere comentarlo todo pero sin un objetivo claro. - <u>Familia-Centro:</u> Existe comunicación pero aparece un bloqueo cuando hay un problema - <u>Maestro/a-Alumno/a:</u> Hay muy buena relación entre ambos. | Entrevistas conjuntas / Observación |
| <u>Motivación (Prot, 2005) y vínculo (Weber, 1999)</u> | <i>Reconocimiento:</i> En exceso o mal gestionado | Entrevista/ Observación |
| | <i>Refuerzo:</i> De conductas no apropiadas de manera manipulativa | Entrevista/ Observación |
| | <i>Estimulación de la curiosidad:</i> No existe | Entrevista/ Observación |
| | <i>Gratificación:</i> La madre lo hace constantemente a pesar de que no contar con muchas habilidades para ello. | Entrevista/ Observación |
| | <i>Currículum significativo:</i> El centro intenta llevar a cabo medidas de motivación coherentes para este caso. | Entrevista orientador/a para conocer el currículum impartido |

| | | |
|---|--|--|
| <p><u>La regulación emocional y los límites</u> (Parsons y Bales, 1955)</p> | <p><i>Normas:</i> - <u>En casa:</u> No están muy claras. Falta de habilidades de la madre. - <u>En el ámbito educativo:</u> Existen pero el niño se resiste a muchas de ellas.</p> | Entrevista /Historia familiar |
| | <p><i>Castigos:</i> - <u>En casa:</u> No existen demasiados - <u>En el ámbito educativo:</u> Existen medidas para controlar determinadas conductas y el niño se resiste.</p> | Entrevista |
| <p><u>Inclusión y Pertenencia</u> (Pujolàs y Lago, 2006)</p> | <p><i>Normativa para trabajar con la inclusión:</i> Existe y se ponen medidas en el centro</p> | Conocimiento de la normativa del centro |
| | <p><i>Aceptación de la heterogeneidad:</i> Existe</p> | Entrevista/ Observación |
| <p><u>Dimensión intergeneracional</u> (Traveset, 2007)</p> | <p><i>Representación de la familia:</i> Sí se hizo y el niño representó cómo veía a su madre y a su abuela respecto a él.</p> | A través de una ilustración o figuras representativas de los entornos del alumno/a |
| <p><u>Dimensión intrapsíquica</u> (Traveset,2007)</p> | <p><i>Conocimiento de la etapa evolutiva del alumno/a:</i> Sí y se tiene constantemente en cuenta a lo largo de todas las intervenciones</p> | Entrevista/ Observación |

Tabla 2. Exposición de datos que hacen referencia a cada uno de los indicadores que provienen de los conceptos sistémicos del Caso “A”.

En la tabla 2 podemos ver los resultados obtenidos a través de la comprobación de los indicadores de cada uno de los conceptos sistémicos en el caso de “A”.

Si nos fijamos en el concepto Ampliar la mirada y respetar los diferentes contextos (Pujolàs y Lago, 2006) es importante tener en cuenta que cuando hacemos referencia a la entrevista y al genograma que permiten conocer los indicadores de *cultura* y del *contexto familiar* en los cuales vive el niño; la primera hace referencia a una entrevista

sistémica, que persigue unos objetivos concretos para este tipo de intervención por lo tanto, sus contenidos y elementos serán concretos para la obtención de esos objetivos:

- Entrevista desde el enfoque de la pedagogía sistémica:

Su función es importante ya que lo que se espera conseguir a través de ella es la realización de puentes con la familia. Estos puentes deben facilitar la labor de la acción educativa y ampliar la mirada, se tienen objetivos comunes, desde el respeto y la confianza mutua, asumiendo el lugar que le toca a cada uno, las funciones y los límites y siempre mirando hacia el mismo lugar: el/la alumno/a (Traveset, 2007). Es vital explicitar los objetivos que se tienen en cada momento, por ambas partes.

“La psicóloga Jùlia Fiol destacó la importancia de tener en cuenta: a.) las emociones primarias: el dolor y b.) las emociones secundarias: lo que explican los sujetos en las entrevistas con la intención de ver el dolor. Es indispensable escuchar las emociones secundarias” (J. Fiol, comunicación personal, 4 de Junio de 2015).

En la primera entrevista que se hace, se plantean unos objetivos con “A” que se intentará conseguir. Estos **objetivos** fueron:

- Ir al centro Naüm para poder trabajar, en el programa de refuerzo escolar, las asignaturas pendientes.
- Intentar resolver los conflictos de una forma correcta, hablando de lo que sucede.

Con la madre se marcaron los siguientes **objetivos**:

- Vincular con ella con tal de crear una relación de cooperación/apoyo en la crianza de su hijo.
- Hacerla entender conciencia de su papel como madre y de la importancia de atender las necesidades emocionales de su hijo.

- Genograma del Caso de “A”:

En el caso de esta herramienta, debemos tener en cuenta que se refiere a una representación gráfica de algunas de las generaciones de una familia. La información incluida es sobre la estructura y las relaciones que mantienen entre los miembros de la familia y toda esta información permite no sólo conocer a la familia sino realizar hipótesis acerca de la relación entre el problema y el contexto familiar, la evolución del problema a lo largo del tiempo, su relación con el ciclo vital de la familia, etc.

