# PROFESIONALIZANDO LA EDUCACIÓN SOCIAL. LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE APOYO Y ASISTENCIA FAMILIAR. UNA EXPERIENCIA EMPRENDEDORA

**Carolina Oltra Sánchez**[1]

*Fecha de publicación: 01/04/2018*

**Sumario:** Introducción. **1** Marco teórico. **2** Servicio de apoyo y asistencia familiar. - Conclusiones. - Referencias bibliográficas.

**Resumen:** En el presente artículo, se presenta un servicio innovador de apoyo y asistencia familiar. Un sistema de protección para las familias y quienes las componen, impulsado por una educadora social, con el propósito de dar a conocer nuevas prácticas de intervención que están dando resultados muy positivos en el desarrollo individual y familiar de quien lo recibe. Es un trabajo que nace de la vocación por trasmitir Educación Social, de la observación y las necesidades que iban surgiendo en las personas y familias. Sobre todo, debido a las problemáticas de familias con menores en edad infantil y adolescente, se vio necesario pensar una manera diferente de llevar a cabo las prácticas de intervención usadas. Por eso este servicio, se realiza desde el hogar y en red, interviniendo en otros espacios del desarrollo de la persona, grupo de iguales, escuela en todos sus ámbitos, etc. Se trabaja con y para las familias y cada persona e institución que formen parte de su contexto. Se pone el acento y se concluye con la importancia de la Educación Social y el educador social al servicio de esta, para la intervención en el desarrollo integral de la sociedad y del

[1] Educadora Social.
carololtra@gmail.com

servicio que se presenta.

**Palabras clave:** Familias, Educación Social, Sociedad, Servicio de Apoyo y Asistencia Familiar.

***Abstract****: In this article, an innovative service of Family Support and Assistance is presented. A system of protection for families and those who compose them, promoted by a Social Educator, with the purpose of publicizing new intervention practices that are giving very positive results in the individual and family development of the recipient. It is a work born of the vocation to transmit Social Education, the observation and the needs that were emerging in people and families. Especially due to the problems of families with children and adolescents, it was necessary to think a different way to carry out the intervention practices used. That is why this service is done from home and network, intervening in other spaces of the development of the person, peer group, school in all areas, etc. We work with and for families and each person and institution that are part of their context. The emphasis is placed on the importance of Social Education and the Social Educator in the service of this, for the intervention in the integral development of society and the service that is presented.*

***Keywords:*** *Families, Social Education, Society, Support Service and Family Assistance.*

*En la lucha por mis sueños utópicos de ayer, obtuve la realidad de hoy. Seguiré soñando utópicamente para obtener nuevas realidades mañana | Carolina Oltra.*

*Mucha gente pequeña, en lugares pequeños, haciendo cosas pequeñas, puede cambiar el mundo | Eduardo Galeano.*

## INTRODUCCIÓN

Que exista el conflicto en las familias es útil cuando posibilita alcanzar un nuevo plano relacional y obtener nuevas herramientas para ser capaz de enfrentarse a futuros conflictos; sin embargo, algunas veces, este proceso de avance en la autonomía se obstruye. Padres, madres o cuidadores se sienten incapaces de facilitar que la infancia, adolescencia y ellos mismos avancen en la dirección que se desearía. Estas situaciones pueden producirse por comodidad, porque no saben exactamente qué se espera de ellos o porque no disponen de estrategias para enfrentarse a ellas. Independientemente del motivo, la aparición de situaciones problemáticas cotidianas que se repiten de manera similar y sistemática con frecuencia, es señal clara de que ha llegado el momento de buscar cambios en la manera de enfrentar dichas situaciones y en la forma de intervenir en las familias, infancia y adolescencia.

