

LA ORIENTACION PERSONAL: UN CASO MULTI-PROBLEMÁTICO

Anna Esteve Gimeno *
Consuelo Giménez Navarro*

El presente artículo pretende dar a conocer la atención que presta el Servicio de Orientación Personal y Familiar, del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vila-Real, en los casos denominados multiproblemáticos. En esta ocasión, presentamos una pequeña introducción teórica sobre el abordaje que realizamos, y exponemos la orientación realizada a una mujer, que expresaba muchas dificultades, distintas, sin realizar ninguna demanda concreta, mientras recibía varias prestaciones: ayudas económicas, empleo público, desintoxicación alcohólica.

Nuestro Servicio nació con la finalidad de atender las demandas para las que la aplicación de recursos individuales no son suficientes.

Teniendo en cuenta la complejidad de la problemática y a menudo el deterioro de la organización familiar es necesario un nivel de intervención diferente que posibilita una acción más global para la posterior articulación de prestaciones.

Para valorar correctamente las demandas que llegan a Servicios Sociales y entender la perspectiva desde la que se sitúa el Servicio de Orientación Personal y Familiar, es necesario considerar que:

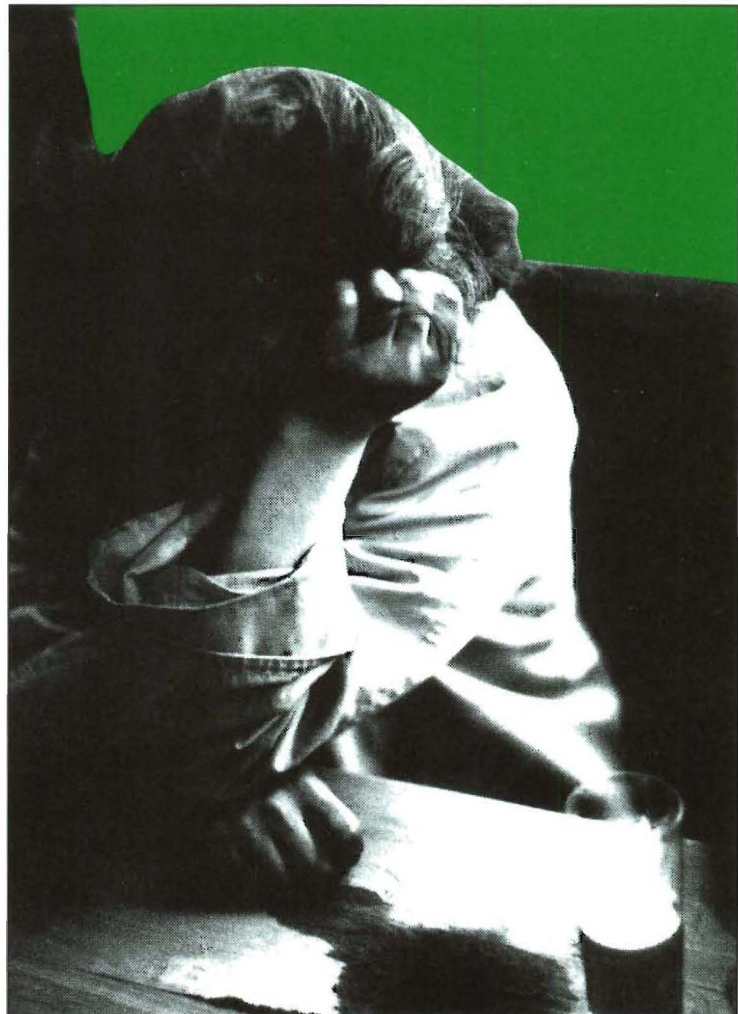
a) La familia o usuario que solicita la atención del Ayuntamiento para la resolución de los problemas que le afectan, espera que ésta sea acogida como él se ha imaginado, independiente-

mente de la concepción que la institución tenga al respecto.

El Ayuntamiento, en cambio, tiene más perspectivas que satisfacer como institución, y que se traducen, en este caso, en programas de atención e intervención de Servicios Sociales.

b) La demanda que a menudo realiza el usuario no muestra más que un aspecto de la compleja situación personal, familiar y social por la que atraviesa. La realidad en la que viven es tan rígida y/o dolorosa que, en un primer momento, no muestran mayor disponibilidad para ser atendida.

c) Los Servicios Sociales atienden, en numerosas ocasiones, demandas de una misma familia que se repiten constantemente durante años y aún durante generaciones. Son familias caracterizadas por su capacidad de dependencia institucional.



