

**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LAS CAÑAS**

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN

SERIE MATERIAL DE APOYO A LA DOCENCIA Nº 6

**MANUAL DE RESOLUCIÓN
DE PROBLEMAS EN EL TRABAJO
CON FAMILIAS**

**Deborah Levit Beerbrayer
Lucía Reyes Aranís**

1998

UNIVERSIDAD CATOLICA
IBLAS CAÑASA
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN

SERIE MATERIAL DE APOYO A LA DOCENCIA N° 6

ISSN: 0717-4071

Inscripción: N° 105.535

Este texto de apoyo a la docencia, financiado por la Universidad Católica Blas Cañas a través de la Dirección de Investigación y Extensión, es el resultado de un Proyecto elegido en concurso interno, mediante la evaluación de dos pares expertos y seleccionado por una Comisión Académica de la más alta jerarquía presidida por el Sr. Vicerrector Académico e integrada por el cuerpo de Decanos de la Universidad.

Dibujo de portada: Natalia Miranda V.

Diagramación: Sergio Muñoz G.

Corrección de textos: Leslie Royer U.

Ediciones Universidad Católica Blas Cañas

Dirección de Investigación y Extensión

General Jofré 396

Teléfono: 2222464 - Fono fax: 6652717

Santiago-Chile, 1998

PRESENTACIÓN

La familia constituye una de las preocupaciones centrales en la sociedad moderna, sea cual sea el punto de vista de su análisis. Todos reconocen la importancia del buen desarrollo del núcleo familiar, de la valoración que adquiere en el proceso de socialización primaria, del rol fundamental e insustituible en la transmisión de valores a las nuevas generaciones, del apoyo económico irremplazable en el crecimiento y desarrollo de los hijos, en síntesis, de la valoración y vigencia de la familia como institución fundamental de nuestra sociedad.

La Universidad Católica Blas Cañas no está ajena a esta preocupación, muy por el contrario, desde su perspectiva cristiana desarrolla acciones en función del fortalecimiento de las familias, contribuyendo a su desarrollo psicosocial en el contexto en el cual desarrolla su labor educativa, formadora y orientadora.

El Centro de Estudios y Acción Familiar, ha desarrollado una importante labor en el trabajo de orientación y apoyo familiar, concretando un trabajo de extensión imprescindible en el ámbito académico. Es así como en esta ocasión presenta a la comunidad universitaria y a todas aquellas Instituciones y personas interesadas en el tema, este Manual de Resolución de Problemas en el Trabajo con Familias.

Estamos seguros que el presente Manual constituye una ayuda fundamental a quienes desarrollan una labor de apoyo psicológico, social y terapéutico familiar y a quienes realizan un trabajo docente orientado a la formación de profesionales en cuyo ejercicio laboral se ven enfrentados cotidianamente a personas y familias con dificultades.

Los invitamos a su atenta lectura y estamos seguros que los aprendizajes derivados de ella fortalecerán vuestro trabajo profesional en tan importante ámbito de la vida nacional.

Dirección de Investigación y Extensión

ÍNDICE

Agradecimientos	7
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1: MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO	
Introducción	13
I. Paradigma Sistémico	14
II. Constructivismo	21
III. Terapias Breves derivadas del Enfoque Sistémico	24
CAPÍTULO 2: ¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITAMOS?	
Introducción	35
Instrumentos para obtener y ordenar la información	37
Ejercicio: “Ficha de información útil”	48
4. CAPÍTULO 3: ¿QUÉ HACER Y CÓMO?	
Introducción	55
¿Qué hacer? Caminos a seguir: procedimientos generales	56
1. Trabajo orientado a las soluciones	57
2. Intervención en el circuito o círculo vicioso	60
3. La derivación como herramienta de intervención	64
¿Cómo hacerlo? Variables y elementos a considerar en cualquier relación de ayuda	68
1. Motivación	69
2. Poder	71
3. Postura	72

5. ANEXO I: EJERCICIOS

Introducción	73
I. Pensamiento flexible y creatividad	74
Ejercicio N° 1 “Brainstorming o Lluvia de ideas”	76
Ejercicio N° 2 “Rompiendo Paradigmas”	77
Ejercicio N° 3 “Cambiano el punto de vista”	78
II. Comunicación y Observación:	79
Ejercicio N° 4: “Qué se dice y cómo se dice”	80
Ejercicio N° 5: “Presentación cruzada”	81
Ejercicio N° 6: “¿Qué? Qué! ¡Qué!”	82
Ejercicio N° 7: “Movilizar la emoción”	83
Ejercicio N° 8: “Transformación a través del lenguaje”	84

6. ANEXO II: CUENTOS SUFI

87

7. BIBLIOGRAFÍA

93

SOBRE LAS AUTORAS.....

95

Agradecimientos

Las autoras quieren expresar sus más sinceros agradecimientos a la Dirección de Investigación de la Universidad Católica Blas Cañas, por confiar en la propuesta realizada por el CEAF, en cuanto a elaborar un manual que pueda ser de utilidad para otros profesionales que se relacionen con conflictivas familiares.

Queremos también, destacar la asesoría de la Psicóloga Gladis Levit en lo referente a la mayoría de los ejercicios prácticos de creatividad.

Por último agradecer a María Inés Pesqueira, Supervisora y formadora de una de las autoras y al licenciado y maestro Hugo Hirsh por ser tan generoso con sus conocimientos y experiencias clínicas.

DEBORAH LEVIT B.

LUCÍA REYES A.

