

JORNADA FORMATIVA

ESCENARIOS DE LA INTERVENCIÓN CON MENORES Y JÓVENES EN RIESGO SOCIAL

TERCERA MESA REDONDA. ESCENARIO FAMILIAR.

La familia en la socialización de los hijos.

La intervención educativa desde el modelo estratégico

D. Luis Blanco Laserna

Educador Social. Servicio de Educación Social del Ayuntamiento de Madrid.

Emes

COLABORAN



Nota: El Comité organizador de las Jornadas anexa esta primera página para unificar la documentación generada en la Jornada Formativa, respetando la integridad del texto generado por el autor.

Presentaré en esta mañana los resultados de mi experiencia en la aplicación del modelo estratégico a la intervención familiar en Servicios Sociales, poniendo de relieve las ventajas de este enfoque en cuestión de eficacia y eficiencia frente a otras metodologías de intervención. También la versatilidad del método estratégico, en su doble vertiente de herramienta de capacitación parental y de instrumento para el perfeccionamiento del profesional de los Servicios Sociales (ya sea educador social, trabajador social o psicólogo) que interviene con las familias.

La identificación del modelo preciso de interacción disfuncional que presenta cada familia (que puede ser *hiperprotector*, *permisivo*, *sacrificante*, *delegante*, *intermitente* o *autoritario*; según las investigaciones llevadas a cabo por el CTS de Arezzo) y la obtención de su colaboración mediante el uso de técnicas de comunicación avanzadas (el diálogo estratégico) y estrategias adaptadas a cada situación, permiten superar las resistencias al cambio que se producen con frecuencia en las intervenciones desde los Servicios Sociales, sobre todo cuando hay menores en situación de riesgo.

Como decía Oscar Wilde: “Con la mejor intención se obtienen, a veces, los peores efectos”.

Esto es algo que constatamos a diario quienes trabajamos en los Servicios Sociales y fuente a menudo de frustración tanto para los profesionales como para las familias y los menores que reciben (o sufren) nuestra ayuda.

Porque conviene recordar que los Servicios Sociales -ese gran logro del Estado de bienestar que hoy está en el alero- no son simplemente un lugar donde uno va a pedir ayuda.

Para la mayoría de la gente, los Servicios Sociales son el sitio donde va uno a pedir ayuda (normalmente dinero) pero también el sitio que viene a uno a quitarle a los hijos. Para los profesionales, a menudo es el lugar donde uno intenta ayudar a gente que no se deja ayudar.

Esto es así por la existencia de un triple problema, que el enfoque estratégico nos ayuda a comprender:

- *Primero*: trabajamos en un contexto que es a un tiempo de control y ayuda (y esto es una *paradoja*)
- *Segundo*: solemos comunicarnos con las personas que atendemos desde la empatía y la asertividad y éstas a su vez se comunican con nosotros pidiendo ayuda pero a menudo también desatendiendo nuestras indicaciones (lo que supone una doble *contradicción*).
- *Y tercero*: nuestra relación aparece muchas veces marcada por la desconfianza: las familias con menores a menudo se sienten juzgadas y tienen miedo de ser consideradas culpables de no cuidar adecuadamente a sus hijos y que se tome alguna medida de protección como una retirada de tutela, por lo que rechazan la intervención; mientras que los profesionales con frecuencia sospechan que se les oculta información sensible y que las familias tratan de engañarles (según una lógica de la *creencia*).

Si este triple problema con frecuencia atasca y enreda nuestras intervenciones, y dificulta los cambios en las familias es porque *paradoja*, *contradicción* y *creencia* son tres criterios de lógica no ordinaria, y la lógica ordinaria no nos sirve para resolverlos. Digamos que intentamos abrir con la llave equivocada y por eso las puertas no se abren. Podemos intentar forzar la cerradura, podemos intentar echar abajo la puerta o podemos buscar una llave más adecuada, aquella que entre suavemente y sin (aparente) esfuerzo.

Si queremos que nuestra intervención sea verdaderamente eficaz, debemos conseguir dos cosas:

1. Vencer las resistencias al cambio de la familia
2. Ganar la confianza del adolescente, cuando éste viene designado como problema.