* Servicio de Orientación Personal y Familiar.
Ilmo. Ayuntamiento de Vila-Real
Centro Social
C/. Calvario
Vila-Real (Castellón)
Tels.: 52 02 06 - 52 08 45

Teniendo en cuenta estos aspectos y desde una perspectiva sistémica, el Servicio de Orientación Personal y Familiar pretende:

1. Clarificar los límites de la oferta institucional y de la demanda, situando nuevas soluciones, en función de la posibilidad de redefinir la demanda dentro y/o fuera del ámbito institucional.
2. Suscitar el aporte de recursos familiares, necesarios en la intervención y resolución de los problemas devolviendo a la familia la responsabilidad sobre la mejora de su bienestar a partir de sus propios medios y entorno.
3. Calibrar las posibilidades que brindan las diferentes instituciones y recursos, su alcance, y posibles repercusiones.

En resumen, el Servicio de Orientación Personal y Familiar ayuda al demandante a clarificar su situación, redefiniendo el problema y delimitando las posibles causas y, junto con él, buscar los recursos más pertinentes en la aproximación a la resolución de la problemática.

Para ello, la atención del Servicio de orientación Personal y Familiar consiste en llegar a un consenso básico con la familia atendida, respecto a la situación que manifiesta y a las expectativas de modificarla.

El interés de la intervención se centra en el proceso que se sigue para alcanzar dicho consenso, en las modificaciones que se van dando tanto en la relación entre los sujetos, como en los diferentes significados que van teniendo para cada uno de los miembros que participan.

Los ejes sobre los que se construye la intervención son: el proceso (como se han elaborado las pautas repetitivas que sostienen los síntomas), la estructura familiar (funcionalidad de los espacios de poder que controlan el crecimiento de sus miembros) y el contexto (ámbito cultural, económico y sociológico del demandante que permite que la resolución de las problemáticas le sea afín).

UN CASO PRACTICO

Como ejemplo, presentamos la orientación realizada a una mujer separada y con hijos, que expresa en el servicio asistencial de su zona un cúmulo de problemas y dificultades, sin demanda explícita.

Tras situar la intervención, presentamos el desarrollo de las sesiones y sus estrategias y aportamos los

instrumentos utilizados: genograma, cronograma e informe final, consensuado y entregado a la usuaria.