INTRODUCCIÓN

ORIGEN

Las distintas instancias de formación y capacitación a profesionales nos han permitido detectar la falencia en la formación de muchos de ellos, en lo que refiere al desarrollo de habilidades y la adquisición de conceptos necesarios para el trabajo con familias. Esto reviste particular importancia, si consideramos que actualmente nos encontramos ante un gran número de profesionales del área humanista que se ven enfrentados a la necesidad de trabajar con grupos familiares brindando asesoría. Muchas veces, la asesoría que dichos profesionales están capacitados a dar es muy general o está centrada en modelos de intervención de tipo individual, estableciendo causas que dejan de lado las nuevas tendencias que enfatizan un enfoque interaccional, en donde las relaciones constituyen el elemento central o la matriz del problema. Además, observamos que la atención brindada se encuentra focalizada en las diferentes especialidades profesionales, careciendo de una visión integrada que permita considerar en el análisis de la problemática un enfoque amplio que contribuya a brindar las mejores posibilidades de intervención o derivación eficaz.

Frente a esta situación, el trabajo desarrollado por la Unidad de Atención Psicosocial del Centro de Estudios y Acción Familiar de la Universidad Católica Blas Cañas, representa un importante aporte, por cuanto ha permitido ir afinando un modelo de trabajo con familias que apunta esencialmente a brindar apoyo en la resolución de problemas que se presentan al interior de ésta. Dicho modelo puede resultar de gran utilidad en la formación de todos aquellos profesionales que por su futuro campo laboral trabajen con individuos y familias.

Es en este contexto, que creemos útil y necesario sistematizar un manual de apoyo a la labor docente en lo que refiere a la tarea del desarrollo de habilidades y la adquisición de conceptos necesarios para el trabajo con familias, llevando algunos de los aportes teóricos y prácticos de la psicología a las necesidades presentes en la formación de profesionales de otras áreas de las ciencias sociales y la educación.

Por último, nos parece importante señalar que el manual que a continuación presentamos constituye una propuesta de una forma de pensar y trabajar, que cuenta con algunos elementos teóricos y no sólo con un repertorio de técnicas y ejercicios.

OBJETIVOS

El manual que estamos presentando busca, como objetivo general, apoyar el trabajo docente en lo que refiere a la formación de profesionales que en su ejercicio laboral se vean enfrentados a individuos y/o familias con dificultades. En este sentido, el manual persigue:

- a) Aportar algunos elementos conceptuales y teóricos sobre familia y el modelo de resolución de problemas.
- b) Entregar un conjunto de actividades y/o ejercicios prácticos que guíen el desarrollo de algunas habilidades necesarias para apoyar el trabajo de resolución de problemas con familias y/o individuos.

CONTENIDOS

Nuestra intención es decir aquí algunas palabras sobre la conformación del manual, sobre su secuencia y estructura, de modo que, a la persona que va a utilizarlo le sea relativamente fácil familiarizarse con él.

El manual está dividido en dos partes. En la primera de ellas se presenta de manera global el marco de referencia teórico en el que se inserta nuestra propuesta. Para ello, exponemos sintéticamente las ideas básicas que nos orientan desde el paradigma sistémico, desde el constructivismo y desde los modelos de terapias breves derivadas del enfoque sistémico en psicología, más específicamente: el Modelo Interaccional Estratégico y el Modelo Orientado a las Soluciones.

La segunda parte tiene un carácter práctico y está a su vez dividida en dos secciones. En la primera de ellas se desarrolla una síntesis de la información que resulta útil y necesaria para colaborar en el proceso de resolución de problemas, y una propuesta sobre la forma de registrarla de manera de favorecer dicho proceso. Luego, nos introducimos concretamente en el ¿qué hacer? para ayudar y favorecer la resolución de problemas al interior de un grupo familiar, y ¿cómo hacerlo?, es decir, ¿qué estrategias debo usar?, ¿cómo debo implementarlas?, ¿qué elementos debo considerar para aumentar su eficacia?.

Por último, el manual contiene dos anexos, el primero de ellos con ejercicios que faciliten la práctica de habilidades tales como: creatividad (flexibilidad de pensamiento); habilidades comunicacionales y capacidad de observación. En el segundo anexo se presentan un conjunto de “Cuentos Sufi”, que permiten ejemplificar y reflexionar sobre algunas de las ideas básicas planteadas en el primer capítulo.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Nuestra sugerencia es que quien tenga este manual es sus manos, y esté comprometido en el proceso de formación, haga el esfuerzo de revisarlo por completo antes de empezar a desarrollar las actividades. Creemos que la parte práctica, es decir, las actividades educativas tienen su buen complemento en la teoría aquí contenida y que en ocasiones éstas no se entenderán si les falta dicho apoyo teórico. Es siempre conveniente que cualquier actividad educativa que se desarrolle sea contextualizada.

A través de este manual, esperamos colaborar a que en la formación de futuros profesionales se desarrollen capacidades y habilidades que les permitan conceptualizar las diferentes situaciones que aquejan a una familia y/o individuo (desde diferentes ámbitos cómo por ejemplo: bienestar social, educación, etc.) en términos de la lógica de resolución de problemas. Nos parece importante recalcar que con este manual pretendemos básicamente presentar una aproximación al trabajo con familias y/o individuos, una propuesta sobre cómo ir pensando para colaborar en una relación de ayuda. En algún sentido ésta es una propuesta incompleta, por cuanto nosotros proponemos un modelo, una forma de mirar las situaciones que nos parece útil y eficaz, pero es tarea de cada docente y de cada futuro profesional el adaptar lo aquí propuesto a las especificidades de su realidad laboral.

CAPÍTULO 1

MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO

INTRODUCCIÓN

El trabajo y la propuesta que desarrollamos en este material se basa, de cierta manera, en mirar las problemáticas humanas; en este sentido se enmarca dentro de determinados paradigmas o marcos referenciales. A continuación presentamos una síntesis de los principios básicos de dichos marcos referenciales, ya que representan un eje central para la comprensión de nuestro trabajo.

