

EL MODELO SISTEMICO EN EL TRABAJO SOCIAL FAMILIAR: CONSIDERACIONES TEORICAS Y ORIENTACIONES PRACTICAS

MANUELA PALOMAR VILLENA
ESPERANZA SUAREZ SOTO

Profesoras Titulares de TS
en la EUTS de Alicante

INTRODUCCION

Desde la aparición de la profesión, una de sus características básicas ha sido su vinculación con familias en conflicto. Tradicionalmente, los profesionales del trabajo social han utilizado y —todavía siguen utilizando— una metodología teórico-práctica que diagnosticaba los problemas expresados por las familias como sintomatología intrínseca a la persona que manifiesta una conducta problemática.

Desde esta metodología tradicional, para llegar al diagnóstico del problema expresado, siempre se ha estudiado la naturaleza interna de las personas, y se han buscado las causas, también internas, que han motivado o producido esa perturbación. Este tipo de investigación tiene como meta la clasificación del individuo como inadaptado social, sirviéndose para esa categorización de un patrón universal de normalidad, heredado de la filosofía funcionalista y positivista que se introdujo en la conciencia de la sociedad y en general en las ciencias sociales, para explicar el nuevo orden social, el capitalista, y la relación del hombre con él. También en este tipo de investigación aparece la clasificación de las personas en razón de una serie de caracteres internos de los mismos y que revelan una situación de desequilibrio o conflicto, tal como había sostenido el psicoanálisis en su explicación de los fenómenos de la personalidad.

La unión de estas dos explicaciones tradicionales de los fenómenos sociales y por tanto de los problemas sociales, que ellos desvelan, tiene como finalidad un diagnóstico clínico basado en la enfermedad y en la curación individual como meta final.

Cualquier forma de intervención, bajo esta supuesta visión de los problemas, nos llevaría, a la hora de explicar el «por qué» de una conducta, a buscar en el interior de las personas, aislándolas de su medio habitual; «curarlas» y devolverlas sanas y funcionales al siste-

ma, sería ésta, la forma de intervención profesional más eficaz. El trabajo o intervención con la familia a la que pertenece la persona afectada por el problema, se limita a paliar los efectos negativos producidos por la misma.

En las últimas décadas se están produciendo multitud de cambios, que han supuesto numerosas crisis sociales, con múltiples manifestaciones individuales no deseadas, las cuales no encuentran explicación en las formas de investigación tradicional, cuestionándose desde muchas disciplinas sociales la efectividad y veracidad de la misma, a la hora de responder a todas estas manifestaciones.

La ciencia no podía permanecer ajena a esta multiplicidad de cambios que se estaban produciendo en la sociedad y buscó su explicación desde otro paradigma más acorde con estas manifestaciones sociales. Este nuevo paradigma propone otro enfoque a la hora de observar y de analizar los fenómenos. Partiendo de la ruptura del marco individualista tradicional, propone responder al «por qué» de determinadas conductas en términos de «contextos» y de las interrelaciones que se producen en ellos y entre ellos.

Una de las razones de más peso que han influido en los cambios que ha experimentado la ciencia en su explicación de los hechos, es la gran importancia que se ha dado a las relaciones interpersonales y al creciente desarrollo de las ideas sobre los sistemas dentro de los cuales se producen estas relaciones.

Todas estas manifestaciones científicas han tenido muy pronto eco en las ciencias sociales, incluyendo por supuesto al Trabajo Social como disciplina directamente relacionada con la manifestación de conductas y hechos sociales, obteniendo como resultado de ese nuevo enfoque o paradigma un modelo teórico-práctico para la intervención familia: el sistémico.

Por motivos de claridad y por los objetivos de la explicación que va dirigida a la intervención familiar, vamos a restringir el análisis del modelo a la comprensión de la familia como un sistema relacional y susceptible de ser analizada como un sistema relacional patológico.

La afirmación que hace Hochman sobre la familia sirve para ilustrar nuestro punto de vista. El autor argumenta: *«la familia, en tanto sistema socializador, se ubica bastante antes que cualquier otro sistema en el que los individuos entran más tarde a formar parte a lo largo de su evolución y crecimiento, actúa como intermediaria entre lo que es propio de lo individual, de lo privado, y lo que pertenece a lo social, a lo público»*. Partiendo, por tanto, de esta premisa, la exploración e intervención en el sistema familiar como totalidad, será un instrumento indispensable para la solución de comportamientos supuestamente individuales en los demás sistemas en los que apareciera una situación problemática cualquiera.