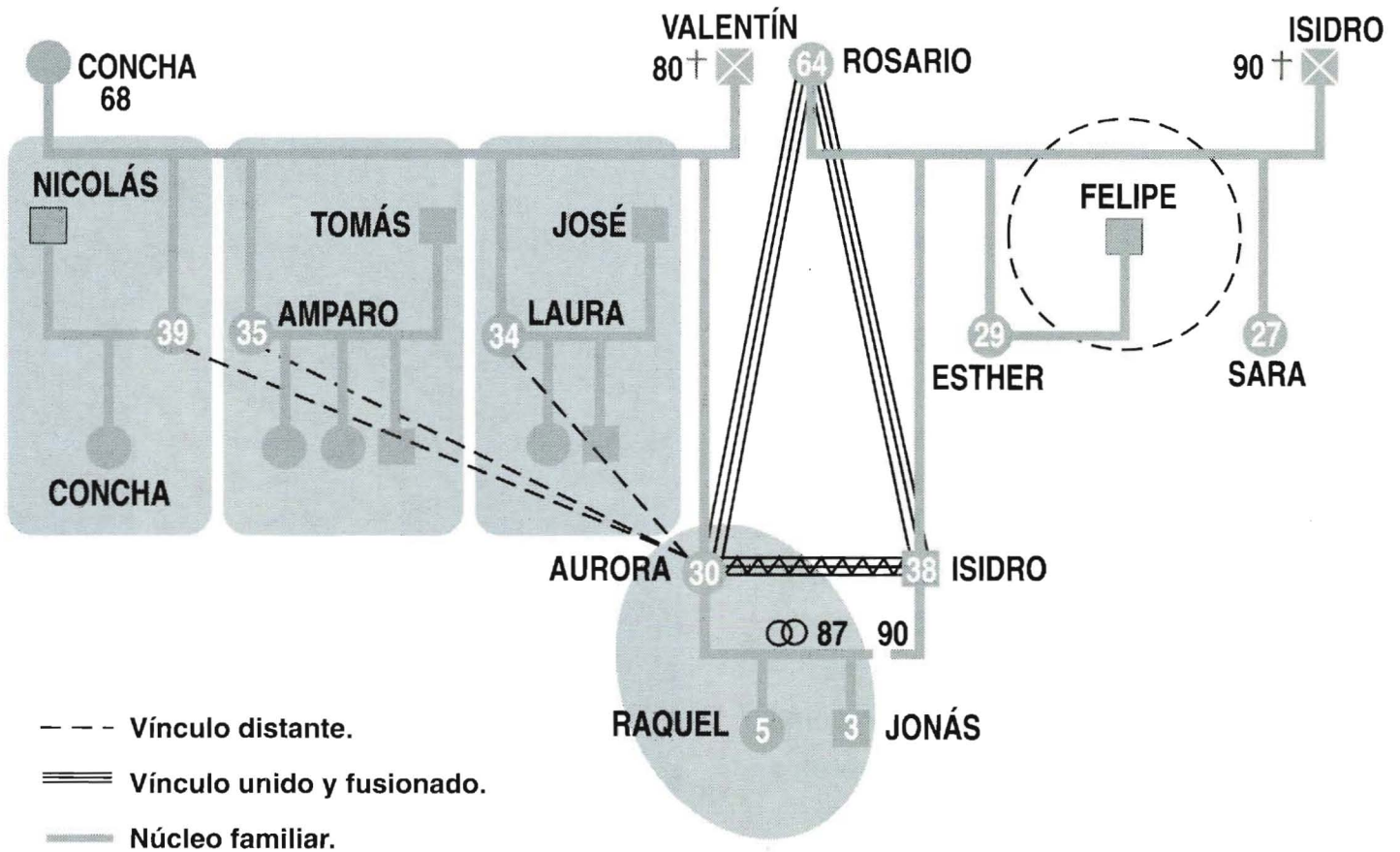
DEFINICION PRIMERA DE LA PROBLEMÁTICA

En el momento de iniciarse nuestra intervención, hace 14 meses que Aurora e Isidro viven separados. Aurora sigue residiendo con sus hijos Raquel y Jonás, de 5 y 3 años, respectivamente, en el domicilio conyugal. Isidro ha regresado al domicilio de su familia de origen.

Aurora había solicitado y obtenido medidas provisionales y demanda la separación matrimonial.

En la última etapa de la convivencia, la crisis se manifiesta con discusiones y peleas físicas muy agresivas. Las peleas y golpes siguen tras la separación. La resolución de medidas provisionales empujan a

ANEXO I
GENOGRAMA



Isidro al pago de 30.000 Ptas./mes, como contribución al sostenimiento de las cargas familiares, y establece como régimen de visita y coexistencia con sus hijos los fines de semana alternos y la mitad de los períodos vacacionales.

Seis meses después de la separación de hecho, Aurora solicita ayuda económica y atención a sus problemas relacionales con su esposo en el servicio de asistencia zonal.

La ayuda económica en concepto de necesidades básicas es suspendida a los pocos días, al firmar un contrato laboral con el Ayuntamiento, como operaria de limpieza viaria.

Mientras, asiste a la Unidad Antialcohólica Municipal, a donde fue remitida por la trabajadora social, al manifestar su preocupación por el aumento de su consumo de alcohol.

Asimismo, el Ayuntamiento aprueba una ayuda económica en concepto de deudas y comedores escolares para sus hijos.

Aurora no acude a las clases de Educación Permanente de Adultos, de las que fue informada al expresar su deseo de promoción profesional.

Finalizado el contrato laboral y a la espera de cobrar la prestación por desempleo, la situación de Aurora se agrava. Solicita atención, expresando confusas dificultades y sin explicitar demandas concretas.

La Trabajadora social la remitió al Servicio de Orientación Personal y Familiar.

1.ª SESION (ACOGIDA)

En la primera entrevista, recogimos los siguientes datos:

Los padres de Aurora han fallecido hace años. Sus tres hermanas residen en los municipios vecinos y Aurora apenas tiene relación con ellas. En cambio, mantiene un fuerte vínculo afectivo con la madre y hermanas de su marido,

mientras con éste siguen las peleas esporádicas, persiste el no cumplimiento del acuerdo de medidas provisionales...