En este artículo se presenta el "Servicio de Apoyo y Asistencia Familiar". Un recurso diferente para las familias que, a través de metodologías y características propias en la forma de intervención, trata de ofrecer respuestas a las diversas problemáticas y necesidades de las familias y sus miembros, con el objetivo de garantizarles equilibrio, bienestar y felicidad. A su vez, también cubre las demandas de la escuela hacia la familia, una serie de demandas que la mayoría del profesorado desea para su interacción con el alumnado. Es un servicio que aporta e introduce en su praxis todo un batido de teoría y diferentes capacidades, garantizador del desarrollo individual de la persona. Como rasgo caracterizado entre otros, destaca el desplazamiento al hogar de los beneficiarios del servicio en la intervención, siempre desde el acompañamiento, tal y como lo entiende Punset (2009, p.

123):

Acompañar a los demás significa aprender a mirarlos sin juzgarlos, reflejando en esa mirada la esperanza que ellos han perdido o que les cuesta vislumbrar. Lo explicaba bellamente Anthony Bloom en su conocida meditación El icono dañado, tal y como reflejan estos fragmentos: "A menos que uno mire a una persona y vea belleza en esta persona, no puede darle nada. No ayudamos a una persona discerniendo lo que está mal, lo que es feo, lo que está distorsionado. Si nos diesen un icono dañado por el tiempo, por las circunstancias, o profanado por el odio humano, lo trataríamos con reverencia, con ternura, con el corazón partido. Nos concentraríamos en lo que queda de su belleza y no en lo que se ha perdido. Y esto es lo que debemos aprender a hacer con cada persona.

A lo largo del artículo, se realizará una justificación a través de un recorrido por la literatura científica que de soporte a la necesidad de la creación del servicio que se presenta, centrándose en las personas de la sociedad, las familias y los conflictos en las que se ven inmersas. Y como herramienta de trabajo, la aplicación de la educación social, y la figura del educador social como el perfil responsable de dicha aplicación. Este servicio ofrece a través de su práctica, ser garantizador de hacer cumplir los derechos de los menores y las familias. Y garantiza el trabajo en red con las instituciones necesarias, como la educativa y cualquier otra, imprescindible para conseguir resultados significativos en la intervención.

## 1. MARCO TEÓRICO

Para entender la importancia de la creación del servicio que se presenta, se ve fundamental partir de los destinatarios a los que se dirige: toda persona que viva en sociedad, centrado sobre todo a las familias que estén viviendo cualquier situación de conflicto. Puesto que las confrontaciones que se dan en la familia afectan, además de a la identidad de sus miembros, a la de la familia como sistema interpersonal, económico y social, de ahí su importancia y complejidad.

Si se toman a los individuos como punto de partida, la Sociología indica que se pasa de individuo a ser social a través de unos procesos de socialización propios de una sociedad determinada, por lo que se entiende que esa sociedad o cultura determinada conforma a las personas. Respecto a esto, sociólogos como Weber y Durkheim pretendían comprender cómo: unas formas de relaciones sociales, más o menos duraderas en el tiempo, fabrican “tipos de hombres” diferentes (Max Weber), unos “seres sociales”

adaptados a una sociedad y, a los "entornos especiales" a los cuáles están destinados (Durkheim, 1975).

Existen diferentes etapas de socialización en la vida de una persona y estas etapas no tienen que ser equivalentes tampoco en todas las personas, pero centrándose en la etapa primaria de socialización, se piensa en la familia como agente de socialización más importante y después como secundarios en la escuela, grupos de pares, grupo laborales, de deportes, etc. Todas las definiciones, formas y expresiones de familia diferentes que hay, permiten entender los diversos contextos en que se expresa el desarrollo humano. Autores como Dinkmeyer y Carlson (1975), hablan de la importancia del contexto familiar, escolar y social para el desarrollo de una persona, puesto que las influencias ambientales que reciban de la escuela, el medio social y la familia, conformaran su personalidad y su conducta.