Es evidente que al referirnos a un sistema concreto como es la fa-

milia, y partiendo de los supuestos de este modelo, no podemos desvincularlo de otros que interactúan con él como pueden ser, por ejemplo, la escuela, el mundo laboral, los amigos, o sea, el entorno físico y humano donde se desarrolla la familia.

En este sentido, entendemos que el concepto de **situación**, tal como es comprendido en la antropología y en la ética contemporáneas, constituye una referencia importante para cualquier reflexión que pretenda profundizar en las claves de los conflictos que viven las personas en el ámbito familiar.

1. MODELO SISTEMICO Y TRABAJO SOCIAL CON FAMILIAS

El modelo sistémico llevado al trabajo social con familias, incluye para su tratamiento una óptica totalizadora de las relaciones, que permite a los profesionales enfrentarse, gracias a los supuestos teóricos del modelo, a una serie de contradicciones familiares que es preciso conocer para poder ayudar a la familia y que pasarían inadvertidas si no es a través de la metodología sistémica. Dichas contradicciones inciden profundamente en el núcleo familiar y están presentes durante todo el proceso de ayuda, condicionando en todo momento en la relación Trabajador Social/familia.

La metodología sistémica incluye todos estos elementos en su explicación de la familia ayudando a los trabajadores sociales a descubrir la dinámica familiar y el juego interno de la familia que acude a pedir ayuda.

Los supuestos teóricos que están a la base del modelo sistémico y que permiten mediante el uso de técnicas concretas, un entendimiento más profundo de la dinámica de las interrelaciones familiares, se relacionan, de diversas formas, con los conceptos y esquemas operativos desarrollados por la Cibernética, la Teoría General de los Sistemas y la Teoría de la Comunicación.

En la medida en que se estudia las formas de comportamiento como una totalidad funcional al sistema familiar, y la regularidad de su aparición, el método de observación es cibernético. Cuando aludimos aquí a la cibernética, nos referimos únicamente al estudio y aplicación posterior de los mecanismos de autorregulación de los sistemas, en cuanto que, como ya observó Wiener, si resulta posible un tratamiento «unitario» de los mismos, nos enfrentamos a un *nuevo campo* en el que se inscriben varias de las disciplinas tradicionales.

Piénsese, por ejemplo, en la biología, que estudia el fenómeno de la autorregulación en los organismos, o bien en la sociología, cuando aborda el problema de la estabilidad o el cambio en la sociedad en general, o en un ámbito particular de ella como es la familia.

Lo particularmente nuevo de este método, aplicado a la familia, es que no analiza las formas o características del comportamiento cuando aparece, ni sus manifestaciones individuales, sino que observa las interacciones de los componentes cuando estas conductas aparecen, y qué funciones tienen estas últimas en la composición o estructura total familiar.

Desde la observación cibernética, lo más importante es la observación total de la familia como una unidad inseparable, y la explicación será sobre qué sucede, no de por qué sucede. Si observamos a la familia y entendemos los comportamientos de forma recíproca y como totalidad, el análisis también es sistémico y es mucho más complejo y cuantitativamente diferente al análisis de la suma de las partes.

En nuestra exposición damos por supuestas las bases en que se asienta la llamada «Teoría de los Sistemas», en su aplicación a la comunicación interhumana.

En particular tenemos presentes las características propias de un *sistema abierto*, como son: la totalidad, la interrelación de todas las partes y la realimentación, que está a la base de todo proceso que tiene lugar en él, y que influyen tanto en su estabilidad como en su transformación.

Lógicamente, una de las propiedades del sistema que tenemos presente es la llamada *Equifinalidad*, es decir, el hecho de que las transformaciones del sistema no son provocadas tanto por las condiciones iniciales, como por la naturaleza misma del proceso, lo cual constituye la característica fundamental de un sistema abierto, como es la familia.

Con este procedimiento de análisis, se perfila una diferencia fundamental entre el método tradicional de trabajo familiar y el sistémico. En aquél, ante una situación problema preguntábamos el porqué de una conducta; en ése preguntamos: ¿qué sucede aquí y ahora?

Partiendo de estos supuestos, para analizar la relación existente entre una perturbación manifiesta en un individuo y su grupo familiar en un único acto de observación, es necesario considerar a la familia como un todo orgánico, es decir, como un sistema relacional total.