La familia del marido constituye su apoyo: cuidado de los críos mientras Aurora trabaja, acogimiento afectivo, consejos maternales...

Por otra parte, ella no tiene amigos. Su único soporte social lo constituye el grupo de alcohólicos.

Tras redefinir su situación y ampliar las expectativas a un futuro más lejano, Aurora concretó su demanda en su deseo de ser autónoma, de ser capaz de valerse por sí misma y poder garantizar un futuro mejor a sus hijos.

Acogimos su demanda y propusimos 6 sesiones de 1 hora de duración, con una cadencia quincenal, para clarificar la situación.

2.ª SESION

En esta sesión recogimos los datos que nos permitie-

ron construir el genograma y cronograma familiares.

Análisis:

El cronograma familiar relata una sucesión de "abandonos": la muerte de la madre, la vuelta a España mientras el padre permanecía en Brasil, el abandono del hogar del padre enfermo y su fallecimiento.

Estos datos, la estructura y los vínculos familiares nos permitieron realizar las siguientes hipótesis:

1. Ante el 4.º abandono (muerte del padre), Aurora se unió con otro "padre", Isidro, pasando a ser "hija" de otra familia, que "adoptó" a una huérfana. Abandonada por su familia, fue colonizada por otra.
2. Aurora no salió de casa de modo socialmente aceptado: noviazgo y boda. Todavía está pagando una deuda familiar.
3. Isidro es el hijo parentalizado de una familia aglutinada. Ocupa el

lugar de "esposo" de su madre y se alía con ella en contra de Aurora.

4. Aurora no puede separarse de Isidro, y con ello ser abandonada de nuevo por su familia adoptiva.
5. Aurora no es alcohólica. Acude al grupo porque sólo en él tiene identidad, aunque mal definida. La identidad como drogodependiente le ayuda a mantener el problema.

3.ª SESION

Guiados por estas hipótesis, analizamos con Aurora su proceso de independencia familiar, su salida de casa.

- Aurora vivió una adolescencia muy conflictiva, y muy poco sujeta al marco normativo familiar. Fallecida la madre, las hermanas y el padre, sobreprotectores, no tenían autoridad con ella.



**ANEXO II
CRONOGRAMA**

- 1958: La familia originaria de Vila-Real, emigra a Brasil.**
- 1961: Nace Aurora**
- 1968: Concha, la madre, fallece. El padre remite a todas las hijas a España. Viven en casas de tíos.**
- 1969: Regresa el padre de Brasil. Toda la familia se instala en Barcelona.**
- 1973: Traslado de la familia a Castellón.**
- 1975: Se casa Concha.**
- 1976: El padre, enfermo, se traslada a vivir con Concha.**
- 1976: Se casa Laura.**
- 1978: Se casa Amparo. Aurora se traslada a vivir con Concha.**
- 1980: Aurora se une a Isidro.**
- 1980: Valentín, el padre, fallece.**
- 1987: Aurora contrae matrimonio con Isidro.**
- 1987: Nace Raquel.**
- 1988: Nace Jonás.**
- 1990: Separación de Aurora e Isidro. Isidro abandona la familia.**
- 1991: Medidas provisionales.**

– Al convivir con la hermana mayor, el cuñado ejercía las funciones de padre. Aurora empezó a huir. Se unió a Isidro iniciando su convivencia juntos, con 17 años y a los pocos días de conocerse. Poco después murió el padre.

Redefinimos esta salida como una salida sin permiso familiar e introducimos la idea de deuda familiar que pueda explicar el distanciamiento de Aurora con sus hermanas.

Leemos el genograma con Aurora, explicitando la hipótesis sobre su "adopción" por la familia del marido:

– Aurora opone mucha resistencia al abordaje de su relación con sus cuñadas y su suegra especialmente.

– Atentamos, sin pretenderlo, contra la que ella considera "su madre".

Redefinimos positivamente a la familia de los suegros, como una familia muy unida, a la que le pro-

duce dolor la separación de sus miembros:

– Isidro dejó su familia para unirse a Aurora y regresó con ella coincidiendo con la muerte del padre.