En primer lugar, desarrollaremos las ideas fundamentales que recogemos y nos orientan desde el *Paradigma sistémico*. Luego, de manera sintética, abordaremos las ideas centrales que utilizamos del *Constructivismo*, para terminar desarrollando las ideas y postulados básicos que nos guían desde los *Modelos de Terapia Breve* derivadas de la visión sistémica.

I. PARADIGMA SISTÉMICO

Durante la década de los 40, surge el enfoque sistémico cibernético como una alternativa a la visión reduccionista y mecanicista predominante en la ciencia tradicional. Ludwig von Bertalanffy, desde la biología, y Norbert Wiener, desde el campo de las matemáticas, hicieron importantes aportes y desarrollos que contribuyeron al inicio de un cambio epistemológico, una nueva forma de mirar la realidad, que pone énfasis en la TOTALIDAD y la INTERACCION de los elementos que se quieren estudiar.

En el ámbito de las Ciencias Sociales, los planteamientos sistémicos han resultado útiles y atractivos a aquellos teóricos interesados en el estudio de las relaciones entre individuos o grupos de individuos.

En cuanto a la psicología, el enfoque sistémico llega, especialmente, como respuesta a problemas terapéuticos tales como: ¿cómo es que terapias exitosas con un sujeto eran, al parecer, boicoteadas por su familia?; ¿cómo es que se producían tantas recaídas en pacientes que habían sido dados de alta al volver a su entorno?; o ¿cómo es que con frecuencia, la mejoría de un paciente era seguida por problemas en otro miembro de su familia?. La búsqueda de respuestas a estas preguntas llevó a que el foco de atención de los terapeutas se desplazara desde una visión centrada en el individuo como una unidad, hacia la relación de dicha persona con su medio social, es decir, desde el estudio de la mente individual hacia los procesos de interacción entre los individuos. En este sentido, la perspectiva sistémica pone atención a la organización del sistema, a las relaciones entre sus partes y también al contexto en el cual éste se desenvuelve y existe.

Ahora bien, nos interesa explicitar dos pilares o ideas centrales del paradigma sistémico, cuales son:

1. Concepción Holista de la realidad

Hace referencia al concepto de totalidad. Cualquier fenómeno, comportamiento, etc. debe ser comprendido y/o analizado considerando el contexto o sistema en que se desarrolla o encuentra. Se denomina contexto al marco en el cual el comportamiento se hace significativo. Así como el significado de una oración tiene que ser considerado dentro del texto en el que está incluida, cualquier comportamiento debe comprenderse dentro de su contexto. En este sentido, la perspectiva se amplía e incluye al sistema en el cual aquel está inserto.

Esto es de particular importancia cuando trabajamos con individuos y familias, en dos sentidos fundamentales: en primer lugar nos indica la importancia de que como profesionales ampliemos nuestra mirada, y que indagemos sobre el contexto en que esta situación que lo(s) aqueja se da. En segundo lugar nos pone ante la obligatoriedad de considerar la diversidad de variables involucradas en cuestión, haciendo del trabajo multidisciplinario un aspecto fundamental en nuestro quehacer. (Profundizar la idea utilizando el Cuento Sufi 1, en el Anexo 2, p. 89).

2. Modelo de causalidad circular

La causalidad circular hace referencia al hecho de que una conducta de un componente del sistema influye y es influenciada por la de los otros componentes del sistema. A diferencia de lo planteado por el modelo de causalidad lineal, donde se pensaba unidireccionalmente en términos causa y efecto, acción y reacción, en el modelo de causalidad circular causa y efecto NO pueden ser aislados el uno del otro, se enfatiza la bidireccionalidad en cuanto a que los eventos serían co-causados. La noción de circularidad recalca que la comprensión y significación de un

evento sólo es posible al considerar el contexto interaccional en el que éste ocurre . Un ejemplo que nos ayuda a entender esto en el funcionamiento familiar es el siguiente: Pensemos en una pareja donde el varón se queja de que su esposa no es cariñosa ni afectiva con él, frente a esta queja ella argumenta que dejó de serlo por que él se comportaba de manera fría y lejana. Como vemos estamos frente a un círculo donde cada miembro de la pareja esta co-causando la actitud del otro miembro. (Profundizar la idea utilizando el Cuento Sufi 2, en el Anexo 2, p. 90).

¿Qué es un sistema?

Un sistema es un conjunto de elementos organizados en un todo unificado y que interactúan entre sí. Un sistema es un conjunto cualitativamente diferente de la suma de sus elementos individuales.

El sistema constituye una **totalidad**, una identidad única e irrepetible donde sus componentes poseen una **organización** consistente; en este sentido el todo es mayor y diferente a la suma de las partes.

Un ejemplo sencillo para entender esto es pensar en un equipo de fútbol, el equipo como tal es diferente a la suma de sus integrantes, ya que cada uno de ellos en el “sistema equipo” ocupa un lugar e interactúa con los demás de manera específica y con una función específica dada en relación al resto. Por otra parte, si se cambia uno de los integrantes del equipo el sistema cambia, ya no es el mismo.

¿Qué caracteriza a un sistema?

Como señalábamos todo sistema se caracteriza por poseer una organización determinada. Es así como todo sistema se organiza en una serie de elementos jerárquicos, lo que significa que cada sistema es visto como subsistema de un sistema mayor. Así por ejemplo una célula puede ser vista en sí misma como un sistema complejo y al mismo

tiempo puede ser considerada como formando parte de un organismo de mayor complejidad, causando la actitud del otro miembro, siendo imposible establecer una relación de causa efecto entre los comportamientos de ambos miembros de la pareja.