Siguiendo a Andolfy, desde el modelo sistémico se conceptualiza a la familia como «*un conjunto constituido por varias unidades vinculadas entre sí por medio de una estructura de relaciones formalizadas. La familia tiene historia propia, se han ligado en el tiempo diferenciándose de su entorno a la vez que participan en él y con él. El cambio de estado de una unidad del sistema va seguido por el cambio de las demás unidades; y éste va seguido por un cambio de estado de la unidad primitiva y así sucesivamente. Por tanto, una familia*

es una totalidad, no una suma de partes, que funciona en el tiempo por la interdependencia de las partes entre sí y los demás sistemas que la rodean»¹.

Todo este proceso intersistémico, se produce gracias a la comunicación. La comunicación dentro del sistema familiar actúa como proceso organizador, encargada del reparto de funciones, roles, tareas, reglas, normas, etc., conformando así la estructura que mantiene al sistema familiar en sí. En dicha estructura se ubican todos los patrones de conducta familiar, incluido el patrón de conducta perturbado.

Partiendo de estos supuestos científicos, consideramos sólidamente fundada la tesis de Watzlawick² en la que se afirma la existencia de relaciones perturbadas en las familias, pero no de individuos perturbados; o dicho más exactamente, que los trastornos del comportamiento son una función de las relaciones humanas, pero nunca de individuos inadaptados o enfermos.

La familia, pues, vista como un sistema abierto y relacional, supera y articula entre sí los diversos componentes individuales, formando un todo orgánico, al cual hay que observar en su totalidad y en interrelación, si queremos comprender cualquier manifestación individual, incluida, por supuesto, la patológica.

La meta terapéutica de este tipo de observación y atendiendo a los supuestos teóricos del modelo, sería el cambio: cambio de estructura disfuncional, cambio de canales patológicos de comunicación, cambio de interacciones, etc.

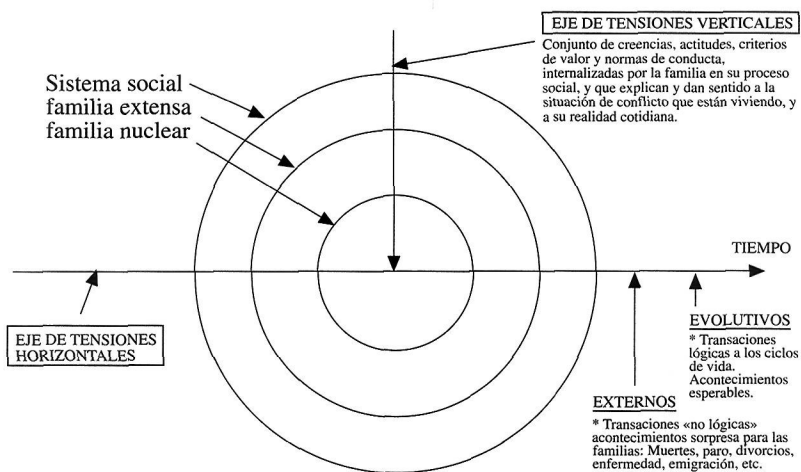
2. VARIABLES A CONSIDERAR EN LA EXPLICACION SISTEMICA DE LOS PROBLEMAS

Todas las variables a considerar en el análisis sistémico de los fenómenos o problemas sociales, están articuladas en dos coordenadas espacio-temporales. Para explicarlo vamos a valernos de un diagrama donde se representan esas dos dimensiones.

Dentro del diagrama estarán representadas, por un lado, la variable cuantitativa o manifestación del problema tal y como se ve desde el exterior; la otra, la variable cualitativa, o mejor, el sentido que la familia otorga a ese problema.

¹ Andolfy, M., *Terapia familiar, un enfoque interaccional*, Ed. Paidós, Barcelona, 1977, pág. 12.

² Watzlawick, P., *La coleta del Barón de Münchhausen «Psicoterapia y realidad»*, Ed. Herder, Barcelona, 1988, pág. 22.



Este diagrama está representado por dos líneas una horizontal, donde acontece o se manifiesta el problema, y otra vertical, donde se sitúa a la familia como sistema relacional.

A la línea horizontal la llamaremos Eje de Tensiones Horizontales. En dicho eje concurren todas las manifestaciones propias de los ciclos de vida de la familia (noviazgo, matrimonio, hijos, hijos adolescentes, hijos que se marchan, madurez, vejez y muerte) así como las externas a esos ciclos pero que son muy importantes en el crecimiento y formación de problemas (divorcios, paro, cambios de domicilios rápidos, pérdida de amigos, etc.).

La línea vertical la llamaremos Eje de Tensiones Verticales. En él están situadas las estructuras que conforman el mundo de las ideas, criterios de valor, creencias y actitudes que configuran internamente a una familia y que, lógicamente, llevan consigo una forma peculiar de interpretar los hechos, de reaccionar ante las diversas situaciones o acontecimientos que les afectan.