– Esther, casada con un viajante de comercio, sigue residiendo en el hogar materno, a pesar de tener su propio domicilio.

– Sara, que tiene novio desde hace años y un buen trabajo, no piensa todavía en tener su propio hogar.

Aurora se muestra muy interesada por esta redefinición y confirma la hipótesis de la parentalización de Isidro y el aglutinamiento de su familia.

Acordamos abordar la historia del matrimonio en la sesión siguiente.

Observación:

La psicóloga de la unidad Antialcohólica informa que Aurora acude a las reuniones del grupo buscando una compañía que el grupo

no puede ofrecerle. Niega tener problemas con el uso del alcohol. No considera que el grupo deba apoyarla de otro modo, porque no se identifica como alcohólica. Cree que abandonará la asistencia, por la dificultad de integrarse al grupo.

4.ª SESION

La historia matrimonial nos aportó los siguientes datos:

– Isidro y Aurora decidieron convivir a los pocos días de conocerse. Fueron a vivir a un pueblo situado a 30 Kilómetros de Vila-Real.

– Isidro iba cada día a trabajar a Vila-Real. Aurora no trabajaba, y sin nada que hacer, permanecía sola todo el día.

– Volvieron a Vila-Real, vivieron dos meses en casa de los padres de Isidro y después alquilaron un piso.

– Tras cinco años de convivencia, se casaron, una semana antes de nacer Raquel.

A la boda sólo asistieron los testigos, ningún familiar ni ningún amigo.

– Desde que se unió a Isidro, Aurora apenas tuvo algún contacto esporádico con sus hermanas.

– A partir de la boda, Aurora empezó a tener relación con la familia de Isidro. No la había tenido con anterioridad.

Redefinimos la estancia de la pareja en el pueblo vecino como un "secuestro" de Aurora, que la mantenía alejada de las dos familias, ya que no era una unión consentida.

Y redefinimos la boda como un acto reparador de la falta cometida: el embarazo.

Aurora confirma en esta sesión la hipótesis sobre la filiación que de ella había hecho Isidro: durante el matrimonio, su relación se asemejaba más a una de tipo paterno-filial, marcada por el dominio de él y el sometimiento de ella, que a una de tipo conyugal, es decir, igualitaria.

Análisis:

Confirmadas las hipótesis sobre la pareja, se hace necesario abordar el proceso de separación y el apoyo familiar o institucional de Aurora. También es el momento de plantearle a Aurora su futuro y ofrecerle apoyo a esa inminente realidad, pues su situación corría el riesgo de cronificarse.

Para ello es necesario abordar las dificultades para separarse: abandonada por su familia y colonizada por otra, la separación supone el abandono de ésta.

5.ª SESION

Aurora solicita no hablar más de su familia de origen. El proceso orientador va camino de redefinir a Aurora como persona "abandonada" por ella, y no nos autoriza a seguir en el tema.

Hacemos una sesión de feed-back:

– Aurora empieza a clarificar los límites de su relación con Isidro.

– Ha dejado las terapias antialcohólicas, no toma alcohol ni antidepresivos.

– Está orgullosa de ser capaz de hacerse cargo de los niños con mayor frecuencia, y de no esperar la autorización de Isidro o su madre para tomar decisiones.

Ofrecemos a Aurora la posibilidad de analizar sus relaciones institucionales, y acepta abordarlas en la siguiente sesión.

Análisis:

Tras esta sesión, nos planteamos si el futuro de Aurora consistirá en ser un apéndice de la familia de Isidro: ella, abandonada por la suya, no tiene más que la de él y éste no parece tener autorización para dejar el hogar materno.

Aurora puede desligarse de la familia de Isidro si

reelabora la relación con sus hermanas, relación que, de momento, no desea abordar.

6.ª SESION

Abordamos en esta sesión las relaciones de Aurora con las instituciones: INEM, Servicios Sociales...

Redefinimos la ayuda institucional: como una relación positiva si es temporal (cuando el usuario precise de protección, en un momento de crisis determinado) y negativa si la incapacita, es decir, si convierte al usuario en "pensionista".

Ha llegado el momento de que Aurora se plantee cuánto ha de durar la dependencia institucional.

Ha pensado formarse laboralmente durante el año y medio que cobra el subsidio de desempleo.