Los sistemas, en relación a su organización, poseen **límites** que constituyen su perímetro delimitándolo y definiéndolo al diferenciarlos de otros sistemas. Los límites tienen la función de contener al sistema, protegerlo de las presiones exteriores y controlar el flujo de información que entra y sale en sus relaciones con el entorno de manera que cumple funciones tanto protectoras como reguladoras. Volvamos a tomar un ejemplo en relación a la pareja: para que una pareja pueda constituirse como tal, es decir sistema pareja, debe ser capaz de crear y mantener sus propios límites para poder definirse y funcionar. Concretamente, esto significa que durante el período en que se están conformando como pareja deben ser capaces, cada uno de sus miembros, de tomar cierta distancia y poner límites en relación a sus familias de origen. Asimismo con el paso del tiempo deben extender estos límites hacia el subsistema familiar conformado por su o sus hijos con el fin de no perder su identidad como sistema pareja.

Ahora bien, las partes o elementos de un sistema se coordinan para alcanzar determinados objetivos o propósitos. Para ello el sistema debe estar constantemente cambiando o adecuándose a los requerimientos de su sobrevivencia, por esta razón un sistema no es algo estático.

Tanto la organización de un sistema como su adaptación al medio al cual pertenece dependen del equilibrio que éste logre entre adaptabilidad y cambio, es decir, su capacidad de autorregulación ante la emergencia de cualquier evento que amenace su homeostasis o equilibrio. Esta capacidad está dada por los llamados **mecanismos de retroalimentación** que pueden ser definidos como la respuesta del sistema a la información proveniente de su interior o exterior.

Existe también la posibilidad de que un sistema no permanezca en un estado de homeostasis, sino que producto de la información recibida de su ambiente se amplifiquen sus límites aceptables (alcanzando posteriormente una nueva homeostasis).

En este caso se produce un fenómeno morfogénético. La morfogénesis o desviación respecto a un rango establecido de equilibrio es el motor de la innovación y del cambio en un sistema. El mecanismo que subyace a ello se le llama de **retroalimentación positiva**.

En síntesis, los mecanismos de **retroalimentación negativos** mantienen un estado de equilibrio, de homeostasis, mientras que los mecanismos de retroalimentación positiva inducen al sistema al cambio a través de su desbalance. Ambos mecanismos son indispensables para la sobrevivencia y desarrollo del sistema.

Para entender estos conceptos pensemos en una familia en donde a la madre se le ha diagnosticado un cáncer terminal. Es probable que en un primer momento el sistema familiar (constituido por hijos, esposos y otros significativos) intenten negar el hecho como una forma de mantener el equilibrio, la homeostasis. El desarrollo de la enfermedad y las problemáticas que éste conlleva irán progresivamente impidiendo que este mecanismo siga siendo funcional y el sistema familiar tendrá que ir asumiendo el hecho, por ejemplo, redistribuyendo las funciones que cada uno de los miembros, y en especial la madre, tenían asignados (explícita e implícitamente). La muerte de la madre marca otro momento donde la homeostasis, quizás precaria, que había alcanzado el sistema familiar durante el desarrollo de la enfermedad, se ve interrumpida. El sistema familiar cambia, es otro y deberá alcanzar, a través de un fenómeno morfogénético, un nuevo estado de equilibrio u homeostasis.

La familia como sistema

La familia es concebida como un sistema social que puede ser estudiado en términos de su **estructura** (la forma como está organizada en un momento dado, es decir: subsistemas, límites, jerarquías, etc.) y sus **procesos** (las formas en las cuales cambia a través del tiempo y se relaciona.)

Como sistema la familia obedece al principio de **Totalidad**, en cuanto a que el todo es mayor y diferente de la suma de las partes. La organización familiar y los patrones interaccionales implican un interjuego de la conducta de sus integrantes, de modo que lo que se enfoca en la observación del funcionamiento del sistema familiar son sobre todo los patrones de interacción, y no sólo el desempeño individual.

También como sistema, la familia se ajusta al concepto de **causalidad circular**, en cuanto a que siendo un grupo de individuos interrelacionados, un cambio en uno de ellos afecta a los demás y al grupo en su conjunto y viceversa.

Podemos observar que el sistema familiar, al igual que todos los sistemas, es dinámico, cambia y se desarrolla con el tiempo. Se ha descrito en la bibliografía sobre el tema un ciclo de vida familiar que nos permitirá ejemplificar algunos de los procesos propios de la familia como sistema.

El sistema familiar se inicia a través de la conformación del sistema pareja. Para que éste se constituya es importante, como señalábamos anteriormente, que sea capaz de fijar sus límites por ejemplo, con las respectivas familias de origen. Las parejas van definiendo su estilo propio de funcionamiento donde se establece –implícita o explícitamente– los deberes y derechos de cada uno de sus miembros. La pareja alcanza un estado de equilibrio u homeostasis que viene a ser interrumpido por el nacimiento del primer hijo. La integración de un nuevo miembro al sistema, hace que este cambie, tanto en lo que refiere a la definición y distribución de las tareas al interior de éste como a la relación entre sus

miembros. A través de mecanismos de retroalimentación positiva se implantará un nuevo estado de equilibrio. Este mismo proceso se vive con diferentes intensidades y matices con el nacimiento de cada nuevo hijo. Ya es posible hablar de subsistemas al interior de la familia –el subsistema parental y el subsistema filial– cada uno delimitado del otro y definido por sus propias reglas. Ahora, tomando el principio de causalidad circular, vemos cómo el comportamiento de cada uno de los miembros de la familia está co-causando el comportamiento de los otros: el desarrollo de los hijos desafía a los padres a ir otorgando grados crecientes de independencia, los que a su vez influirán en la autonomía que ellos vayan logrando, y por ende en su desarrollo.

