

## Expectativas encontradas: Familia-intervención social

### La emergencia de un síntoma individual

Francisco L. Hidalgo, Antoni Vaquer  
Centre Casalduch (Castellón)

Es bien conocida en la orientación sistémica la importancia de la definición de la relación y la negociación de expectativas en las relaciones en que intervienen individuos o grupos. La presente comunicación pretende plantear la necesidad de clarificar y delimitar, en la acción social, el nivel en el cual se va a intervenir, y si dicho nivel se ajusta a la demanda solicitada, ejemplificando a dónde puede llevar la ausencia de dicha clarificación a través de un caso.

Esquematizamos los niveles de demanda familiar y los de respuesta social en cuatro grandes grupos a efectos de clarificación, ya que somos conscientes de que no se dan en estado «puro».

cha respuesta afecta muy tangencialmente a otros miembros del mismo grupo, por ejemplo, casos de logopedia, rehabilitación fisioterapéutica, etc.

Aunque se trabaje sobre un individuo, no entenderemos que se está dando una respuesta individual, cuando dicha respuesta afecta de forma sustancial a más individuos. Ejemplo, en una solicitud de internamiento, si se atiende pensando que es una respuesta de atención individual, se olvida que el resto del grupo ha quedado modificado en un miembro y en sus relaciones.

3. **Atención familiar:** La entenderemos como las solicitudes encaminadas a pedir soluciones para más

esta clasificación, complicándose además con el hecho de que una demanda de atención socioeconómica, por ejemplo, puede llevar a respuestas en más de un nivel, siendo problemático ello si no nos damos cuenta de esto y creemos estar interviniendo sólo en el nivel demandado.

Toda demanda suele conllevar una cierta expectativa de resolución —cuando no es exclusivamente una orientación— por parte de un tercero de la problemática (delegación) y las respuestas institucionales son generales, suelen responder a una política institucional más amplia, no teniendo por qué responder necesariamente a todas las implicaciones de la demanda.

En este punto de ambigüedad entre la demanda y la posibilidad de respuesta institucional es donde existe un campo de negociación y ajuste. Si esto no se produce, la solución puede dar lugar a la emergencia de problemas de otro orden, y si se realiza puede redefinir o reencuadrar la problemática presentada.

De ahí es de donde arranca la conflictividad del caso que vamos a presentar.

#### Niveles

	1. Orientación	
	2. Atención individual	
Demanda	3. Atención familiar	Respuesta
	4. Atención socioeconómica	

1. **Orientación:** Entendemos por orientación aquellas demandas que son presentadas como necesidad de información. En éstas el demandante se reserva la decisión en función de la información recibida.

Debe ser respondida únicamente con información.

2. **Atención individual:** Clasificaremos aquí aquellas **demandas** que solicitan intervención sobre un individuo, y dicha intervención casi no afecta al grupo.

Consideramos que hay una **respuesta** de atención individual cuando se atiende a un individuo sólo y di-

de un individuo, aunque no se formule explícitamente.

Entenderemos por **respuestas** de atención familiar aquellas clasificadas al final del apartado anterior; es decir, las que afectan a más de una persona, aunque no hayan sido solicitadas de esta forma.

4. **Atención socioeconómica:** Aquellas **demandas** de medios y recursos sociales y materiales.

Las **respuestas** de atención socioeconómica serían aquellas que tienden a cubrir dichas necesidades.

No existe, pues, un isomorfismo entre demandas y respuestas en

#### PRESENTACIÓN DEL CASO

J. C., de 13 años, vive en un piso de Servicios Sociales; los educadores nos consultan, alarmados, entre los siguientes síntomas:

1. Frecuentes escapadas de la escuela y del piso.

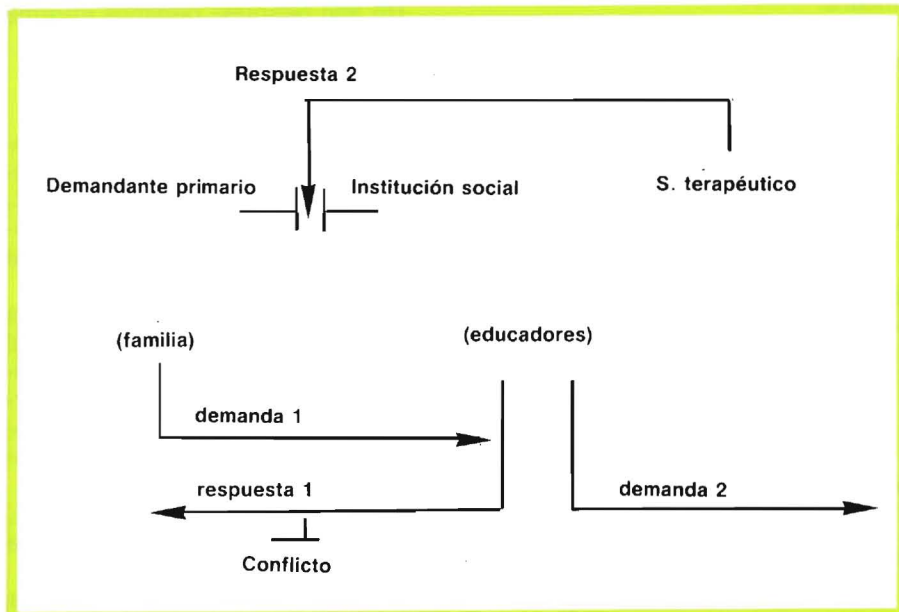
2. Pequeños hurtos y detenciones por la policía.

3. Existencia de malos tratos en el domicilio familiar donde pasa los fines de semana y las vacaciones.

Los educadores dejan entrever que existe peligro de internamiento y que quieren evitarlo manteniéndolo en el piso.

## ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Esta demanda pone en juego tres sistemas:



Observamos en el esquema que estamos en un caso similar al que hemos definido para la intervención social como respuesta familiar. Nuestra respuesta al conflicto no puede ser entendida como una atención individual ni familiar, ni incluso como una respuesta a los educadores, dado que cualquier intervención afecta a las otras partes; por tanto, la intervención sólo puede ser sobre la relación **demandante primario-institución**.

Ahora bien, la demanda parece plantear una alianza con el sistema terapéutico, en el sentido de definir a éste dónde debe intervenir. Plantea una intervención sobre el individuo o incluso sobre la familia, pero para cumplir los objetivos de la institución, definidos como evitar el internamiento en un sitio distinto del piso aunque sea con el mismo régimen. Existe un problema adicional en esta demanda, que es realizada y definida por el subsistema más «débil» dentro de la institución, con lo cual la intervención **podría** ser entendida como una injerencia externa a la institución.

## PREPARACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

En vista de todo lo anterior era imprescindible (evitar todos estos pro-

blemas) definirse como equipo y dónde se iba a intervenir; para ello se elaboró un plan y se puso como condición imprescindible su aprobación por parte de la jerarquía institucional.

El plan era el siguiente:

## FASES PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN

1. Recogida de información.
2. Explicitación del problema.
3. Elaboración de un contrato vinculante a todos los sistemas e instituciones afines a J. C.
4. Desarrollo/s posible/s del contrato.

## DESARROLLO DEL PLAN

Objetivo general:

- Mejora y mantenimiento de las relaciones de J. C. con su familia.

Primera etapa:

- Afirmación de la autoridad.
- Situación frente al conflicto.
- Definición de la jerarquía:

aceptación.

Objetivos específicos:

- Afirmación de la autoridad administrativa.
- Afirmación de la autoridad del educador ante la resolución del conflicto: Rol profesional.
- Afirmación de la autoridad en

la familia: Rol de la madre y demás miembros de la familia.

— Evidenciar los ejes soporte de los sistemas que mantienen la red de interacción social de J. C.

— Confección y desarrollo del contrato vinculante: Plan de evaluación.

Diagnóstico: situar el problema.

## Las expectativas:

### a) Del sistema familiar

Internamiento a tiempo completo hasta la edad de trabajar, tal y como había ocurrido con los otros cinco hermanos mayores. La institución debía cuidar de los hijos, sustituyendo a la familia.

Esta demanda era explícita y reforzada por el aprendizaje institucional que había realizado la familia con los hijos anteriores.

La demanda se sitúa, pues, en los niveles:

— **Nivel socioeconómico** (la economía de la familia era realmente mala).

— **Nivel familiar**, en tanto que el internamiento tiene la finalidad de resolver un problema de toda la familia.

### b) De la institución

## EN LA RESPUESTA

Transformación de la oferta institucional. La institución está en un momento de cambio y ya no acepta demandas como la que plantea esta familia.

Sitúa la respuesta a la familia en los niveles:

— **Socioeconómico**: Ayuda a la familia en el mantenimiento de J.C. durante la semana, transporte, material escolar.