Quiere estudiar diseño. Los estudios requieren cinco años, pero con el primer curso, Aurora está segura de que sabrá dibujar y trabajará en una gran empresa azulejera, con su propio despacho. Se lo ha contado un conocido de una conocida.

A esta fantasía sobre expectativas laborales se unen las afectivas: "Tengo muchos amigos diseñadores", y las de posición social: solicita el pago del coste del colegio privado de sus hijos.

Aurora se muestra agradecida a Isidro por pasarle la pensión alimenticia: "si él hubiese tenido trabajo los últimos meses, a mí no me hubiera faltado de nada..."

Manifiesta muchas resistencias a trabajar: "el trabajo está muy mal, no hay"... Hace poco, Aurora trabajó durante diez días en una fábrica. Durante el período de prueba, pidió la liquidación y se fue, porque el dueño no dialogaba con ella, no se comportaba como un "amigo" (fantasía afectiva).

Elaboramos en la pizarra el siguiente cuadro, que Aurora tituló "Programa-

ción personal" y acordamos vernos en una última entrevista en la que entregamos nuestro informe.

Análisis:

– Lo más significativo de la sesión han sido las

resistencias de Aurora a trabajar, a ser autónoma: "no podré pagar los comedores, tendré que



ANEXO III

PROGRAMACION PERSONAL

Ingresos	Concepto	Estudios
30.000	Separación	Certif. Escolaridad
40.000	Subsidio desempleo	Basic (cursillo)
6.000	I.N.S.S.	Aux. Guardería (cursillo)
14.000	Comedores Municipales	
90.000		Situación vital
		Separación dudosa
		Experiencia profesional
		Pintado en cerámica
		Aerografía
		Serigrafía: 2 años
		– Varios contratos de peón sin cualificar.
Previsiones		
13.000	Colegio	
	Alimentación	
	Piso	
Deudas		
72.000	Colegio	
51.400	Piso	

sacar a los niños a las 12, no podré trabajar..."

– No tiene permiso de su marido ni de su suegra para hacerlo.

– Aurora no tiene decidida su separación matrimonial. Desea salvar su matrimonio: "Tenemos que pagar el piso" (y hablaba en plural), "los niños tiran mucho". No desea repetir para sus hijos la "desaparición" (separación) de sus padres como le ocurrió a ella.

Tampoco desea cambiarles a un colegio público porque a ella la han destrozado tantos cambios (separación de sus compañeros).

ULTIMA SESION

Se hace entrega del informe de Orientación Familiar. (Ver Anexo IV)

Leído el informe, Aurora confirma que ella e Isidro conviven juntos de nuevo, pero no han negociado nada respecto a su relación.

Considera que deberían ir los dos a terapia de pareja, pero eso es algo que no puede pedirle a Isidro.

Cree que la terapia individual podría ayudarla a aprender a negociar.

Análisis:

Después de este período de trabajo con el Servicio de Orientación Personal y Familiar, Aurora ha ampliado la visión de su problemática, que en un principio se reducía a lo económico, y a una manera de hacer, que le deja como víctima de su situación. La resolución no

está en la oferta de los Servicios Sociales, sino en una forma de hacer diferente.

La orientación y posterior derivación da una nueva forma de enfocar las soluciones posibles. Su situación y la de su familia es depositaria de una problemática que hasta ahora era trasladada a sus hijos como ocurrió con ella, respecto de su familia originaria.

¿De qué forma resolverá en el futuro? Es algo que seguiremos en los próximos años, en función de las nuevas habilidades que desarro-

lle en su reconstituida organización familiar.

BIBLIOGRAFIA

CIRILO, S.: *Familia en crisis y acogida familiar*. 1986.

GRACIA I PASTOR, A.: *La información y el informe. Un instrumento de evaluación de las dificultades de la colaboración institucional*. Badalona, 1991.

INCLÁN, J. Y GALLARDO, H.: *Conceptos sistémicos ecológicos en la terapia de familias monoparentales encabezadas por mujeres*. Ponencia-Congreso sobre

la patología de la marginación. Zaragoza, 1989.

KEENEY, B. P.: *La estética del cambio*. Editorial Paidós, 1987.

MINUCHIN, S.: *Familias y terapia familiar*. Editorial Gedisa, 1982.