Cada etapa del desarrollo de los hijos –lactancia, primera infancia, edad escolar, pubertad, adolescencia– van marcando la necesidad de que el sistema se adecúe a los nuevos requerimientos de los hijos y de los padres, influyendo la conducta de cada uno de ellos en la de los otros. Por ejemplo el comportamiento y las necesidades de desarrollo de hijos púberes y adolescentes desafía a los padres a la necesidad de modificar las normas y reglas que hasta el momento probablemente habían sido funcionales para ese sistema familiar.

No sólo los cambios al interior del sistema inducen a éste a realizar modificaciones en su organización. Recordemos que un sistema está constantemente interactuando con el contexto en el que existe y se desarrolla. Por ejemplo: la entrada del primer hijo al sistema escolar formal induce y provoca cambios significativos en el sistema familiar por cuanto el sistema escolar impondrá sus propias normas y deberes a la familia. En este mismo sentido, pero en términos más generales, las mayores exigencias de formación profesional para insertarse en el mercado laboral han conllevado a la prolongación de la estadía de los hijos en el hogar paterno y la dependencia económica hasta más avanzada edad, lo que indudablemente ha originado cambios importantes al interior del sistema familiar, no son las mismas normas y forma de relacionarse con hijos de 12, que con hijos de 18, y/o con hijos de 23 años.

II. CONSTRUCTIVISMO

El constructivismo es una escuela de pensamiento que estudia la relación entre el conocimiento y la realidad, postula que un organismo nunca es capaz de reconocer, describir o copiar la realidad, y que sólo puede construir un “modelo que se ajuste a ella”.¹

Las epistemologías tradicionales consideran que la percepción refleja una realidad que existe independientemente del observador, creen en la “objetividad”. El constructivismo extremo, en cambio, postula que toda afirmación sobre la realidad es fundamentalmente una afirmación sobre el observador.

Si bien existen muchos autores que hablan de constructivismo nos referiremos a algunos conceptos desarrollados por Humberto Maturana² y sus implicancias en el campo de la psicoterapia o cualquier relación de ayuda.

Maturana, cuestiona la existencia de una realidad objetiva, planteando que como seres humanos tendemos a vivir un mundo de certidumbres, de solidez perceptual indisputada, donde nuestras convicciones prueban que las cosas sólo son de la manera que las vemos, y que lo que nos parece cierto no puede tener otra alternativa. A esta “ilusión de objetividad” Maturana contrapone el concepto de “objetividad entre paréntesis” aludiendo a que: “Toda experiencia cognoscitiva involucra al que conoce de una manera personal, enraizada en su estructura biológica, donde toda la experiencia de certidumbre es un fenómeno individual ciego al acto cognoscitivo del otro” (pp. 7). En este sentido la realidad no existe independiente del observador, dependiendo toda percepción de la estructura biológica del sujeto perceptor.

¹ Simon, Stierlin, Wunne: “Vocabulario de Terapia Familiar”. Ed. GEDISA, 1993.

² Maturana, H. y Varela, F.: “El árbol del conocimiento”. Ed. Universitaria, 1990.

Ligado a lo anterior, otro concepto importante de mencionar es el de “Determinismo estructural”, en el sentido de que nuestra estructura biológica posibilita y limita nuestra relación con el mundo, sólo podemos tratar con sistemas en los cuales todos sus cambios están determinados por su estructura, cualquiera que ésta sea, y en los cuales estos cambios se dan como resultado de su propia dinámica o desencadenados por sus interacciones” (op cit, pp. 63). Dado el concepto de determinismo estructural, es importante tener presente que en cualquier relación de ayuda sólo se “perturba” al otro, ya que él podrá cambiar sólo si está en sus posibilidades y en su contexto más cercano realizar dichos cambios.

El siguiente pasaje del libro *El Principito* de Antoine de Saint-Exupéry³, ejemplifica de manera clara esta idea:

– *Quisiera ver una puesta de sol... Hazme el gusto... Ordena al sol que se ponga...*

– *Si ordeno a un general que vuele de flor en flor como una mariposa, o que escriba una tragedia, o que se transforme en ave marina y si el general no ejecuta la orden recibida, ¿quién, él o yo, estaría en falta?*

–*Vos– dijo firmemente el principito.*

–*Exacto. Hay que exigir a cada uno lo que cada uno puede hacer– replicó el rey–. La autoridad reposa, en primer término, sobre la razón. Si ordenas a tu pueblo que vaya a arrojarse al mar, habrá una revolución. Tengo derecho a exigir obediencia porque mis órdenes son razonables.*

–*¿Y mi puesta de sol?– respondió el principito, que jamás olvidaba una pregunta una vez que la había formulado.*

–*Tendrás tu puesta de sol. Lo exigiré. Pero esperaré, con mi ciencia de gobernante, a que las condiciones sean favorables.*

³ Saint -Exupéry, A.: “El Principito”. Ed. Gallimard. 1951.

Nos parece relevante destacar, que desde el punto de vista práctico no adherimos a un constructivismo radical ni ortodoxo. Nuestro interés está puesto en subrayar la obligatoriedad y necesidad de co-construir realidades con el otro –en el sentido de llegar a acuerdos en los significados–, cuando estamos en una relación de ayuda y/o resolución de problemas. Por otro lado, al hablar de co-construcción queremos referirnos a lo que más tarde entenderemos como “ construcción de problema trabajable y en donde justamente entran en juego los “significados”, y el “cómo es problema para quien consulta”. Tenemos que ayudar a la gente en lo que para ellos sea problema y no en lo que a nosotros, como profesionales entendidos en el tema, creamos sea el problema. Ciertamente tenemos los estudios y las herramientas para ayudar a la resolución de problemas, y que muchas veces tendremos que sugerir o prevenir alguna situación riesgosa. Pero no podemos, desde nuestra postura personal y limitada decir cuál es el problema. Este debe ser una construcción conjunta donde se vean implicados los significados del consultante. (Profundizar la idea utilizando el Cuento Sufi 3, en el Anexo 2, p. 91).