— **Individual**: Se pone mucho empeño en atender al menor y en mejorar su nivel de vida y capacidades individuales.

— Parece haber una expectativa que confunde respuesta institucional con respuesta terapéutica, obviando que una respuesta terapéutica debe responder a una demanda de terapia, que en ningún caso ha sido formulada.

## EN LA DEMANDA AL SISTEMA TERAPÉUTICO

— Incrementar la atención individual para controlar el sistema manteniendo la respuesta institucional.

— Actuación sobre la familia para evitar el internamiento.

Por tanto, sitúa la demanda a nivel de atención individual o familiar, pero desde un sistema distinto. Atención para otros.

### c) Del sistema terapéutico

— Sitúa la respuesta en la relación intersistémica.

1. La institución se hace cargo de J. C., aduciendo que la madre es irresponsable y no atiende al niño como debiera. De este modo la institución se une al niño contra la madre.

2. La madre se retira, dejando que la institución cuide al niño.

presentado no como individual, sino como emergente de la falta de acuerdo.

### Seguimiento:

Un año después pedimos informe de la situación del menor.

### INFORME SOBRE J. C.

1. Por acuerdo de la Comisión Interinstitucional de Valoración, de fecha 17 de septiembre de 1987, J. C. fue trasladado de la Residencia Juvenil S. T. al Centro P. G., donde ahora se encuentra.

Durante el presente curso se ha adaptado sin mayores problemas al nuevo centro y no ha planteado conflictos relevantes, aunque una información más detallada sobre su evolución sólo la puede facilitar el centro.

Por lo que se refiere a las fugas, J. C. se ha ausentado del centro una vez durante este curso.

2. Respecto a la incidencia de vuestra intervención en el caso, creo que, desde la información que poseo, ha sido mínima por lo que se refiere a la evolución personal del menor.

Los conflictos presentados en su día por J.C. y las relaciones en la R. T., la escuela y su familia, bien han sido eliminados con el traslado o bien permanecen latentes y han entrado en una nueva dimensión.

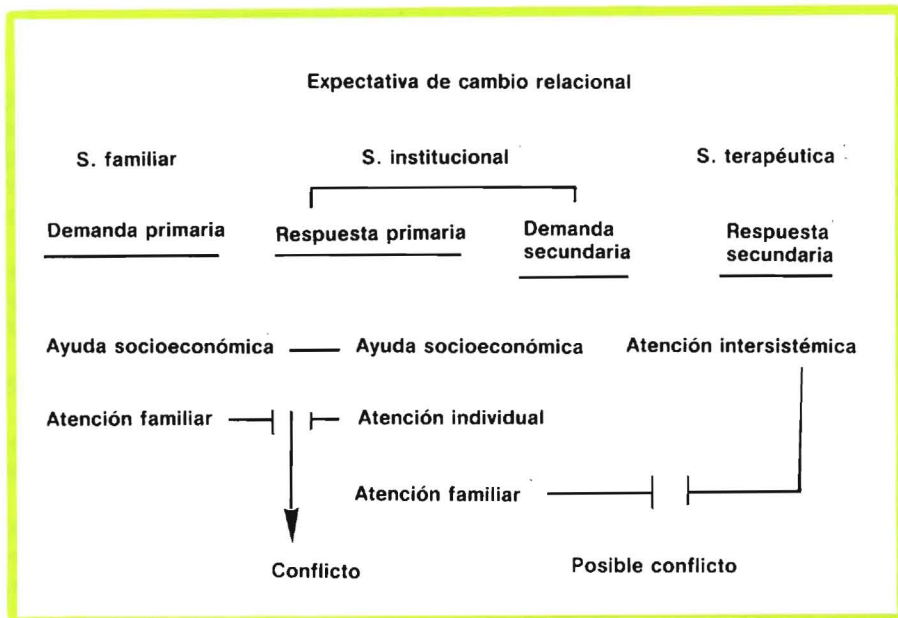
La actitud y comportamiento actuales de J. C. parecen responder más a las características de un nuevo entorno relacional, que él acepta, que a las intervenciones realizadas externamente.

Por lo que se refiere a las relaciones familia-menor, no dispongo de información actualizada sobre ellas, por lo que si os fuera necesario podéis recurrir al equipo educativo del centro donde ahora está internado.