Desde la perspectiva sistemática, la familia es una institución social en que las relaciones establecidas entre los miembros, posibilitan desarrollar habilidades, valores, conductas y aptitudes que, en un clima de cariño, implicaciones emocionales, apoyo y compromiso mutuo, permiten la integridad y funcionalidad de los seres humanos. Pero a pesar de que se cuenta con grandes y buenos contenidos teóricos, se hace difícil llevarlos a su desarrollo en la práctica para que las posibilidades que ofrece la institución familiar sean positivas y reales en cada individuo.

Se hace más difícil cuando se tienen menores en casa. Cuando hay hijos o hijas en edades infantiles, se espera que tomen autonomía en la realización de sus tareas de auto-cuidado, como: comer, higiene personal, recoger sus cosas, etc. En la mayoría de las ocasiones, es suficiente con promover esa autonomía y dejar que se desarrolle por sí misma, en otras se necesita un apoyo externo para el desarrollo de ellas.

La etapa del desarrollo denominada adolescencia, aproximadamente entre los 12 y los 19 años se caracteriza por cambios rápidos y no siempre estables en la forma en que el adolescente se comunica con su entorno. Por otra parte, en este momento se fijarán pautas de comportamiento que le acompañarán en su vida, a la vez que es la etapa donde se ofrece una segunda oportunidad para conformar la personalidad, junto con momentos personales y de crecimiento conflictivos para la mayoría de personas en edad adolescente.

De acuerdo con la investigación *Familia, Escuela y Sociedad*, Torío (2004), además de la intervención desde el ámbito educativo, la escuela

hace demandas a las familias a nivel educación, las cuales no están siendo resueltas. Se necesita el trabajo coordinado para dar respuesta al trabajo que las familias por si solas no pueden atender o no disponen de los recursos personales para dar solución eficaz a tales demandas que deben cubrir. Puesto que las familias hacen demandas a la escuela, y ésta, a las familias y ninguna siente tener respuesta a sus necesidades, se generan diferentes conflictos que afectan de forma directa a cada institución, a los cuales hay que dar solución.

"El conflicto es una situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses" (Fernández, 1999, p. 76).

Como es conocido, el conflicto es inherente al ser humano. Constantemente se está inmerso en diferentes conflictos, no solo con otras personas, sino con uno mismo. Como seres sociales, se está en continua relación con otras personas y a partir de esa interacción aparecen frecuentemente conflictos de mayor o menor gravedad y los cuales no tienen que ser siempre vistos como algo negativo como se ha ido comprobando. Aunque obviamente, el conflicto también puede adoptar rumbos destructivos, llevar a círculos viciosos que perpetúen relaciones nocivas y situaciones de conflicto.

Según Moore (1994) hay cinco tipos de conflictos en función de sus causas:

- **Los conflictos de relación**: Se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa o nula comunicación, o a conductas negativas repetitivas.
- **Los conflictos de información**: Se dan cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, estás mal informadas, difieren sobre qué información es relevante, o tienen criterios de estimación discrepantes.
- **Los conflictos de intereses**: Están causados por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales.
- **Los conflictos estructurales:** Son causados por estructuras opresivas de relaciones humanas (Galtung, 1984, pp 22).
- **Los conflictos de valores**: Son causados por sistemas de creencias incompatibles. "Las disputas de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretende que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes." (Moore, 1994, pp. 5-6).

La relación personal y directa con los padres es el mejor punto de apoyo y seguridad para los miembros de la familia. Groothoff (1964, p. 101) afirmaba que la relación padres-hijos es irreversible, y en esto se distingue de las relaciones sociales en general. Los padres han de existir para sus hijos, pero éstos para aquellos. Esta irreversible relación entre padres e hijos es la fuente de la hominización. Se experimenta el amor y se aprende en el amor, se es objeto de responsabilidad y así se aprende.

Debido a los cambios de la sociedad en las últimas décadas, se construyen leyes que garanticen los derechos de las personas más vulnerables de un Estado. El 20 de noviembre de 1989, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas aprobó la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, declaración que se convirtió en un instrumento jurídico, cuya finalidad era defender los derechos básicos de los menores, en cuanto a la vida, la salud, la educación y la protección frente a cualquier forma de amenaza o vulneración.