VAQUER, A., E HIDALGO, F. L.: *Pautas para la orientación familiar en Servicios Sociales Generales*. Comunicación Servicio Municipal de Orientación. COVEN-93 (Próxima publicación).

WATZLAWIC, P.: *Teoría de la comunicación humana*. Ed. Herder. 1983.

ANEXO IV INFORME

El Proceso

Aurora es la hija pequeña de una familia que emigró a Brasil primero y después a Barcelona, volviendo por fin a Castellón, su lugar de origen.

Durante la migración y el posterior regreso, una pauta de relación que se repite es la separación en la que Aurora es un agente pasivo.

- Concha, Valentín y sus hijas se separaron de su familia extensa (abuelos, tíos, primos...) al irse a Brasil.
- Allí Concha falleció cuando Aurora tenía 7 años.
- Aurora y sus hermanas se separaron de Valentín, el padre, cuando fueron a vivir con sus tíos, tras el fallecimiento de Concha.
- Y de nuevo, la familia volvió a separarse de los tíos y primos, al irse a Barcelona.
- Al regreso de Castellón, Valentín se separó de nuevo de sus tres hijas pequeñas, al irse a vivir con la hija mayor casada, tras enfermar de cáncer.
- Valentín falleció cuando Aurora tenía 19 años.

La migración supuso también la continua sepa-

ración de los grupos sociales de apoyo: vecinos, compañeros de clase, amigos...

Cuando Aurora se une a Isidro y constituyen su propio núcleo familiar, la pauta se repite: la separación matrimonial, tras el abandono del esposo.

Estructura familiar

Consideramos que, tras el fallecimiento de Valentín, la familia de Isidro "adopta" a Aurora, manteniendo con ella una relación más de padres que de suegros.

La familia de Isidro es una familia muy unida. Sus miembros se preocupan mucho unos por otros y se ayudan mutuamente.

A las familias muy unidas, les cuesta que sus miembros se separen de ellas.

El matrimonio de un hijo supone siempre una separación de la familia, que si está muy unida lo vive como una pérdida.

Cuando el dolor por la separación es tal que ni la familia ni el hijo pueden hacerle frente, éste no puede unirse a su esposa, estableciendo entre ellos un vínculo que los diferencia de los padres.

El matrimonio de Aurora e Isidro no pudo establecer esa unión de pareja que marcara una frontera clara entre ellos y la familia de él.

Y entre ellos no se dio una relación de igualdad, sino de dominancia-sometimiento, propia de una relación paterno-filial, es decir, de "padre" a "hija".

Producida la separación matrimonial, la relación paterno-filial entre Isidro y su familia por una parte, y Aurora por otra, continúa, es decir, no se ha producido la separación emocional.

La separación emocional supone que Aurora abandone las esperanzas y los sueños que había depositado en su marido y en su matrimonio.

Tras haber vivido numerosas separaciones emocionales, Aurora duda ahora entre ponerle fin a su matrimonio o continuarlo, con la esperanza de que mejore.

El contexto social

En nuestra sociedad se enseña a las mujeres a depositar el sentido de su vida en el matrimonio. Se les hace responsables principales de su éxito y se les enseña a pensar en los demás y no en ellas mismas, como objetivo de sus vidas.

Cuando se produce la separación, Aurora, al igual que las otras mujeres, se siente culpable, porque se le responsabiliza de la felicidad de su marido, de sus hijos, los padres de su ex-marido...

Aun cuando esta responsabilidad es imposible de cumplir, las mujeres se culpan a sí mismas y muchas veces se les acusa por su supuesto fracaso personal.

La Orientación

Nuestro servicio valora que la situación de Aurora necesita ser abordada desde un *contexto terapéutico*, con el objeto de:

- Ayudarle en el proceso de tomar la decisión de poner fin a su matrimonio o de continuarlo, cambiando la posición que ocupaba en él.
- Ayudarle a encontrar sus propias fuerzas, competencia y capacidad para salir adelante sola, si Aurora decide ponerle fin.
- Ayudarle a aprender a negociar con su marido, colocándose en una posición de igualdad con él, a fin de prevenir que no se repita el tipo de relación anterior, si Aurora decide continuar su matrimonio.

Se adjuntan genograma, cronograma y relación de terapeutas.

Se hace entrega a la interesada de una copia del presente informe, con el que se muestra conforme, no deseando añadir nada al mismo.