En este caso para poder conocer las posibles razones que llevan a que haya unas determinadas conductas, tanto por parte del niño como por la de la madre, se ha utilizado esta útil herramienta, en la cual ver tres generaciones diferentes y además, conocer en contexto en el que vive actualmente. Se vio la necesidad de analizar generaciones anteriores a las de la madre y el padre ya que era indispensable conocer los problemas que parecía tener la madre de “A”. Sin la entrevista previa no sería posible realizar esta herramienta.

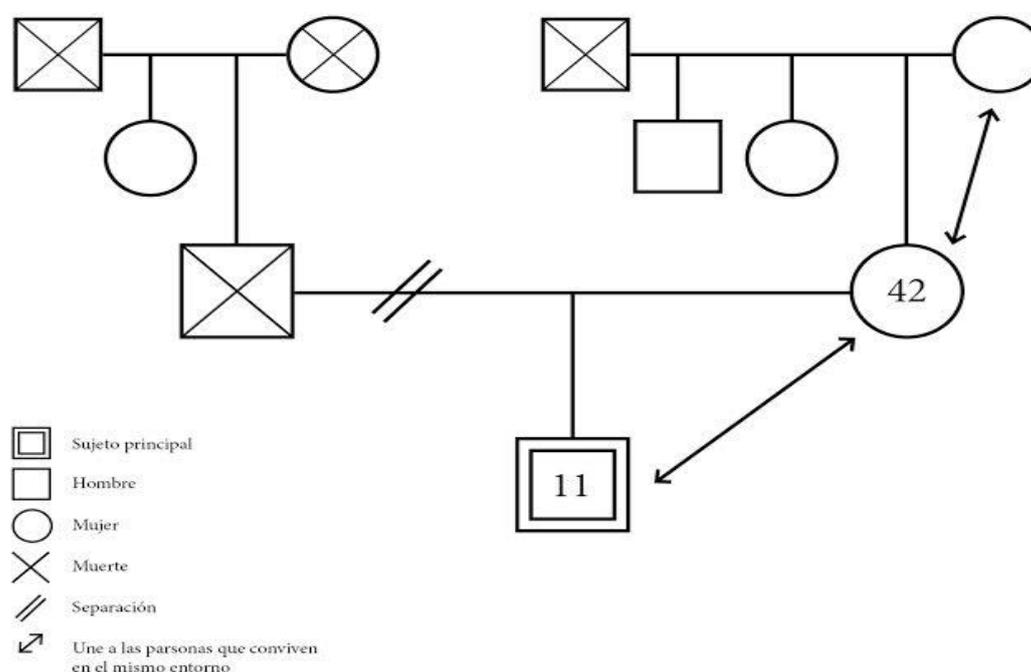


Figura 1. Genograma Caso “A”

Ilusión de autosuficiencia: la madre tiene una relación ambivalente con el niño, por una parte lo sobreprotege y defiende en los conflictos que el niño tiene y por otro lado parece que no lo atiende emocionalmente. Así mismo, el niño parece que quiere controlar a la madre y quiere toda la atención para él.

En el ámbito educativo a causa del diagnóstico de discapacidad, el apoyo que se le da al niño es constante y creen que no puede trabajar por sí solo.

Obstáculos que no permiten la disponibilidad: Es importante tener en cuenta que este indicador hace referencia al papel del profesional que lleva a cabo la intervención sistémica. “La psicóloga del Projecte Socio-educatiu Naüm, Jùlia Fiol, explicó la

importancia de tener en cuenta durante todas las intervenciones el hecho de que lo que dice cada familia es propio de ella. El/la profesional no es nadie que salve; es alguien que acompaña y que escucha las emociones secundarias de los individuos, las respeta y asiente” (J. Fiol, comunicación personal, 4 de Junio de 2015).

Es realmente importante abrir la mirada hacia el hecho de que las conductas que presenten los/las niños/as tienen un sentido.

Obsesión por la igualdad dentro del aula: A pesar de contar con un diagnóstico de discapacidad y de trabajar con él de manera diferente, adaptando el contenido a él, este obstáculo está presente ya que cada niño/a es un alumno/a más que no es admirado por el centro gracias a los aprendizajes que adquiere y a las capacidades que trabajan.

Existencia de comunicación entre la Familia y el Centro escolar: el bloqueo por parte de la madre vuelve a surgir en el momento que desde el centro escolar se le comunica alguna de las conductas del niño, y en ese momento en el que ella vuelve a culpar al centro o a los/las compañeros/as de su hijo de éstas.

Reconocimiento y Refuerzo: se reconocen conductas desajustadas, por parte de la madre, con la intención de justificar al niño y dar la culpa de sus acciones a los demás.

Normas en casa y Castigos en casa: la madre no marca límites a los comportamientos desajustados del niño.

Normativa para trabajar con la inclusión y Aceptación de la heterogeneidad: se trata de un centro educativo en el cual el contexto hace que se trabaje con estos aspectos, ya que la barriada de Son Roca cuenta con una población variada en cuanto a culturas; además consideran el hecho de trabajar con alumnado con discapacidades; en determinadas ocasiones se separan por grupos los alumnos que tienen más dificultades y los que, según el centro, no las tienen, pero se intenta cumplir la normativa que rige este aspecto.