Allí confluyen por una parte todos los valores sociales que imperan en cada sociedad determinada y en una época concreta, y por otro las diferentes tipologías de familias.

Cada sistema relacional está sujeto o se enfrenta a un flujo constante de tensiones o factores tensionantes ocurridos en el transcurso del tiempo y de acontecimientos esperables o no que pueden aparecer desde su formación.

Cualquier cambio que se dé en el plano horizontal, sea éste a nivel evolutivo o externo, produce una crisis en el sistema familiar, la cual será resuelta por la familia dependiendo del sentido que ésta otorgue a dicha crisis. Será la diferencia estructural de cada familia a tenor de sus roles, reglas, religión, cultura, nivel económico, etc., la encargada de otorgar una importancia muy grande o muy pequeña,

sea cual sea la circunstancia que pueda acaecer en un momento dado de la vida de una familia.

Como vemos, el quebrantamiento de las relaciones familiares resultante en conductas sintomáticas se nutre de dos vertientes, derivada una de un factor o hecho cuantitativo: la tensión, y otra de un factor ideológico, que otorga sentido al quebranto.

El plano horizontal es muy fácil de descubrir; es un plano socialmente visible, que no implica tensión emocional a la hora de describirlo por la familia que nos pide ayuda. Lo que sí es difícil de averiguar es la estructura funcional de la familia; en ella se encierra toda una trama oculta, que la identifica a la vez que la diferencia de las demás familias, aunque social y públicamente sea parecida a otras muchas. Por tanto, para una intervención útil desde la óptica sistémica, hay que partir de la demanda de ayuda e intentar descubrir el entramado estructural, siempre portador de las conductas no deseadas de un miembro de la familia.

2.1. La Estructura familiar

«Las cosas vivas tienden a unirse, a establecer vínculos, a vivir unas dentro de las otras, a regresar a ordenamientos anteriores, a coexistir cuando es posible. Es el curso del mundo.»

LEWIS TOMAS

La familia, como ya se ha dicho anteriormente, es un grupo natural que con el curso del tiempo ha creado pautas de interacción con las cuales rige su comportamiento y recrea una determinada estructura.

Según Minuchin³, la estructura familiar es *«el conjunto de demandas funcionales encargadas de organizar la interacción de los miembros dentro y fuera del sistema. Dentro de esa organización y para que se produzca la interacción, se crean pautas y patrones de conducta, en los que están insertos, de forma implícita, toda una carga de valores, secretos, normas, sistemas de creencias, reglas, mitos, etc., que son introducidas en el sistema familiar de generación en generación, confirmando estructuras determinadas de comunicación sistémicas»*.

La estructura familiar, dentro de una normalidad evolutiva, tiende a cambiar y a readaptarse al medio con el paso del tiempo. Esto se debe tanto al impulso propio de cada uno de los miembros del sistema familiar, en sus diversas fases de crecimiento, como a la necesidad de

³ Minuchin, S. y otros, *Técnicas de terapia familiar*, Ed. Paidós, Buenos Aires, 1981, pág. 25.

adecuarse en sus comportamientos e interrelaciones a las exigencias y condicionamientos de la sociedad en que está inserto ese sistema.

Si la estructura no cambia en el tiempo, si no se flexibiliza, está destinada al fracaso, generando en su interior todo un sistema de comunicación patológico que perturba a sus componentes, obteniendo con esto manifestaciones individuales no deseadas, pero necesarias para equilibrar su estructura funcional.

La estructura familiar no es una entidad observable en sí misma; sólo puede ser vista en movimiento; dinamizando a la familia como una unidad relacional e interdependiente, podremos averiguar su estructura interna, y en ella sus reglas, valores, etc., y el tipo de comunicación que la familia utiliza para el reparto de las mismas, tanto interno como con los demás sistemas con los que se comunica.

Un ejemplo muy simple va a ilustrar lo que queremos decir cuando nos referimos a dinamizar a la familia para entender su estructura; lo que se descubre al utilizar este método y la diferencia diagnóstica en comparación con el tradicional.

La directora de un colegio advierte a la Trabajadora Social de las conductas negativas que Mario, un alumno de 4.º de EGB, manifiesta desde hace unos meses, empeorándose con el paso del tiempo. Mario se ha vuelto agresivo y mal compañero, no para de hablar en clase y su aprendizaje es lento y torpe.