III. TERAPIAS BREVES DERIVADAS DEL ENFOQUE SISTÉMICO

Hasta ahora hemos revisado algunas ideas básicas del paradigma sistémico y del constructivismo. Por último, desarrollaremos de las llamadas terapias breves derivadas del enfoque sistémico, algunos elementos que iluminan nuestro trabajo y que –a nuestro juicio– resultan útiles en el trabajo con familias y en especial en la resolución de problemas.

Podemos distinguir, dentro de lo que son las terapias breves que poseen una orientación sistémica, dos modelos: el *Enfoque Interaccional Estratégico*, el cual se desarrolla principalmente en Palo Alto, San Francisco, aproximadamente en 1959 y la *Terapia Orientada a las Soluciones*, desarrollada en Milwaukee, aproximadamente en 1966.

¿Cómo surgen?

Ambos modelos surgen a partir de un cuestionamiento sobre “los medios” a través de los cuales se generaban cambios en los procesos terapéuticos. Si bien ambos enfoques derivan del paradigma sistémico cuestionan la eficacia y eficiencia de los procesos de resolución de problemas: la convocatoria a todos los miembros de la familia se hacía dificultosa, las entrevistas con todo el grupo familiar resultaban muy largas y tediosas, centradas en la organización y el funcionamiento del sistema familiar, dejando de lado así, la queja por la cual se consultaba. Debido a ésto, comienzan a estudiar y desarrollar estrategias que favorezcan el cambio, manteniendo una comprensión sistémica, pero abandonando la obligatoriedad de trabajar con toda la familia en sesión.

Premisas o Postulados básicos que comparten ambos enfoques

1. Visión Sistémica:

Ambos modelos utilizan una aproximación sistémica, lo que implica que cualquier evento o comportamiento debe ser considerado en relación a su contexto o sistema en el que se desarrolla.

2. Visión constructivista:

Ambos modelos consideran que las realidades serían construidas a través de significados personales. Asimismo, ambos modelos coinciden en considerar que los problemas se conceptualizan y se construyen como tales, por lo mismo se pueden de-construir, o mejor dicho, se pueden construir problemas solucionables, en el sentido de ver las cosas desde otra perspectiva que posibilite un mayor rango de acción.

3. Focalizados en el presente:

Ambos modelos se centran en el principal desarreglo actual, intentando comprender y describir cómo es que dicha situación se da y se mantiene en el presente, (son modelos descriptivos, no explicativos).

4. Percepción del profesional como un agente de cambio activo y responsable en el proceso de resolución de problemas:

El agente de cambio asume un rol directivo, debe plantearse a cada momento hipótesis y predicciones que guíen el proceso. Así mismo, se deben plantear objetivos claros, concretos y realistas. A estos objetivos se los denomina METAS MÍNIMAS, que son pactadas a lo largo de las primeras entrevistas con las persona, constituyéndose así en un parámetro para evaluar cambio. El cumplimiento de dichas metas mínimas favorecen el cambio, ya que la posibilidad de hacer algo diferente aumenta la sensación de autoeficacia, generándose de esta manera un espiral inverso al que se venía produciendo.

5. Énfasis en el cambio:

Ambos modelos enfatizan la realización de ciertas ACCIONES que promuevan el cambio. En este sentido apuestan que el cambio se va a producir al momento que la o las personas logren actuar de manera diferente, más que por que logren una comprensión profunda de las causas que explican la situación problema. Estos enfoques sólo pretenden e intentan una solución focal. En relación a ésto, Bateson⁴ señala que quien quiera hacer el bien, lo debe hacer en los pequeños detalles; los grandes cambios son siempre catastróficos. (Profundizar la idea utilizando el Cuento Sufí 4, en el Anexo 2, p. 92).

APROXIMACIÓN A LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

La manera cómo tratamos de resolver un problema, está dada, por la manera como lo conceptualicemos o pensemos. Una cosa es lo que ocurre en la realidad y otra el significado que cada individuo le atribuye. Los problemas no están “fuera de la cabeza”, son construcciones entre el hecho real que existe allá afuera, y el significado y manejo que se realiza de tal dificultad. Muchas veces nos las arreglamos para armar problemas que más que problemas son “tragedias” de la vida cotidiana⁵, puesto que son insolucionables.

¿Qué hace que algo se constituya en problema?

El interés primero en nuestro trabajo está puesto en comprender qué le afecta a la(s) persona(s) y cómo les afecta. De esta manera se privilegiaban por sobre los diagnósticos tradicionales, un diagnóstico de la SITUACIÓN PROBLEMA.

⁴ Mardone, G. Watzlawick, P.: “El arte del cambio”. Ed. Herder, 1992.

⁵ H. Hirsh en SEMINARIO TALLER: Resolución de problemas. (CAPSIS)

Es importante comprender CÓMO la situación es problema para la familia o el individuo que se acerca a nosotros como profesionales. Para las distintas personas las “realidades de primer orden”⁶, es decir, las cosas o hechos en sí, pueden tener diferentes significados. Un claro ejemplo de ello es la imagen de un vaso que contiene agua hasta la mitad. Mientras para una persona el vaso puede estar medio vacío, otra puede percibirlo medio lleno. Vemos así, como frente a una misma realidad de primer orden, pueden surgir dos lecturas y apreciaciones totalmente diferentes e incluso opuestas.