Representación de la familia: Se lleva a cabo a través del uso de figuras de “playmobil” las cuales son dispuestas por el niño de la siguiente manera: Una figura femenina que indica ser la madre y una masculina más pequeña que indica ser él; estas figuras las

sienta muy cerca la una de la otra. Otra figura indica ser la abuela, la cual ubica lejos de los dos.

6.2. Caso “I”

Variables descriptivas e indicadores de los componentes del marco sistémico familiar:

CASO “I”

| Componente Sistémico | Operativización | Sistema de recogida de datos |
|--|--|--|
| <u>Ampliar la mirada y respetar los diferentes contextos</u> (Pujolàs y Lago, 2006) | <i>Conocimiento de la cultura del alumno/a:</i> Se tiene. | Historia familiar/Entrevista |
| | <i>Conocimiento del contexto familiar:</i> Se tiene. | Entrevista/Historia familiar/Genograma |
| <u>Afecto y disponibilidad</u> (Rogers, 1977) | <i>Ilusión de autosuficiencia:</i> - <u>En casa:</u> En un principio existe esta ilusión sobre todo por parte de la madre. - <u>En el ámbito educativo:</u> No existe ya que la maestra quiere intentar estar siempre a su lado para intentar solucionar cada uno de los problemas; hay un exceso. | - <u>En casa:</u> Observación/Entrevista familiar - <u>En el ámbito educativo:</u> Observación/Entrevista con maestros/as |
| | <i>Obstáculos que no permiten la disponibilidad:</i> No existen ya que la profesional tiene clara la importancia de haber un trabajo de observación desde fuera. | Observación |
| <u>El agradecimiento y la admiración como valores para poder aprender</u> (Lacroix, 2005) | <i>Obsesión por la igualdad dentro del aula:</i> En un principio, se insiste en hacer diferente al niño; en exceso (comparado con el | Entrevista con maestros/as u orientadores del centro/ Observación |

| | | |
|---|--|---|
| | trato que tienen los demás alumnos/as). Después las conductas mejoran | |
| <u>Comunicación verbal y no verbal</u> (Watzlawick, 1981). | <p><i>Existencia de comunicación:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Entre los miembros de la familia:</u> Muy buena comunicación a pesar de la “ausencia” de la madre. Después la madre se implica más. - <u>Familia-Centro:</u> Desde el momento que comenzó a ser notable el cambio de conducta, aumentó en exceso y después se hace de forma más controlada. - <u>Maestro/a- Alumno/a:</u> Muy buena relación entre ambos. | Entrevistas conjuntas / Observación |
| <u>Motivación (Prot, 2005) y vínculo (Weber, 1999)</u> | <i>Reconocimiento:</i> Se lleva a cabo. | Entrevista/ Observación |
| | <i>Refuerzo:</i> Constante y en exceso. | Entrevista/ Observación |
| | <i>Estimulación de la curiosidad:</i> Se hace. | Entrevista/ Observación para conocer si carece de ella o cuenta con un exceso |
| | <i>Gratificación:</i> Se hace en exceso con la intención de solucionar los problemas. | Entrevista/ Observación |
| | <i>Currículum significativo:</i> Tiene en cuenta la etapa evolutiva de los alumnos/as. Se le trata diferente a los demás. | Entrevista orientador/a para conocer el currículum impartido |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| <p><u>La regulación emocional y los límites</u> (Parsons y Bales, 1955)</p> | <p><i>Normas:</i> - <u>En casa:</u> Existen normas pero él no las cumple y siempre sobrepasa los límites. - <u>En el ámbito educativo:</u> -En un principio existen normas pero él no las cumple. Parece haber cierta mejora cuando la tutora está a su lado. -Después empieza a haber un cumplimiento de las normas.</p> | Entrevista /Historia familiar |
| | <p><i>Castigos:</i> - <u>En casa:</u> Se ha hecho todo lo posible para intentar controlar las conductas del niño. - <u>En el ámbito educativo:</u> Se hace y se ve un exceso de refuerzos positivos como castigo. Después empieza a haber un control de ellos.</p> | Entrevista |
| <p><u>Inclusión y Pertenencia</u> (Pujolàs y Lago, 2006)</p> | <p><i>Normativa para trabajar con la inclusión:</i> Existe y se intenta poner en práctica. Se tiene muy en cuenta el contexto en el cual se encuentra el centro. Se parte de la tendencia a considerar iguales a los/as niños/as (uniformados).</p> | Conocimiento de la normativa del centro |
| | <p><i>Aceptación de la heterogeneidad:</i> Sí se lleva a cabo y el contexto hace que se trabaje con ella.</p> | Entrevista/ Observación |

| | | |
|--|---|---|
| <p><u>Dimensión intergeneracional</u> (Traveset, 2007)</p> | <p><i>Representación de la familia:</i> Dibujo representativo donde dibuja a los miembros de la familia.</p> | <p>A través de una ilustración o figuras representativas de los entornos del alumno/a</p> |
| <p><u>Dimensión intrapsíquica</u> (Traveset, 2007)</p> | <p><i>Conocimiento de la etapa evolutiva del alumno/a:</i> Sí y se tiene constantemente en cuenta a lo largo de todas las intervenciones.</p> | <p>Entrevista/Observación</p> |

Tabla 3. Exposición de datos que hacen referencia a cada uno de los indicadores que provienen de los conceptos sistémicos del Caso “I”.