En un primer momento, la directora advirtió también a la madre, que se presentó rápidamente en el colegio, muy preocupada por su hijo. Esta dijo a la Trabajadora Social que Mario está muy apegado a ella últimamente, que en casa plantea muchos problemas también, y que todas las noches su marido tiene que dormir en otro lugar porque sino, Mario tiene miedo por las noches y no cesa de llorar hasta que se acuesta con ella. La madre cuenta que tiene otros dos hijos de 15 y 16 años y que nunca les han dado tanto problemas, que son absolutamente normales en sus actitudes y comportamientos.

En este momento la profesional sólo ha recibido la información de la madre, alegando que el problema está en el niño y que ella no puede hacer nada.

La intervención tradicional pondría todo el peso de la misma en Mario. El programa iría dirigido a la desaparición de las conductas negativas o «anormales» que han aparecido en el niño.

Ateniéndose al enfoque sistémico, la Trabajadora Social invitaría a toda la familia al colegio para hablar con todos, analizaría relacionalmente la opinión que tienen todos acerca del comportamiento de Mario, buscando en ella otro tipo de información acerca de la estructura familiar. Comienza aquí la dinámica relacional de todo el sistema.

La información recogida de toda la familia desvela que los padres de Mario, desde hace unos meses no pueden estar juntos sin pelearse, sobre todo en el lecho; los gritos y hasta los malos tratos desaparecieron cuando Mario se convirtió en «un niño anormal». Este hecho, lo anormal de Mario, sirve en el sistema familiar para tener a sus padres separados, pero juntos y, en última instancia, tendrá una función protectora.

Mediante la dinámica familiar podremos observar, por tanto, que la danza familiar no es casual. Como en cualquier otra organización, está sujeta a una serie de reglamentos internos, que normalmente están encubiertos, sin articular, no se han expresado verbalmente, y a menudo se realizan inconscientemente; sin embargo, son potentísimos en las relaciones e interacciones familiares.

En las familias que llamamos «sanas» estos reglamentos sirven de directrices y de guías, a la vez que están al servicio del sistema. Cambian con el tiempo reestructurándose de acuerdo con las exigencias individuales y sociales. De este modo se posibilita y se potencia un desarrollo evolutivo e integral en las personas, que adquieren así un alto grado de autonomía dentro y fuera del núcleo familiar, a la vez que refuerzan su sentido de pertenencia.

En las familias perturbadas, las reglas se utilizan para restringir el cambio y mantener el *status quo*. En vez de estar éstas al servicio del sistema y de las personas que a él pertenecen, son estas últimas las que están al servicio de las reglas. Los individuos que crecen en estos sistemas familiares, son dependientes, inmaduros, y llenos de miedo ante las responsabilidades sociales.

Descubrir las reglas ocultas es importantísimo para el desarrollo de la ayuda y para la familia. Hacerlas patentes va a ayudar a ésta a comprenderse mejor, a tener una nueva visión de sí misma, y una percepción más ajustada a los términos reales del conflicto.

El descubrimiento de la estructura familiar y la comunicación del sistema se realiza con la técnica más importante de este modelo, la entrevista.

3. LA PRIMERA ENTREVISTA

3.1. Observaciones preliminares

La entrevista sistémica es utilizada como el recurso por excelencia de este modelo en el trabajo social con familias.

Mediante la entrevista, se recoge información de toda la familia, la cual no sólo es utilizada para la realización de un diagnóstico sino que encierra una intervención en sí misma.

La primera entrevista es el momento más importante de todo el proceso. En ella se atan los lazos de la relación de ayuda entre el tra-

bajador social y la familia, y es paradigmático para la comprensión de un enfoque relacional.

El objetivo central de esta primera entrevista es establecer un contexto de entera confianza y de colaboración recíproca desde el inicio de la relación. Este contexto será el sustrato sobre el que se construya un proceso de ayuda válido.

Una vez creado el contexto, la información que en él se recoja no sólo servirá para la realización de un diagnóstico profesional, sino que dicha información permitirá a la familia conocerse a sí misma, contemplando formas alternativas de relacionarse, siendo ésta la guía del cambio de la estructura familiar.

Muchas veces la petición de ayuda viene por un solo miembro de la familia. En este primer contacto se recogerá información, no cabe duda; pero se considerará sólo como una versión del problema, llegando a tener tantas versiones como entrevistas individuales hagamos, pero no del problema como tal, acerca del cual no sabemos nada. Si decidimos intervenir desde la óptica sistémica, invitaremos a toda la familia y es ahí donde empezará la primera entrevista.

Siguiendo a Haley⁴ y a Andolfy⁵, para conseguir el establecimiento de ese contexto de ayuda, como objetivo de la primera entrevista, ésta quedaría estructurada en cuatro fases, a saber:

1. Fase social.
2. Planteamiento, definición o estudio del problema.
3. Fase de interacción.
4. Definición de los cambios deseados.