Tomemos otro ejemplo, un proceso de duelo dentro de un sistema familiar. La muerte en general es un proceso doloroso que implica cierre y provoca tristeza durante un tiempo. ¿Qué hace entonces que una familia pueda superarlo a solas y para otros este hecho se constituya en un problema requiriendo de ayuda profesional para solucionarlo?. La respuesta está en cómo es vivido y manejado este proceso, es decir, en el significado que este hecho tenga para esa familia en particular en relación a una idea de lo que es normal. Podemos decir entonces que una situación o hecho sea problema, no está en la situación o hecho en sí, sino que en la significación y manejo que se realice de tal acontecimiento.

¿Cómo se generan los problemas?

Watzlawick, Weakland y otros⁷ realizan una útil distinción entre lo que es una DIFICULTAD y lo que es un PROBLEMA. Por dificultades refieren a un estado de cosas indeseables que pueden resolverse mediante un acto de sentido común, o bien, son situaciones indeseables, pero bastante corrientes para la cual no existe solución conocida y que habría que sencillamente asumir o conllevar al menos por un tiempo. La muerte de

⁶ Watzlawick, Weakland, Fish: “Cambio” E. Herder, 1986.

⁷ Watzlawick, Weakland, Fish: “Cambio” E. Herder, 1986.

un ser significativo nos sirve nuevamente como ejemplo aquí. Ahora bien, cuando se refieren a un “problema” plantean que serían callejones sin salida creados y mantenidos al enfocar mal las dificultades.

Los problemas no existirían per se. Las dificultades se constituyen en problemas **para alguien** en un **contexto determinado**. Por lo tanto, los problemas serían: “conductas, actitudes o comportamientos presentes y persistentes que surgen de una dificultad mal llevada. En este sentido, podríamos decir que existen dificultades que en un momento dado se convierten en problemas.⁸

Según los mismos autores existen tres maneras de enfocar mal una dificultad:

1. Intentar una solución negando que una dificultad lo sea en realidad: Es preciso actuar pero no se emprende tal acción. Pensemos, por ejemplo, en una familia en donde uno de los hijos adolescentes está comenzando a presentar conflictos importantes en relación a la adicción, con importantes nos referimos a: baja significativa en su rendimiento escolar, incumplimientos de las normas establecidas en su hogar, principalmente en lo que se refiere a las horas de llegada, abandono de su tradicional grupo de amigos para buscar la compañía de jóvenes de los cuales se sospecha consumen drogas. Los padres, por una buena o mala razón, parecen no ver o no querer ver la gravedad de estos cambios, por lo que intentan soluciones parciales tales como contratar profesores particulares para que el joven aumente su rendimiento escolar, evitando así enfrentar la situación de fondo.

⁸ Hirsch, H.: “Soluciones estratégicas para los conflictos del trabajo con problemas”; Charla dictada en el CAPSIS, octubre de 1993.

2. Se intenta un cambio para eliminar una dificultad que desde el punto de vista práctico sería inmodificable o bien inexistente. Se emprende una acción cuando no se debería emprender. Un buen ejemplo de esto lo vemos en las situaciones de separación o de divorcio, frecuentemente los padres desean que sus hijos no sufran por ello lo que, sin embargo, resulta inevitable, e incluso contraproducente, ya que se hace necesario elaborar dicha situación. En este empeño de evitar el sufrimiento de sus hijos, muchas veces inician acciones para suplir la situación de manera equivocada, a través de la plata o de la falta de límites, cayendo en una excesiva indulgencia que es a largo plazo lo que puede finalmente dañar a los hijos.

3. Se comete un error de tipificación lógica estableciéndose un “juego sin fin” cuando se intenta un cambio en una situación que tan sólo puede cambiar a partir de un nivel lógico mayor. La acción es emprendida a un nivel equivocado. Por ejemplo, se ha descrito a través de la teoría interaccional de la comunicación que existen dos niveles de comunicación. El nivel de contenido y el nivel relacional. Este último, generalmente implícito, no verbal, de un nivel lógico superior y define al nivel de contenido. Muchas veces en las parejas se producen problemas, ya que se intenta solucionar dificultades de la relación a través de la discusión de contenidos y no en el plano de la relación.

¿Cómo se mantiene el problema?

¡Poniendo una dosis más elevada de la misma solución! Cuando nos vemos enfrentados a una dificultad, intentamos una solución, si ésta resulta infructuosa, ponemos una dosis más elevada de la misma solución, es decir, persistimos en lo mismo, lo cual comienza a generar un círculo vicioso manteniéndose así el problema. Los problemas se mantienen entonces por las llamadas “**soluciones intentadas**”, que alimentan el problema. Sería importante explicar en estos momentos que las

soluciones pueden ser muchas y de distinto tipo, pero que en general todas apuntan a lo mismo, tienen el mismo denominador común.

Cabe preguntarse entonces ¿cómo es que los seres humanos caemos en estos círculos viciosos, manteniéndonos en el sistema problema sin poder modificarlo?

– Lo primero es que se nos ha enseñado a través de la cultura occidental que la perseverancia y el esfuerzo son actitudes positivas. Si bien ello efectivamente es así, es imprescindible estar atento para saber cuándo las soluciones intentadas han resultado fracasadas y se hace necesario cambiar la dirección: “si al principio no se tiene éxito inténtelo de nuevo, pero si no lo logra haga algo distinto”. Un clásico ejemplo de ello son las dietas para bajar de peso, se inician sistemáticamente cada semana y fracasan sistemáticamente de la misma forma cada semana. Aunque parezca insólito –pese a la lista de fracasos acumulados– se insiste en iniciarla nuevamente bajo el supuesto de que : “esta vez sí va a resultar”, formándose de esta manera un círculo vicioso del tipo ansiedad-frustración.