En la tabla 3 podemos ver los resultados obtenidos a través de la comprobación de los indicadores de cada uno de los conceptos sistémicos en el caso de “I”.

Si nos fijamos en indicadores que hacen referencia al conocimiento de la cultura y del contexto familiar del niño, nos encontramos en la misma situación de la recopilación de datos del caso de “A”, en el cual tanto la entrevista desde el enfoque de la pedagogía sistémica y el genograma fueron las principales herramientas. (Explicación de cada una de ellas en el apartado correspondiente del caso de “A”).

En la primera entrevista que se hace con el padre de “I” se marcan unos **objetivos** para conseguir tanto en casa como en la escuela:

- Pedir hora con la tutora del niño y expresarle las ganas de que mejore la situación sin centrarse en las malas conductas de “I”.
- Hacer algo diferente en casa para conseguir que “I” pueda hacer cosas con su madre, sólo con ella (cocinar, hacer la compra, leer un cuento, ver una película juntos, pasear...)

Genograma del caso de “I”

Gracias al genograma, en este caso, se representan dos generaciones, ya que en un principio se consideró que no era necesario el análisis de generaciones anteriores, porque el problema se identificó fácilmente: la ausencia de la madre debido a su trabajo, cosa que desencadenó las conductas desajustadas de “I”. Sin la entrevista previa hubiera sido imposible realizar esta herramienta.

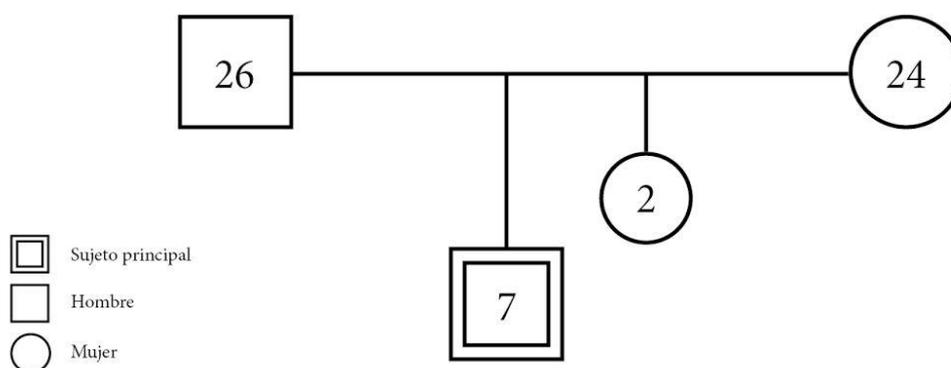


Figura 2. Genograma Caso “I”

Ilusión de autosuficiencia en casa: la madre no está presente para ayudarle a resolver las problemáticas emocionales que puedan existir. En el caso del padre es diferente porque está siempre a su disposición.

Obstáculos que no permiten la disponibilidad: nos encontramos en la misma situación que en el caso de “A” ya que el papel del/la profesional ha de cumplirse de la misma manera en todos los casos. “La psicóloga Jùlia Fiol comentó que es fundamental destacar que la actitud cambiará en cada caso, en el sentido de considerar a cada familia como sistemas diferentes, de manera que las reacciones también lo serán” (J. Fiol, comunicación personal. 4 de Junio de 2015).

Obsesión por la igualdad dentro del aula: se trata de un centro en el cual, a pesar de trabajar con la diversidad por el hecho de estar en un contexto como es la barriada de Son Roca, se tiene tendencia al trabajo y trato igualitario de los/las alumnos/as. En este caso hay que destacar que el trabajo que se hace con este alumno consiste en hacerlo totalmente diferentes al lado de los demás y con la intención de controlar las conductas, le consienten todo.

Existencia de comunicación entre la familia y el centro educativo: la comunicación era constante, a diario se hacían saber las conductas que “I” llevaba a cabo en la escuela; muchas de estas conversaciones que llevaban a cabo delante del niño.

Entre la maestra y el niño: la maestra muestra mucha preocupación por la situación y quiere controlarla de la manera que sea.

Si se tiene en cuenta el concepto sistémico de Motivación (Prot, 2005) y vínculo (Weber, 1999), concretamente los indicadores de *Reconocimiento*, *Refuerzo*, *Estimulación de la curiosidad* y *Gratificación*: Se usó todo esto con la intención de que la conducta de “P” mejorara, en busca de motivación. Todos estaban preocupados por él pero perdidos y se hizo todo esto de una manera mal gestionada y en exceso.

Normas y Castigos en el ámbito educativo: con la gestión que hacen de ellos, lo excluyen de la “normalidad” presente en el aula.