3.1.1. Fase Social

Esta es la fase de presentación de ambas partes de la relación. El trabajador social presentará el servicio a la familia, delimitando en ese momento la forma de ayuda, el tiempo, el horario, la periodicidad, etc. Cada miembro de la familia, por su parte y a petición del profesional, relatará todas sus características personales: Nombres, edades, domicilio, profesión, estudios, etc. El objetivo de esa presentación es bajar al máximo el grado de ansiedad que la familia trae a la entrevista.

Llegar a establecer un clima relajado y de confianza es crucial para la relación. El Trabajador Social en esta fase también intentará comunicarse con cada miembro de la familia permitiéndole utilizar

⁴ Haley, J., *Terapia para resolver problemas*, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1980.

⁵ *Ib.*, pág. 41.

todo el tiempo que quiera para su relato, estableciendo en este momento la primera regla de la relación: Cada uno es igualmente importante y digno de atención.

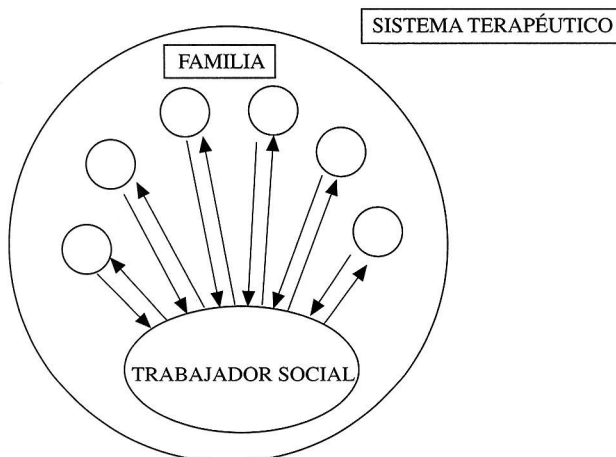
3.1.2. Planteamiento, definición y estudio del problema

Hasta ahora el tono de la entrevista es de un diálogo amigable. Las presentaciones y el establecer el contexto de expresión y comunicación ha durado unos 20 minutos. En este momento el Trabajador Social da el paso hacia el propósito de la estancia allí de la familia. Una forma de comenzar el planteamiento del problema es que el Trabajador Social lance al aire la pregunta de ¿qué os ocurre para que estéis aquí?

Este es un momento de gran importancia, ya que ofrece mucha información. Hay que estar atentos a:

- Quién responde primero.
- Si sólo habla esa persona.
- Si hay alguien más que opina.
- Quién permanece siempre callado.
- Si las versiones que se dan coinciden.
- Si hay enfrentamientos entre los miembros de la familia y qué motivos los provocan.

Seguramente, la persona que sufre el problema no participará en el relato. Es entonces cuando se utiliza una técnica de preguntar denominada «estrella», que relaciona las opiniones de todos.



En ella también estará la opinión de la persona que manifiesta el problema con un espacio autónomo de comunicación intencionado por parte del profesional, ya que seguramente no disponen de él, o no saben utilizarlo.

Esta técnica tiene un objetivo implícito, que es introducir, a través de su misma información, una percepción distinta a la que traían antes de la entrevista. Su visión del problema era lineal e individual, transformándose ahora en circular y relacional.

3.1.3. Fase de interacción

Hasta este momento de la entrevista, el Trabajador Social se ha mantenido, o ha estado ocupando una posición central en cuanto al contexto comunicativo. La tarea principal de esta fase es la activación de mecanismos comunicativos directos entre los miembros de la familia; con esto la familia ocupará el lugar central del diálogo.

El profesional sigue pidiendo opinión a las personas; pero el foco de atención ha pasado de la definición del problema a las relaciones interfamiliares por un lado, y a la familia como sistema y su situación problema, por otro.

El objetivo de esta fase de interacción familiar es la exploración de la estructura interna de la familia. Esto permite sacar a la luz las reglas que la mantienen, los canales de comunicación, la flexibilidad o no del sistema familiar, las funciones de cada uno con respecto al sistema total, etc. Variables todas ellas que conjuntamente conforman la estructura, estructura que mantiene una conducta perturbada.

Los Trabajadores Sociales debemos estar alerta en esta fase, ya que es muy fácil verse involucrado en la propia dinámica familiar y en su fuerte estructura. Puede ser que algún miembro intente establecer alianza con nosotros, sin ser consciente de ello por nuestra parte.