Es aquí donde se ve fundamental hablar de educación social y educador social como herramienta a disposición de las familias y las personas que la integran, para garantizar con el apoyo y entrenamiento necesario, el cumplimiento de dichos Derechos y demandas del sistema educativo; favorecer el desarrollo integral a nivel individual y grupal; y la consecución de todos los beneficios que aporta la familia.

Para hablar de Educación Social se parte de la siguiente definición (Sáez, 2004, pp. 137-138): La educación social en España es una construcción histórica, en desarrollo, discontinua y dialéctica que, como ocupación no manual, va elaborando su propia perspectiva y percepción gracias a la interacción, a distinto nivel y grado, de los diversos actores (organizaciones profesionales, Universidad, Estado, mercado, usuarios, etc.) que han intervenido e intervienen en su proceso de profesionalización. Es, por tanto, una profesión para cuyo ejercicio se requieren conocimientos especializados obtenidos por formación, tanto en habilidades como en supuestos teóricos históricos y culturales, que subyacen a tales habilidades y procedimientos, manteniendo debido a ello, y a la experiencia adquirida en el tiempo, altas cotas de logro y competencia, mostradas gracias al trabajo conjunto, personal y comprometido, de los profesionales actuando en pos de la satisfacción de las necesidades educativas formuladas en y por la comunidad a la que tratan de servir y, obtener, con ello, el reconocimiento social que les legitima para la monopolización de un territorio o jurisdicción laboral.

Para la realización del ejercicio de la Educación social, está la figura del Educador Social, que Sáez la define como (2004, p. 139): “el profesional que interviene y es protagonista de la acción social conducente a modificar determinadas situaciones personales y sociales a través de estrategias educativas". Por su parte, Mata lo considera (1998, p. 24): “un profesional de la educación que interviene en dos dimensiones: situaciones personales y situaciones sociales”. O Ayerbe (1997, p. 36) que indica que “es un profesional de la acción social que interviene en diversas situaciones priorizando en sus procesos de intervención perspectivas, sobre todo, pedagógicas”

De todas ellas se podría concluir que, un educador social no es solamente quién posee un título que lo acredita. Es un profesional que dedica su labor a combatir las necesidades y problemáticas identificadas en su entorno, influyendo en personas sin olvidar su calidad humana, que es lo que le permite atender y descubrir adecuadamente la forma en la que se debe actuar. Su criterio, contexto, historia y experiencias, le permiten diseñar y valorar alternativas, trabajando así por el bien, no solamente de la sociedad, sino del suyo propio. En todo el proceso, planificación, acción y evaluación, el educador social no puede permanecer ajeno, lo que le permite enriquecerse como profesional y como ser humano.

## 2. SERVICIO DE APOYO Y ASISTENCIA FAMILIAR

Se trata de un servicio innovador de asesoramiento, intervención, mediación, educación social y familiar destinado a cualquier familia, uni o no unifamiliar, siendo una de las características del servicio, el desplazamiento a los hogares de las familias receptoras. Se dirige a familias de clase media alta, y no se debe únicamente a su característica privada que familias de clases más humildes no se puedan permitir, sino porque para estas familias no existen o no pueden acceder a los mismos recursos que ponen las administraciones públicas a disposición de las familias debido a factores económicos.

Se han observado las situaciones de conflicto que se dan en familias en exclusión social o no exclusión, y cuentan con características similares, como: falta de habilidades sociales, conductas disruptivas, divorcios, absentismo, diversos problemas emocionales y sociales, conflictos con hijos e hijas en edades adolescentes, así como todos los derivados de los cambios sociales que va sufriendo la sociedad. Por lo que se pretende cubrir a su vez con este servicio, las necesidades de unas familias a las que los servicios públicos no dan alcance.