Normativa para trabajar con la inclusión y Aceptación de la heterogeneidad: la escuela se encuentra ubicada cerca de la barriada de Son Roca y cuentan con una alta escolarización de niños/as de ésta.

Representación de la familia: se hace a través de un dibujo de la familia hecho por “P”. Primero se dibuja a él, después al padre, a la madre y en un principio se olvida de su hermana pequeña que después dibuja a su lado entre su padre y él. Dibuja al padre más grande que el resto de los miembros de la familia y a su hermana la dibuja mucho más pequeña que a él. Cuando termina el dibujo dice que su padre le regaña mucho y que le gusta mucho estar con su hermana porque ésta le da muchos besos y abrazos.

7. DISCUSIÓN

En el momento que tenemos los resultados obtenidos de cada uno de los casos analizados, se llega al punto en el cual se debe comparar los datos de ambos. Es importante tener en cuenta el hecho de que trata de dos muestras que hacen referencia a dos sistemas familiares con características muy diferentes.

Ambos son niños que acuden a dos de los programas más importantes del centro Naüm que consisten en refuerzo escolar y de actividades lúdicas en horario extraescolar y gracias al análisis de cada uno de los indicadores se pudieron conocer los aspectos más relevantes de su ambiente familiar y académico. Los indicadores que permitían conocer el contexto y la cultura familiar fueron los encargados de enseñarnos esas diferencias de manera concreta y directa.

Nos encontramos con una familia totalmente desestructurada desde el momento del nacimiento del niño y que además, “arrastra” unas marcas que se pueden conocer, por una parte, gracias a la entrevista con enfoque sistémico, y por otra parte se pudo ver gracias al genograma del caso de “A”. El caso de “I” hace referencia a una familia normalizada donde los miembros principales conviven juntos y el interés se centró en ese círculo principal ya que, no se percibió la necesidad de indagar en otras generaciones para conocer los sistemas de la madre o del padre; como se hizo en el caso de “A”.

El componente sistémico que hace referencia al Afecto y disponibilidad nos hace de introducción a la percepción que se tiene tanto del niño en su casa y en el centro educativo, como a la percepción que tiene la profesional que realiza las intervenciones sistémicas, de cada uno de los sistemas, de su papel delante de ellos y de su predisposición a actuar como guía en todo el proceso. El indicador que nos habla de la Ilusión de autosuficiencia nos ubica en dos posturas en las cuales existe esta ilusión ya que, en momentos puntuales de las vidas de “A” e “I”, las emociones no parecen ser ayudadas a gestionar por parte de sus madres; por motivos diferentes, pero se parte de la idea de que ambos niños pueden hacerlo solos debido a la obvia existencia de esta ilusión. Es importante destacar que en el caso de “I”, gracias a las propuestas que se hacen para conseguir unos objetivos planteados con los padres, esta ilusión va desapareciendo y la madre se da cuenta de este hecho y, a partir de ahí comienza a estar involucrada.

Es cierto que el indicador que hace referencia a la Obsesión por la igualdad que se pueda tener en el aula, viene dado a partir del componente sistémico que nos habla del Agradecimiento y la admiración como valores para poder aprender pero se verá relacionado con los indicadores que hacen referencia al componente Inclusión y Pertenencia. En ambos casos, se puede observar que se trata de centros educativos que debido a su localización en la barriada de Son Roca, se ven “obligados” a trabajar directamente con la heterogeneidad de culturas y familias presentes en el contexto; además de contar con normativas que rigen este trabajo que hacen. Este trabajo no es un reflejo total de lo propuesto por la escuela inclusiva que parte de las diferencias de los alumnos como “material” para trabajar con ellas dentro del aula; todo lo contrario ya que, como podemos ver en el caso de “A” (al que se le diagnosticó una discapacidad), se llevan a cabo medidas que implican separarlo del resto de compañeros/as de clase con la intención de adaptar el contenido curricular a él de esta manera.

Si nos centramos en el caso de “I”, dentro de la consideración de estos indicadores de inclusión y pertenencia podemos, a su vez, relacionarlo con las medidas que llevan a cabo tanto para el castigo como para la motivación en el ámbito educativo. Su centro educativo cuenta con una normativa para trabajar con la diversidad, pero mi *Prácticum* en el centro Naïm me permitió conocer qué medidas lleva a cabo la escuela en el momento que identifica diferencias de aprendizaje en los niños; también son separados de los demás compañeros/as. En el momento que “I” llevaba a cabo una conducta desajustada dentro del aula se insistía en hacerlo diferente, tanto a la hora de premiarlo como a la hora de castigarlo; haciéndolo “diferente” (dentro de la igualdad que se busca en el aula) de manera notable respecto a sus compañeros/as. Cada una de las medidas que se ponían en marcha, ya fuera para recompensar o castigar, se llevaban a cabo en exceso. Es importante destacar que a partir de los cambios introducidos por la madre, con la intención de estar presente en la crianza y educación de su hijo, muchas de las conductas desajustadas de “I” dejaron de existir, por lo tanto se pudo plantear una gestión más apropiada de las medidas de motivación y de regulación de límites.