J. Bermang al referirse a las familias manipuladoras⁶, afirma: *«debemos estar muy atentos a las manipulaciones y alianzas que quiera establecer con nosotros algún miembro de la familia, ya que, significativamente, atenta en contra de otra persona de la familia. Podemos, por tanto, ser manipulados, con la misma fuerza que mantiene la rigidez del sistema»*.

Si esto sucediera, todo lo conseguido en las fases anteriores se desvirtuaría, a la vez que se cuestionaría nuestra ayuda por los miembros que se sienten atacados.

⁶ Bermang, J., *Pescando barracudas: Pragmática de la terapia sistémica breve*, Ed. Paidós, Buenos Aires, pág. 12.

Establecer un contacto franco y leal desde el principio permite, mediante la entrevista, acceder poco a poco a la verdadera estructura, a las verdaderas necesidades de la familia.

3.1.4. Definición de los cambios deseados

Conseguido el diálogo interactivo, bajo el acuerdo unánime de que algo falla, y conocida por todos la trama estructural, el Trabajador Social interviene solicitando a cada uno de los miembros el marco de una situación favorable y deseable por y para todos. En ella debe tener cabida toda posibilidad alternativa a la actual, a la vez que se respeta el margen de autonomía personal de cada uno, sin necesitar el consentimiento de todos para su actuación, inspirado éste en el temor al cambio y a sus posibles consecuencias.

Para conseguirlo deben definir el cambio que ha de darse en su estructura relacional, que los haga sentirse más aliviados, y puedan comunicarse.

Toda la información aportada hasta ahora por la familia referente a dicho cambio, se traduce en tareas, que deben realizarse por parte de ella, hasta la próxima entrevista.

La persona que según la familia tiene el problema, está inmersa en la trama de tareas y funciones. Debe asumir, como todos los demás, su tarea concreta; la cual formará parte de la nueva estructura que acaba de formarse, como un miembro más. Esta persona tiene una función, pero no la de miembro problema.

Un elemento esencial para favorecer este proceso es el establecimiento de un contrato verbal por parte de la familia. Este contrato compromete a cada uno de ellos ante todos los demás, y entre ellos, a intentar el cambio.

Veamos de forma sintética los logros que debieran conseguirse en esta primera entrevista, entendida como el punto de arranque de un proceso, no como un hecho puntual aislado:

- Que la familia se sienta cómoda.
- Conseguir empatizar con todos.
- Disminuir los temores y las ansiedades.
- Conocerse todos.
- Averiguar la visión que tiene la familia del problema.
- Posición de la familia ante el problema.
- Conocer la estructura familiar como Alianzas, comunicación, función de síntoma, reglas...
- Conocer las esperanzas que tiene la familia.
- Establecer un contrato terapéutico.
- Repartición de las tareas.

La meta final de todas estas variables, sería:

- Formación de una estructura piloto.
- Que la familia «enganche» con esa forma de trabajo y sienta curiosidad.
- Por último lo más importante, la consecución de un sistema de ayuda o terapéutico.

3.2. Sugerencias para esta primera entrevista

- Comunicar nuestro nombre y aprender el de cada uno de ellos, estableciendo de antemano contacto con cada persona en igualdad de condiciones.

- No se hará ninguna interpretación por nuestra parte del problema; se aceptará lo que la familia dice. Sólo se podrá pedir aclaraciones de algo no entendido, pidiendo que lo repitan.

- No se debe brindar consejo a nadie aunque lo pida. Con esto evitaremos las alianzas con algún miembro según la percepción de los demás.

- No se deben pedir sentimientos explícitos de alguien con relación a los demás.

- Conviene adoptar una postura de comprensión y de interés total a lo que la familia expone. No dejando que nada ni nadie distraiga nuestra atención cuando alguien habla.

- Es preciso alentar a las personas calladas a que den su opinión, no dejar nunca que nadie hable por otra persona.

- Si alguien interrumpe, veremos de lo que se trata, por si es de gran interés; pero pronto se le cortará, diciéndole que él tendrá tiempo de expresarse, que no es necesario interrumpir a los demás.

- El diálogo espontáneo entre dos personas debe ser acallado, ya que nos puede desvirtuar nuestro propósito.

En suma, el Trabajador Social ha de ser quien dirige la sesión, dejando claro cuál es su papel preciso en ella. Si cualquier otro la dirige o controla, se hará inviable el cambio.

En estas sugerencias hay líneas de intervención. En ellas van implícitas formas de relación donde aparece el respeto a los demás, expresando un espacio de autonomía en la comunicación interpersonal. La familia las observa y las va introyectando en su quehacer cotidiano.