### CONCLUSIONES

A través de la ejemplificación de la emergencia de una problemática determinada, en función de una falta de negociación y ajuste intersistémico, se intenta poner de relieve la importancia de elegir la respuesta en función de la demanda y de negociarla. En el caso de la atención social, la política global debe singularizarse en función de la demanda, o se corre el riesgo de crear una problemática de orden distinto.

En el caso presentado, la resolución de esta problemática no supo-



Existen dos desfases importantes entre demanda y respuesta, que son:

— Entre la familia y la institución, a una demanda de atención familiar se responde con atención únicamente individual.

— Entre el sistema institucional y el terapéutico, una respuesta de atención intersistémica a una demanda de atención terapéutica a un tercero.

Este último desfase se intenta salvar a través de la autodefinición en el plan presentado, que sitúa la intervención en el plano intersistémico y que para intervenir debe ser aceptado tanto por los educadores como por sus superiores.

**El conflicto:** A lo largo de las intervenciones con los sistemas implicados se puso de relieve que el nudo del conflicto estaba en el desacuerdo de expectativas familia-institución y se estaba entrando en una escalada simétrica institución-familia, igual al formulado por J. Haley en su libro «Trastornos de la emancipación juvenil y terapia familiar», y que en este caso podía formularse así:

3. J. C. se porta mal o manifiesta una conducta sintomática: huidas, hurtos.

4. La institución inquiera a la madre para que se responsabilice de su hijo.

5. La madre comienza a hacerse cargo de su hijo: propone internarlo, dejarlo en casa...

6. La institución no acepta la decisión de la madre; es una irresponsable que no sabe educar al hijo.

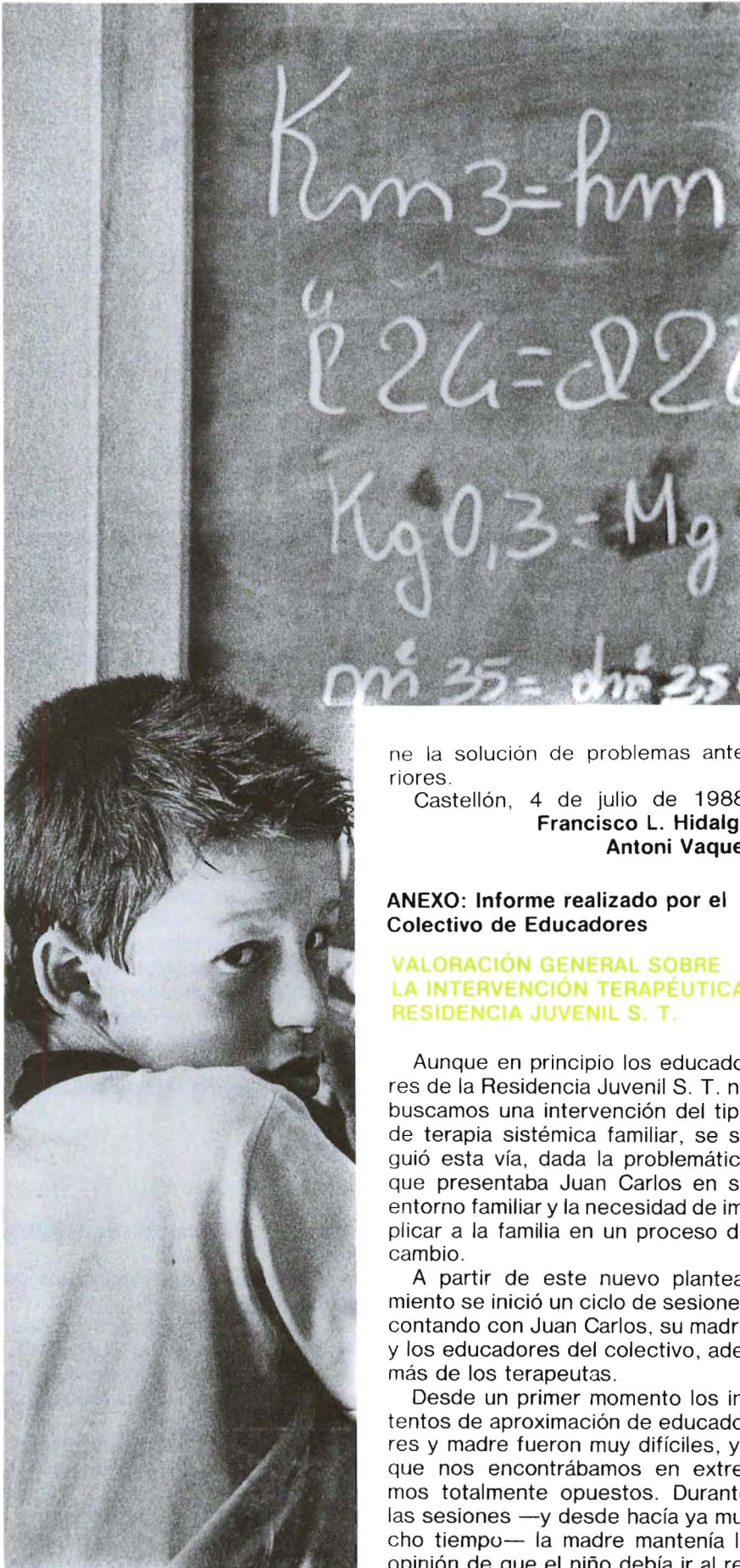
7. La madre se retira, deja a la institución que cuide de J. C.