La mala gestión de las normas y castigos en el caso de “A”, lleva a que éste no mejore su conducta ni es casa ni en el colegio ya que la intervención que hace su madre en este aspecto se basa, principalmente, en quitarle la culpa a su hijo de todo lo malo que la gente dice que hace, e incluso le da la culpa al centro escolar de los problemas que suceden dentro de él como los académicos o de conducta.

La sobreprotección que hace la madre sobre “A” se ve también reflejada en las medidas que utiliza para motivar a su hijo, ya que todo parece hecho con la intención de manipular la situación con el principal objetivo de que su hijo no quede mal a los ojos de los demás. Esta sobreprotección no está orientada a estimular las capacidades de “A”, que además expresa que su madre no le dedica tiempo en las cosas que a él le gustan y que le promete hacerlo pero no lo hace, cosa que hace que el niño no sienta interés real en nada.

Si tenemos en cuenta los sistemas principales que se han considerado para llevar a cabo las intervenciones sistémicas es necesario, a su vez, contemplar la importancia de la existencia de comunicación entre ellos ya que sin ésta no se conocerían aspectos y detalles que ayudan a orientar la educación, tanto dentro de la familia como en el centro escolar, a un buen puerto. En este punto nos encontramos con dos casos que utilizan esta herramienta de diferente manera:

- En el caso de “A” los miembros de la familia parecen no entenderse. La madre habla mucho pero no parece hacerlo con un fin concreto, ya que se trata de información que no está bien estructurada. En el momento que se hizo la primera entrevista con ella, hizo un uso de esta conversación en exceso con la intención de explicar, de todas las maneras, lo que le había pasado a lo largo de su vida y el dolor que todo esto provocaba.

La madre no hace un uso correcto de la herramienta comunicativa cuando ésta puede ayudarle a solucionar muchos de los problemas académicos y de conducta de “A”. Comunicarse con el centro educativo es sinónimo de bloqueo ya que no consigue ver más allá del hecho de buscar justificación a todo lo malo que hace su hijo.

En la escuela, “A” tiene muy buena relación con su profesora cosa que facilita el uso de medidas que tiene como principal objetivo orientarlo a una mejora de su desarrollo tanto académico como personal.

- En el caso de “I” la comunicación siempre ha estado presente en el ámbito familiar, a pesar de que en los últimos dos años la madre haya estado “ausente”. Ambos padres se preocupan por el bien de sus hijos y por el bienestar de su hogar e intentan llevar a cabo cualquier medida de regulación de normas que a “I” le cuesta seguir.

Con la mejora de las conductas de “I” esta comunicación en casa mejoró y además, la comunicación de la familia con los miembros de la comunidad educativa se vio enriquecida gracias al hecho de que ambos padres estuvieron involucrados en la educación de su hijo de manera notable.

Es fundamental no dejar pasar la representación que ambos niños hacen de su familia, ya que este indicador nos acerca más a las emociones de los sujetos; pudiendo conocer su punto de vista de la situación que se está viviendo además de la consideración que hacen de cada uno de los miembros de la familia.

Como se puede ver, todos los indicadores han sido tenidos en cuenta en el momento de realizar el análisis de ambos casos. Se trata de indicadores concretos que a medida que se iba a haciendo dicho análisis de resultados, se veía de una manera clara la interrelación existente y necesaria entre ellos ya que, la consideración de uno llevaba a la inmediata consideración de los demás. Los resultados propios de cada sistema familiar son diferentes entre sí remarcando el aspecto, comentado en la exposición de

las muestras elegidas, que hace referencia a la no existencia de un mismo patrón al tratarse de familias con historias y antecedentes diversos.

8. CONCLUSIONES

Cuando nos detenemos a pensar en cuál es el primer sistema con el que estamos en contacto desde el día de nuestro nacimiento, nos damos cuenta que es el sistema familiar el que nos dota de los principales valores y el que nos marca los primeros límites que nos encontraremos en la vida; el primer sistema que nos enseñará qué es el mundo y que por lo tanto, esto hará que se conciben millones de mundos diferentes como número de familias hay en el planeta.

De esta misma manera, si nos detenemos a pensar en el sistema que se encarga de reforzar esos valores conseguidos en la familia, el que se encarga de enseñarnos que nuestro mundo familiar no es el único que existe, acertaremos en afirmar que se trata en la escuela; el ámbito educativo. Es aquí donde, debida a la estrecha relación que existe entre ambos, aparece la necesidad de buscar una coherencia entre esta relación; un sistema puede funcionar perfectamente con la ayuda del otro y en este punto es donde surge la posibilidad de plantear una metodología que pueda ayudar a simplificar la actuación que hace uno de los paradigmas sociales estudiado, de manera teórica, en este trabajo.

A través del estudio de la teoría sistémica se pudieron conocer los conceptos más importantes que la describen y que hacen que funcionen o no, las intervenciones que se plantean. La propuesta que se hace en este Trabajo Final de Grado como marca su objetivo general, hace referencia al planteamiento de una herramienta metodológica que permita ver con claridad los elementos que deben de ser tenidos en cuenta a la hora de poner en práctica esta intervención educativa a través del sistema familiar. La realización de la herramienta se pudo llevar a cabo y de esta manera, además de aclararme los conceptos de la teoría sistémica, que al principio de la realización del trabajo resultaba tan amplia y compleja, se pudieron contemplar los elementos que se requieren para que haya una correcta intervención sistémica; por lo tanto el objetivo general se vio cumplido.