Se cree en el servicio, y las personas con y para las que se trabaja. Aporta nuevas y diferentes formas de trabajar y dirigirse a las familias, la infancia y adolescencia. No hay subdivisión de los servicios y diferentes profesionales destinados a una misma persona o familia, o una persona atendiendo a varias personas o familias a la vez, que hace que se vaya perdiendo mucha intervención y resolución de las situaciones por el camino. Es una manera de trabajar con la persona y la familia a nivel personalizado e individual, a la vez que grupal. Y es una persona la encargada de una familia, de unir los contextos, de observar, detectar y herramienta colaboradora en las vivencias de la familia. Es una sola persona encargada de una familia, y como se ha mencionado anteriormente, el profesional sabe cuándo necesita de otros recursos que este servicio no pueda aportar por sí mismo. No es un servicio asistencialista, pretende dar la caña y enseñar a pescar.

Cuando se empezó a elaborar la idea de este proyecto y servicio, según las necesidades detectadas, y a quien se dirige, se expuso que iba destinado a cualquier familia, pero siempre hay familias que cuentan con más **factores de riesgo** como:

- Parejas separadas.
- Familias con menores entre 4 y 7 años y entre 12 y 19 años.
- Adolescentes tardíos.

Los **factores de protección** con las que puede contar la familia:

- Apoyo y Asistencia familiar a través de un agente externo y profesional.

Las características de las familias beneficiarias del servicio y donde se dan los conflictos y por las que hay que intervenir son:

- Familias con hijos en edad infantil o adolescentes (mayoría de los casos, familias con hijos en edad pre y adolescente).
- Familias con hijos con síndrome de asperger u otro espectro autista.
- Familias de padres divorciados con hijos.
- Conflictos de pareja.

Las situaciones familiares y las familias que se pensaron beneficiarias de este servicio durante la práctica, se ha podido comprobar que coinciden.

Una vez la familia se pone en contacto con el servicio y se concierta un día para verse en el hogar, lo primero que se intenta es que en un primer encuentro estén todos los miembros de la unidad familiar. El primer encuentro con una familia, denominada *Toma de Contacto*, tiene como objetivos:

- Conocer a los miembros de la unidad familiar.
- Explicar en qué consiste el servicio.
- Valorar las visitas semanales necesarias con las que empezar según necesidades expuestas y detectadas.

Informada la familia, aceptando la intervención y ser partícipes de ella, los siguientes encuentros, denominados *Toma de Conocimiento*, tendrán como objetivo:

- Detectar los focos de conflicto dentro del hogar y las personas que necesitan más atención individualizada.
- Realizar entrevistas semiestructuradas e informales de manera individual con cada persona de la familia.

Después de tener la información necesaria, en encuentros denominados *Creación CFI, Contrato Familiar Individual*, se pasará a elaborar un documento donde aparecerán los compromisos, normas, sanciones, responsabilidades y diferentes aspectos considerados para las familias según necesidades, destinados a través del compromiso mutuo a mejorar la situación individual de cada miembro y la situación familiar. Es estos contratos también irán reflejados los objetivos individuales y grupales que deben cumplir, loa cuales irán enumerados por orden de relevancia conforme se van a ir trabajando.

Finalizados los contratos familiares individuales, las siguientes sesiones, denominadas *Sesiones de Acompañamiento*, estarán destinadas, de una manera más individual, a cada persona según su necesidad para ir cubriendo de manera cronológica los objetivos pautados en base a la relevancia de importancia para la resolución de cada situación individual y familiar. En estas sesiones se estructuran, de un lado, con los padres y madres, de otro lado con los hijos:

**Padres y madres:**

- Dotar de una guía creada a través de la singularidad y características individuales de los y las menores del hogar, que

permita a los padres y madres tener una mejor comunicación, capacidad de resolución de conflictos, pautas de actuación según situaciones y cualquier indicación que precisen según dudas y preguntas que realicen. Así como todas las necesarias que garanticen la consecución de los derechos individuales de cada menor.