8. J. C. se porta mal o manifiesta una conducta sintomática.

### La intervención

A lo largo de 12 sesiones en un plazo de cuatro meses, con los distintos sistemas implicados, se intentó que negociaran sobre este desfase de expectativas. Las posturas, en principio veladas, se evidenciaron cada vez más, siendo imposible el acuerdo.

Se hizo un informe para la institución y educadores en el cual se reencuadraba el problema, que era



ne la solución de problemas anteriores.

Castellón, 4 de julio de 1988.

**Francisco L. Hidalgo  
Antoni Vaquer**

## **ANEXO: Informe realizado por el Colectivo de Educadores**

### **VALORACIÓN GENERAL SOBRE LA INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA. RESIDENCIA JUVENIL S. T.**

Aunque en principio los educadores de la Residencia Juvenil S. T. no buscamos una intervención del tipo de terapia sistémica familiar, se siguió esta vía, dada la problemática que presentaba Juan Carlos en su entorno familiar y la necesidad de implicar a la familia en un proceso de cambio.

A partir de este nuevo planteamiento se inició un ciclo de sesiones contando con Juan Carlos, su madre y los educadores del colectivo, además de los terapeutas.

Desde un primer momento los intentos de aproximación de educadores y madre fueron muy difíciles, ya que nos encontrábamos en extremos totalmente opuestos. Durante las sesiones —y desde hacía ya mucho tiempo— la madre mantenía la opinión de que el niño debía ir al re-

formatorio, y los educadores estábamos en contra de esta medida. La posibilidad de diálogo en este y otros puntos fue prácticamente nula, mientras las sesiones se iban alargando y la problemática del chaval iba a su vez en aumento.

A pesar de esto, un elemento muy positivo fue la participación de la madre en este proceso hasta el último momento, aunque consideramos que no hubo demasiado avance a lo largo de las sesiones.

Una vez vistos los resultados después de la intervención terapéutica, la valoración por nuestra parte no puede ser muy positiva, puesto que, a pesar de todos los intentos efectuados por evitar el internamiento del chaval en el reformatorio, éste fue el resultado al final del curso; es decir, que cuando partimos de posiciones tan encontradas es muy difícil llegar a un acuerdo, más cuando estamos hablando de una familia conocedora de los recursos sociales existentes actualmente y que desde hace tiempo ha estado haciendo uso de ellos.

Por otra parte, pensamos que es fundamental en este tipo de terapias contar con el total apoyo de todas las partes y con un alto interés por salvar el problema que se presenta. Tampoco en este caso se dio este elemento fundamental; basta recordar cuántas veces manifestó la madre el deseo de que el niño no la «molestara».

En esta situación de indefinición por parte de madre y educadores, la conducta del niño fue deteriorándose con el tiempo, para al final confirmar la teoría de la madre, referente afectivo al fin y al cabo.

Después de esta experiencia cabe preguntarse:

¿Estamos hablando familia y educadores a partir de criterios comunes?

¿Es posible un cambio que no siga la dirección que marque la familia?

¿No estamos limitados los trabajadores sociales por todos estos elementos?

En resumen, si lo que se pretende es conseguir para el chaval, e indirectamente para la familia, una vida más satisfactoria, vivir su realidad social, familiar y personal más felizmente, ¿no les habremos creado un problema, al menos temporal, si al parecer ahora, cuando se han cumplido sus primeros planteamientos, viven mucho más tranquilamente?

Castellón, 1 de julio de 1988.