4. CONCLUSIONES

Como hemos podido ver, utilizando el modelo sistémico la atención a las demandas familiares cambia totalmente. Desde esta óptica,

ya no se ofrece respuesta a la demanda tal y como viene por parte de la familia, sino que se pone el acento de la ayuda en el análisis de la demanda, utilizando a ésta como medio para forzar al Trabajador Social a establecer una relación con la verdadera red de problemas en la que está inmersa la familia.

Según la base teórica del modelo sistémico, las cosas no son como parecen. El Trabajador Social, ante una demanda, orientará toda su comprensión intelectual hacia la naturaleza de la crisis que la determina, utilizándola como el hilo que le conducirá a las confusas relaciones con las que normalmente se enfrentan las familias que nos piden ayuda.

Si deseamos que nuestra intervención culmine positivamente y que la ayuda sea eficiente, se ha de establecer con toda la familia un contexto de colaboración total, en el que se neutralice la delegación que frecuentemente depositan las familias en los Trabajadores Sociales, como responsables últimos en la solución de sus problemas.

El mensaje implícito que lleva ordinariamente tal delegación no es otro que: «cámbienos, pero sin que nada cambie».

Ante esta visión mecanicista y desvirtuada de los Trabajadores Sociales como personas que resuelven automáticamente los problemas, el paradigma sistémico ofrece como clave principal a tener en cuenta, la modificación del concepto que tiene la familia de lo que es o significa el cambio, haciéndoles ver que su participación en él es realmente la condición que hace posible el poner fin a la situación de conflicto que están viviendo.

Entiendo que si se sigue una metodología coherente, como se ha explicado, incluyendo en nuestras entrevistas a todos y cada uno de los responsables de esa situación, esto es, a toda la familia, se llegará a ese nivel mínimo de consenso y equilibrio en las relaciones, que la familia anteriormente desconocía, y que hará posible un desenlace positivo del proceso de interacción que el Trabajador Social contribuyó a iniciar en su primera entrevista.

BIBLIOGRAFIA

- Ackermans, A. y Andolfy, M.: *La creación de un sistema terapéutico*. Ed. Paidós, Barcelona, 1990.
- Allemandi, E.; Arbores, D. y otros: «Influencia del modelo sistémico en el Trabajo Social». *RTS*, núm. 102, págs. 15-25, junio 1986.
- Andolfy, Maurizio: *Terapia familiar. Un enfoque interaccional*. Ed. Paidós, 1991 (e.o. 1977).
- Bonafonte, Carmen: «Terapia familiar y trabajo social. Teoría y reflexiones». *RTS*, núm. 92, diciembre 1983.
- Campannini, A.: *Servicio Social y Modelo Sistémico. Una perspectiva de la vida cotidiana*. Ed. Paidós, 1991.

- Güeto, M. y otros: «Servicios sociales polivalentes y Modelo Sistémico». *RTS*, núm. 102, págs. 26-32, junio 1986.
- Haley, Jay: *Terapia para resolver problemas*. Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1980 (e.o. 1976).
- Kornblit, A.: *Somática familiar. Enfermedad orgánica y familia*. Ed. Gedisa, Barcelona, 1984.
- : *L'appoggio sistemico relazionale applicato al servizio sociale: Un nuovo modello?* Università degli Studi di Parma, Scuola Di Servizio Sociale. Atti del Convegno, Parma, 1987.
- Lago, Paloma: «Reflexiones sobre la formación de Trabajadores Sociales en el modelo sistémico». *RTS*, núm. 102, págs. 6-14, junio 1986.
- Minuchin, Salvador: *Calidoscopio familiar. Imágenes de violencia y curación*. Ed. Paidós, Barcelona, 1986.
- Minuchin, Salvador y otros: *Técnicas de terapia familiar*. Ed. Paidós, Barcelona, 1981.
- Pérez, Joseph: *Terapia familiar y Trabajo Social. Teoría y práctica*. Ed. Pax-Mexico, México, 1981.
- Ríos González, J. A.: *Orientación y terapia familiar*. Instituto de Ciencias del Hombre, Madrid, 1984.
- Selvini Palazzioli, Mara y otros: *Paradoja y contraparadoja*. Ed. Paidós, Barcelona, 1988.
- Watslawick, Paul y otros: *Cambio*. Ed. Herdez, Barcelona, 1982.
- Whitaker, A. y Bumberri, W.: *Danzando con la familia. Un enfoque simbólico-experiencial*. Ed. Paidós, Barcelona, 1991.