- Acompañar en la búsqueda de recursos personales que les aporten las cualidades y capacidades necesarias de desarrollo como personas individuales, así como para el desempeño de sus funciones como padres y madres y ser un verdadero modelo de adulto a seguir.
- Resolver sus momentos de estados más de ansiedad, a través del acompañamiento, estar, o a través de dinámicas recomendadas anteriormente como, por ejemplo, ejercicios de respiración, relajación.

**Hijos/as en edad adolescente:**

- Ser un referente de persona de confianza para los y las menores en estas edades.
- Acompañar y trabajar a todos los niveles en aspectos como el: emocional, social, escolar, etc.
- Buscar y dar a conocer en los casos necesarios nuevos nichos de ocio para las personas.
- Crear e implementar dinámicas y proyectos de prevención según las necesidades del o la menor, así como los necesarios por el hecho de estar en etapa adolescente.
- Trabajar de manera que se vayan cumpliendo y dotando de todas las herramientas necesarias para cumplir con los objetivos pautados en orden de relevancia para la vida individual y familiar de la persona.

A lo largo de los *encuentros de Acompañamiento*, se realizarán todas las sesiones Grupales que se necesiten, las cuales estarán destinadas:

- Mediar en resolución de conflictos.
- Dotar de información necesaria conocer por todos los miembros del hogar.

- Necesidad de cambiar el CFI.
- Ir valorando de manera grupal los progresos familiares.
- Y cualquier otro tipo de situación que se valore de necesidad de esos encuentros grupales.

En todos los encuentros, el educador ha de hacer ver a cada persona, a la familia, la situación real en la que se encuentran, las posibilidades y oportunidades que se pierden y que muchas posiblemente no sean recuperables, los errores que cometen, las consecuencias de sus actos con uno mismo y con los demás. Se les hará tomar conciencia. Y esto lo hará a través del instrumento más eficaz con el que puede contar el educador en cada acompañamiento: la palabra, dinámicas y conversaciones fluidas y cualificadas.

Se utiliza una perspectiva y metodología humanista en toda la intervención y sesiones de encuentro, donde la mirada va centrada a los atributos individuales de la persona y las relaciones entre ellos. Se centra en el individuo desde una visión global, entendiendo que todos los aspectos que componen al ser humano son importantes. Teniendo cada uno de los aspectos la misma relevancia: los pensamientos, el cuerpo y las emociones. Estos aspectos se interrelacionan y convergen mutuamente para que el individuo se encuentre a sí mismo. Se le considera un ser único, responsable de su propia experiencia, capaz de tomar conciencia de sus propias herramientas para desarrollarse, llegar a la autorrealización y descubrir sus potencialidades.

Así se está realizando, el servicio está siendo un éxito a través del progreso de las familias y de las personas a manera individual que la componen. Se viven diversos momentos, situaciones más o menos críticas, pero siempre se cuenta con el profesional que va a saber reconducir las situaciones a través siempre de aplicar todo lo que hemos hablado que es la Educación Social y el papel del Educador de llevarla a la acción. Está siendo una experiencia muy difícil de explicar académicamente y fundamentar con teoría que aporte rigor científico a este servicio. A pesar que sin la teoría no se habría llegado a la creación del servicio. Se es consciente que va mucho más allá, es algo innato en algunas capacidades, la propia experiencia de vida, la vocación, la formación, el soñar, el luchar y el creer, lo que ha hecho que funcione y se crea en este servicio.

## CONCLUSIONES.

En la actualidad, la protección integral de niños, niñas y adolescentes trata

de un conjunto de políticas, planes, programas y proyectos que se ejecutan a nivel nacional, provincial, municipal y barrial con el fin de generar un completo sistema de protección a la infancia y adolescencia. A través de ellos, se adoptan decisiones de orden público y se asignan recursos económicos, físicos y humanos. Pero no hay que olvidar la brecha creada.