Para ello el modelo estratégico nos proporciona dos herramientas fundamentales:

- *técnicas y estrategias* adaptadas al funcionamiento de los problemas, según los criterios de la lógica estratégica.
- el uso de la *comunicación persuasiva*, explotando todas las posibilidades del lenguaje verbal y no verbal, así como la técnica del diálogo estratégico.

Durante la primera entrevista, a través de la exploración conjunta del problema con la familia -y por medio de la técnica del diálogo estratégico- identificamos el modelo de interacción disfuncional de la familia al mismo tiempo que conseguimos una actitud colaboradora por su parte, haciéndoles *sentir* con un lenguaje sugestivo cómo sus reacciones al problema -lo que llamamos intentos fallidos de solución o Soluciones Intentadas- contribuyen al mantenimiento del mismo.

Sólo entonces, pero no antes, prescribimos tareas que si bien corresponden a la percepción del problema por parte de la familia, introducen cambios en su manera de reaccionar que a su vez llevan a evolucionar la dinámica de la relación entre ellos y finalmente a cambiar su percepción de la misma.

Primero implicar, para después explicar. Y no explicar, para después implicar (porque no funciona).

Según el siguiente esquema:

1. Definir el problema.

2. Explorar el sistema perceptivo-reactivo y las soluciones intentadas (incluyendo el modelo de interacción familiar disfuncional).
3. Sintonizar.
4. Acordar un objetivo común.
5. Prescribir una estrategia alternativa.
6. Evaluar los cambios.

Pero quizá sea más claro con el ejemplo de un caso real:

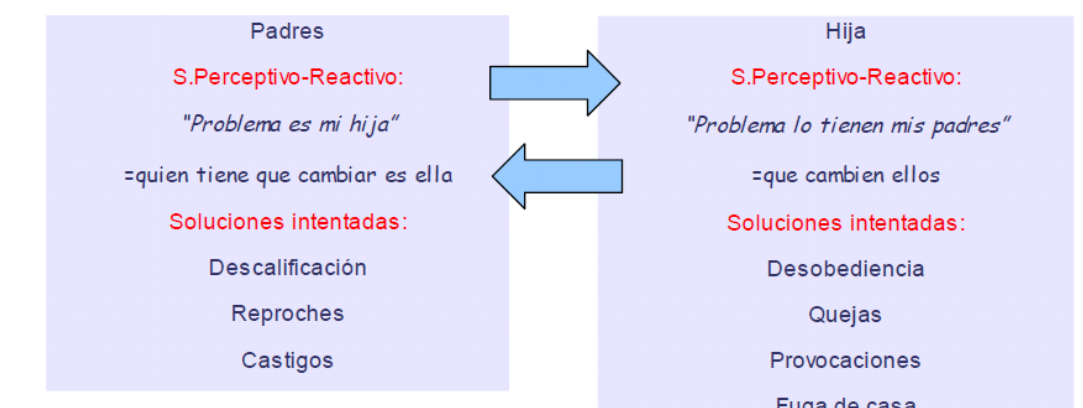
Tenemos a una madre que acude a Servicios Sociales desesperada por la rebeldía de su hija de 15 años, y alarmada por los enfrentamientos cada vez más violentos con el padre, que han hecho a los vecinos llamar a la policía.

De la exploración conjunta con la familia emergen discrepancias entre ambos progenitores: el padre acusa a la madre de ser demasiado permisiva, y la madre al padre de ser demasiado rígido y exigente.

Pero ambos coinciden en lo esencial: tienen un problema, y el problema es su hija. Y en consecuencia reclaman del profesional que haga algo con ella: que *arregle* a su hija.

Antes de lanzarnos a decir lo que tienen que hacer, y por medio del *diálogo estratégico*, exploramos conjuntamente el problema y analizamos tanto su sistema perceptivo-reactivo como lo que han hecho hasta ahora, sin éxito, para resolver el problema.

1. Definición del problema: *conflicto con una adolescente*.
 - Modelo de interacción familiar autoritario
 - Escalada simétrica entre los padres y la adolescente
 - Discusiones de pareja por causa de la hija
 - Sensación de pérdida de control: agresividad creciente, denuncias vecinales a la Policía, fuga de casa.
2. Sistema perceptivo-reactivo y soluciones intentadas.