El hecho de contar con muestras propias de dos tipos de familias tan diferentes, ayudó a comprender que los resultados en ningún momento van a ser iguales en los casos que se pretendan analizar, además de aclarar que no es nada sencillo intervenir desde esta perspectiva. Es verdad que la herramienta pretende simplificar el proceso, que quiere

poner sobre la mesa cada uno de los indicadores que llevan a ir al grano y tocar los elementos que realmente son importantes y sobre todo, muy importante, no permitir dejar de lado ninguno de estos elementos ya que permiten que la intervención sea más completa y se haga de la manera más cuidadosa posible.

Pero no sólo se ha de partir de la idea que nos dice que las familias son diferentes, de eso ya estamos más que seguros, también hay que tener en cuenta ese hecho que hace que las intervenciones den o no den resultado: la complejidad de cada uno de los sistemas, la historia que cada uno de ellos lleva detrás y que harán que los elementos que queremos ubicar en la herramienta propuesta, muchas veces, no encuentren su lugar. Uno de los casos (el caso de “A”) fue muy difícil de analizar, por esta complejidad que se acaba de mencionar, pero a su vez esta herramienta me permitió apartar información que no era tan relevante y ayuda a centrarse en la que permite visualizar los focos reales del problema.

Tener en cuenta todos los indicadores propios de cada concepto que definen a la pedagogía sistémica, se vuelve el paso más importante para el uso de esta metodología y obviar alguno de ellos hace que los demás se consideren de manera errónea debido a la estrecha relación que hay entre todos los indicadores elegidos para su confección.

En cuanto a su operatividad, se tiene que decir que resulta operativo en cuanto a su utilización y consideración de los elementos de este paradigma que se está trabajando, el cual es muy amplio en cuanto a la teoría y a la práctica que propone.

Considero que este análisis aportó muchísima información importante de cada uno de los casos y que mejoraría mucho las intervenciones a través del enfoque sistémico. Es cierto que debido a la diversidad de familias que nos encontraremos, habrá indicadores que tomarán más relevancia que otros, y que mucha de la información se irá recogiendo a medida que se hacen las intervenciones porque muchas de las veces no resultará fácil comunicar, de golpe, todos los problemas por parte de las familias; cosas que hará que la información propia de cada indicador, vaya variando.

Al poder trabajar cada uno de los casos con la ayuda de la psicóloga del Projecte Socio-educatiu Naüm, pude comprobar cómo afectan las intervenciones desde el enfoque sistémico en estas familias. Hay que destacar que el contexto en el que se trabaja, poniendo en marcha el proyecto Naüm, no es un contexto nada fácil ya que nos encontramos ante familias que necesitan respuestas inmediatas. Son familias que tienen muchas carencias sociales y que no cuentan con muchas de las habilidades necesarias para resolver muchos de los conflictos que hay en su entorno más cercano. El hecho de

no contar con respuestas inmediatas es, en muchas de las ocasiones, sinónimo de desesperación y al no ver los resultados que quieren ver, de manera rápida, optan por renunciar a las ayudas que se les ofrece.

La intervención a partir de la pedagogía sistémica requiere de unos pasos, unos pasos que pueden resultar lentos a los ojos de muchas personas, y además requiere de una vinculación emocional que muchas personas no están dispuestas a crear. Esta es una de las dificultades que se encuentra este paradigma social aplicado en contextos tales como el que nos encontramos en la barriada de Son Roca, de donde provienen los casos expuestos en este Trabajo Final de Grado.

La simplicidad que aporta esta herramienta a este proceso sistémico, es una de las principales y mejores características que la definen y permite considerar y facilitar la interpretación de conceptos sistémicos que en un principio abarcan mucha información. La complejidad familiar no dejará de existir y eso es algo que se debe de tener en cuenta; nadie es igual a nadie y cada una de las marcas que todos tenemos o podemos tener, hacen que nuestro sistema y el de las personas que nos rodean, se vean tocados y sea transmitido haciendo que, de manera mal gestionada, el desarrollo integral de las personas no se lleve a cabo de la mejor manera.

Cuando pienso en el significado que le doy a la educación después de trabajar en el centro Naüm, después de seleccionar estos casos concretos, de interpretar herramientas de recogida de información y de vincular de manera directa o indirecta con los sistemas familiares de estos niños, pienso en lo beneficioso que resultó para mí el camino que tomó este Trabajo Final de Grado. Como futura profesional de la educación aprecio el haber podido tocar esta realidad de esta manera directa ya que, cuando realizamos el grado nos forman a partir de teoría que nos hace conocedores de esa necesidad de considerar el sistema familiar con uno de los agentes más importantes de la socialización de toda persona, pero no ha sido hasta este punto de mi vida académica donde pude ver lo necesario de apreciar todo lo que realmente aporta este agente y que debido a la lealtad que todos sentimos hacia él, influye en nuestras vidas de manera constante.