Por ello, a lo largo de este artículo se ha intentado:

- Presentar un servicio de Apoyo y Asistencia Familiar, que es y podría ser un nuevo plan, proyecto, programa, política de actuación y sistema de protección generalizado para la infancia, la adolescencia y las familias.
- Fomentar como herramienta resolutoria en situaciones de conflictos la Educación Social, y el Educador Social como profesional garantizador de ser esa herramienta para la institución familiar y sus miembros.

Con este servicio se pretende dar respuesta a lo expuesto en el marco teórico y a los factores de los que dependen los proyectos del Educador Social, la institución a la que pertenece o su equipo de trabajo. En este caso, la institución a la que pertenece es la familia, cada individuo que compone el núcleo familiar es para y por quien se trabaja, ese es el equipo de trabajo, todos los miembros del hogar junto al profesional de la educación social, sus conocimientos, formación continua, experiencia, vocación e implicación.

Se confía en este servicio como algo real y que resuelve muchas de las demandas y necesidades de las personas, y no solo eso, sino que a través de unas buenas prácticas y metodologías, permite poder aplicar de forma eficaz toda la teoría con la que se cuenta. Hay que reseñar, que a través de esta manera de trabajar, se podría estar escribiendo teoría nueva, permite muchas alternativas de investigación que serían muy buenas para las ciencias sociales. Esta manera de trabajar, está aportando más aprendizaje y capacidades que ninguna institución o puesto de trabajo anteriormente realizado haya aportado. Sumando, el sentimiento de profesionalización que se tiene respecto a la figura del educador social realizando este servicio, puesto que está demostrando ser un verdadero agente de apoyo social, familiar y sobre todo trasmisor de educación social.

Para finalizar, se ve preciso volver a remarcar la importancia de este tipo de servicio como respuesta a la literatura científica con la que se cuenta. Dando así a las personas, familias, instituciones, los recursos necesarios

para que puedan abordar y dar respuesta a las complejas transformaciones que el Siglo XXI les plantea. Ofreciendo como resultado verdaderos agentes de desarrollo social enriquecidos con los aportes de otras ciencias de la conducta humana, como son las ciencias de la educación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (1989). *Convención sobre los derechos del niño*. Recuperado de: http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx

Álvarez, J. L. (1999). Rompiendo el distanciamiento entre familia y la escuela. *Cultura y Educación*, *11* (4), 63-80.

Ayerbe, P. (1996). *La intervención educativa ante la desadaptación social*. San Sebastián: Ibaeta Pedagogía.

Espejo, B. y Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea

Dinkmeyer, D. y Carlson, J. (1975). *Consultation*. New York: Wiley.

Durkheim, E. (1975). *Educación y Sociología*. Barcelona: Ediciones Península. Fernández, J. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid:

Narcea Galtung,J. (1984). *¡Hay alternativas! 4 caminos hacia la paz y la seguridad.* Madrid: Tecnos.

Mata, F. (1998). *Intervención educativa en situaciones de inadaptación social*. Granada: Instituto de Criminología.

Minuchin, S. y Fishman, Charles. (1997). *Técnicas de terapia familiar*. Barcelona: Paidós.

Moore, C. (1986). *El Proceso de Mediación*. *Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Ediciones Garnica.

Punset, E. (2009). *Inocencia radical: la vida en busca de pasión y sentido*. Madrid: Aguilar.

Rodrigo, M. y Palacios, J. (1998). *Familia y desarrollo humano*. Madrid: Alianza Editorial.

Sáez, J. (2004). *La profesionalización de los educadores sociales: construcción de un modelo teórico para su estudio*. Revista de Educación, *336* (2005), 129-139. Recuperado de: http

http://www.revistaeducacion.mec.es/re336/re336_08.pdf

Torio, S. (2004). Familia, Escuela y Sociedad. *Dialnet,* 83, 35-52. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1173765