3. Sintonizamos con la familia:

- Nos hacemos cargo de la gravedad del caso (a nivel verbal y no verbal).
- Exploramos conjuntamente el problema, no a la caza del culpable sino para desvelar cómo funciona y poder buscar una solución.
- Evocamos, hacemos *sentir*.
- Creamos acuerdos, obteniendo su colaboración.

4. Acordamos un objetivo común: Conseguir una gestión más eficaz de los conflictos (“recuperar el control”):

- Reducir conductas irrazonables de la hija
- Adoptar un frente común ambos progenitores
- Mejora del clima familiar

5. Prescribimos una estrategia alternativa:

- A. A los padres: “Observar sin intervenir”.
- B. A la hija: “Descolocar a sus padres”.

Aceptar el encargo tal cual hubiera supuesto aliarse con los padres contra la adolescente, que se hubiera puesto a la defensiva y habría hecho todo lo posible por sabotear la intervención. Pero tratar de convencer a los padres de que su postura es equivocada por

demasiado rígida y parecer “demasiado comprensivos” con la adolescente, habría hecho que estos pensasen que no éramos el profesional adecuado para solucionar su problema.

Por eso la estrategia empleada en estos casos es indirecta y considera, y utiliza en favor nuestro, la resistencia al cambio de la familia, trabajando por un lado con los padres y por otro con la adolescente:

- a los padres les pedimos que “observen sin intervenir” durante unos días, a fin de proporcionarnos información relevante para la intervención (en realidad para bloquear sus *soluciones intentadas*) y, especialmente al padre, le hacemos sentir el peligro de una sobre-reacción que podría ser percibida por su hija como miedo o debilidad, por lo que una mayor templanza y flexibilidad denota una postura más sólida que reforzará la jerarquía natural puesta en peligro.
- a la adolescente, que considera que los “inmaduros son sus padres” le pedimos que adopte una postura sensata y responsable que descoloque a sus padres y les ponga en evidencia, evitando caer en provocaciones que les sirvan de excusa para confirmar la etiqueta de rebelde e inmadura que le han colocado.

6. Evaluamos los cambios:

En la siguiente entrevista, al cabo de unos días, evaluamos con ellos por separado los pequeños cambios producidos:

- -los padres, que se muestran más unidos, han observado una cierta mejoría en el comportamiento de su hija, logro que les atribuimos y reforzamos, poniendo de manifiesto la eficacia del pequeño giro en su actitud. Se sienten más competentes y aprecian en su hija posibilidades de reformarse; ya no es una “chica imposible”.
- -la hija ha observado con secreto regocijo cómo la estratagema sugerida ha descolocado, en efecto, a sus padres, porque ahora no la agobian ni abroncan tanto y encima han dejado de discutir entre ellos por su causa, por lo que la felicitamos por su pericia y la animamos a proseguir en la misma línea.

Lo que se ha producido es una ruptura de la escalada simétrica y la introducción de complementariedad.

Con muy poco hemos conseguido mucho: han modificado su percepción del otro, han recuperado la sensación de control de la situación, reforzando su capacidad de influir sobre la misma, y han sido capaces de salir del bloqueo en que ellos mismos se habían situado, pues ni los padres ni la hija estaban dispuestos a ceder un ápice de terreno dando un primer paso que pudiera ser interpretado por el otro que estaban dando su brazo a torcer. Y sin embargo lo han hecho, sin darse cuenta, y la situación ha cambiado.

El trabajo continuó durante unos meses, con sesiones progresivamente más espaciadas en el tiempo, reforzando la línea emprendida y ayudando a superar algunas crisis (mucho más suaves que las que se producían con anterioridad) hasta consolidar los cambios.

El modelo de interacción se ha hecho más flexible y funcional, usando sus propios recursos y desbloqueando el círculo vicioso de *soluciones intentadas*.

El método estratégico -con su tecnología del cambio- nos permite acompañar a las familias a encontrar sus propias soluciones a los problemas, pero también, en cada intervención, a aprender a su vez de ellas.

En palabras del maestro Tamura:

“Cada prueba en la vida contiene una lección preciosa
que debemos ser capaces de extraer”

Luis Blanco Laserna
Madrid, 6 de marzo de 2012