Todo individuo necesita de la interacción que tiene con su entorno, éste lo marca y hace que se transmita lo aprendido de manera consciente o inconsciente, pero todas estas relaciones no se gestionan solas o por arte de magia y es aquí, donde vemos la importancia de la educación ya sea formal o no formal, se reciba en la escuela o en casa. Pero contar con cada elemento que conforma estos entornos, en su totalidad, y

respetándolos a cada uno, hace que se pueda pensar en una posibilidad de cambio; comenzando por pequeños sistemas, que tienen gran significado para cada sujeto que habita en ellos, y llegando a englobar el gran sistema que es nuestra sociedad; nuestro mundo.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso, Y. Las constelaciones familiares de Bert Hellinger: un procedimiento psicoterapéutico en busca de identidad. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* [En línea]. 2005, Vol. 5, N° 1, pp. 85-96. [Consultado el 28 de Mayo de 2015]. Disponible en:

<http://www.ijpsy.com/volumen5/num1/112/las-constelaciones-familiares-de-bert-hellinger-ES.pdf>

Colom, A.J. (1979). La pedagogía comparada y el enfoque sistémico de la educación. Mayurqa. Revista del departamento de ciències històriques i teoria de les arts [en línea]. 1979, vol. 19, n° 3. [Consultado el 5 de Junio de 2015]. Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/Mayurqa/article/view/118767/153186>

Hellinger, B. (2001). Órdenes del amor: Cursos seleccionados de Bert Hellinger. Barcelona: Herder.

Lacroix, M (2005). El culte a l'emoció. Atrapats en un món d'emocions sense sentiments. Barcelona: La campana.

Parsons, T. y Bales, R. (1955). *Family, Socialization and Interaction Process*. Nueva York: The Free Press.

Prot, B. (2005). *Pedagogía de la Motivación. Cómo despertar el deseo de aprender*. Madrid: Narcea.

Pujolàs, P. & Lago, J.R. (2006). Un nom per a cada cosa i cada cosa pel seu nom. En *Cap a una Educació Inclusiva*. (p. 7-16). Vic: Eumo.

Rogers, C. (1977). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Barcelona: Paidós

Traveset, M. (2007). *La pedagogía sistémica. Fundamentos y práctica*. Barcelona: Graó.

Watzlawick, P. (1981). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

Weber, G. (1999). *Felicidad dual. Bert Hellinger y su psicoterapia sistémica*. Barcelona: Herder.

10. ANEXOS

10.1. Variables descriptivas e indicadores de los componentes del marco sistémico familiar:

| Componente Sistémico | Operativización | Sistema de recogida de datos |
|---|---|--|
| <u>Ampliación de la mirada y respeto por los diferentes contextos</u> (Pujolàs y Lago, 2006) | Conocimiento de la cultura del alumno/a | Historia familiar/Entrevista |
| | Conocimiento del contexto familiar | Entrevista/Historia familiar/Genograma |
| <u>Afecto y disponibilidad</u> (Rogers, 1977) | Ilusión de autosuficiencia - En casa - En el ámbito educativo | - <u>En casa:</u> Observación/Entrevista familiar - <u>En el ámbito educativo:</u> Observación/Entrevista con maestros/as |
| | Obstáculos que no permiten la disponibilidad | Observación |
| <u>El agradecimiento y la admiración como valores para poder aprender</u> (Lacroix, 2005) | Obsesión por la igualdad dentro del aula | Entrevista con maestros/as u orientadores del centro/ Observación |
| | Existencia de comunicación: - Entre los miembros de la familia | Entrevistas conjuntas / Observación |

| | | |
|---|--|--|
| <p><u>Comunicación verbal y no verbal</u> (Watzlawick, 1981).</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Familia-Centro - Maestro/a-Alumno/a | |
| <p><u>Motivación (Prot, 2005) y vínculo (Weber, 1999)</u></p> | <p>Reconocimiento</p> | <p>Entrevista/ Observación</p> |
| | <p>Refuerzo</p> | <p>Entrevista/ Observación</p> |
| | <p>Estimulación de la curiosidad</p> | <p>Entrevista/ Observación para conocer si carece de ella o cuenta con un exceso</p> |
| | <p>Gratificación</p> | <p>Entrevista/ Observación</p> |
| <p><u>La regulación emocional y los límites</u> (Parsons y Bales, 1955)</p> | <p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En casa - En el ámbito educativo | <p>Entrevista /Historia familiar</p> |
| | <p>Castigos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En casa - En el ámbito educativo | <p>Entrevista</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <u>Inclusión y Pertenencia</u> (Pujolàs y Lago, 2006) | Normativa para trabajar con la inclusión | Conocimiento de la normativa del centro |
| | Aceptación de la heterogeneidad | Entrevista/ Observación |
| <u>Dimensión intergeneracional</u> (Traveset, 2007) | Representación de la familia | A través de una ilustración o figuras representativas de los entornos del alumno/a |
| <u>Dimensión intrapsíquica</u> (Traveset, 2007) | Conocimiento de la etapa evolutiva del alumno/a | Entrevista/ Observación |

Tabla 1. Representa la descripción de los componentes sistémicos, la operativización de estos conceptos y los sistemas de recogida de datos.