– Por otra parte, persistimos en las mismas soluciones por “**inadvertencia**”, es decir, lo que pensamos acerca del problema, el significado que le atribuimos nos impide mirar la situación de otra manera y por lo tanto obrar distinto. En este sentido persistiríamos en soluciones que no dan resultados positivos, no por torpeza, sino por que actuamos en coherencia con nuestra visión de la situación.

La siguiente pregunta entonces es:

¿Qué hacer?

Si la mantención de este círculo vicioso –de este sistema problema– está dado por las soluciones intentadas, el intervenir en tales soluciones

(conductas y/o actitudes) debería servir para interrumpir este ciclo e iniciar la solución del problema. El objetivo principal entonces es eliminar las soluciones que mantienen vivo el problema intentando a su vez que se realicen otras acciones distintas y ojalá contrarias a las que se venían implementando, revertir en 180° las soluciones intentadas.

¿Cómo lograr esto?

Mencionamos recientemente que una de las razones por las cuales caemos en estos círculos viciosos es por inadvertencia, por mirar las cosas desde cierta perspectiva que nos impide hacer algo diferente. Entonces debemos ayudar al otro posibilitándole que mire el problema desde otro punto de vista, cambiar la visión del problema construyendo nuevas realidades. Es RESTRUCTURAR o REDEFINIR la situación de manera tal que le permita al otro hacer tal o cual acción, lo cual implica formular “problemas solucionables o trabajables”. Con esto nos referimos al concepto de co-construcción antes mencionado.

En relación a ésto, vale la pena señalar la siguiente declaración de Albert Einstein: **“la formulación apropiada de un problema es en la mayoría de los casos más importante que la solución... Las nuevas preguntas forman la base para considerar viejos problemas desde perspectivas nuevas, estimulan la imaginación y marcan los adelantos de la ciencia”**.

Resumiendo algunos de los conceptos e ideas aquí desarrollados planteamos que el modelo de trabajo que proponemos en el siguiente manual se basa en lo siguiente:

El paso:

1. Desde una visión reduccionista y determinista de la realidad se pone énfasis en una concepción Holista y globalizadora de ella.
2. Desde explicaciones basadas en modelos de causalidad lineal unidireccional hacia explicaciones basadas en modelos de causalidad circular bidireccional.
3. Desde verdades absolutas a verdades relativas, a construcciones, a significados.
4. Desde un énfasis en lo intrapsíquico, es decir, de las causas internas a un énfasis en lo relacional en patrones recurrentes de interacción.
5. Desde análisis del pasado, es decir, nuevamente la causalidad lineal determinista del por qué de la situación que motiva la consulta (explicativo), a las reglas y patrones de interacción en el aquí y ahora. (descriptivo)
6. Desde una unidad de análisis individual a una unidad de análisis sistémica interaccional.

En el terreno del trabajo práctico la evolución de éstos énfasis se traduce en :

1. La consideración de diversas variables (individuales, familiares, biológicas, sociales sistemas y subsistemas tales como colegio, trabajo, organizaciones religiosas, etc) y por tanto en una valorización del trabajo multidisciplinario.
2. Centrarnos en un enfoque más descriptivo y cualitativo, un diagnóstico de la “situación problema” lo cual implica centrarnos en las diferentes soluciones intentadas por el sistema y en la lectura que éste le da a la situación.
3. La obligatoriedad de observar y analizar los comportamientos dentro del contexto en que se dan. En este sentido si queremos ayudar a solucionar diferentes problemas es necesario que podamos flexibilizar nuestra mirada, y movernos desde lo específico al contexto más amplio y viceversa.

CAPÍTULO 2

¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITAMOS?

...Dime qué preguntas, y te diré qué obtienes...

INTRODUCCIÓN

En un proceso de ayuda, de resolución de problemas, uno de los elementos que estratégicamente cobra gran importancia es la obtención y registro de la información que resulta relevante para trabajar. Muchas veces cuando realizamos una entrevista, casi automáticamente, hacemos muchas preguntas, como si obtener buena información fuera sinónimo de obtener mucha información.

Sin embargo, el contar con mucha información no necesariamente nos permitirá ayudar de manera más eficaz, pudiendo incluso ser motivo de confusión y desorientación en el proceso de resolución de problemas. No es en absoluto simple ni fácil poder discriminar que información nos va a ser útil durante el proceso y qué información es irrelevante en él. En este sentido el preguntarnos acerca de **para qué** necesito la información que estoy requiriendo me orientará respecto a la utilidad de ella en el proceso de resolución de problemas. Si no existe o no percibo un **para qué** no es información que realmente resulte de utilidad. Básicamente requiero información **para** poder definir: ¿cuál es el problema?, ¿para quién es problema? y ¿cómo es problema? desde el mundo significativo de quien nos pide ayuda.

Para lograr información que nos resulte útil al trabajar es importante adoptar una posición que nos permita ser empáticos, pero al mismo tiempo no entender tan fácilmente lo que el otro nos quiere decir. Empatizar desde un no entender nos permitirá conocer los términos de referencia del otro, es decir las interpretaciones y significaciones que tiene para esa persona la situación a la que se está viendo enfrentada, ¿cómo es problema para él?.

El preguntar estratégicamente, pudiendo según la necesidad de cada situación focalizar o ampliar el marco de la situación problema, es de gran importancia si consideramos que muchas veces nuestras preguntas pueden actuar como intervenciones. Al tratar de explicar la situación problemática, quienes están comprometidos en ella, quienes están motivados y lo que se espera lograr, puede provocar reflexiones o visualizar aspectos que anteriormente no habían sido considerados, actuando de esta manera nuestras preguntas como un instrumento de cambio.

En esta sección del manual presentamos una ficha que les permitirá ir orientando la recolección de la información junto con brindarles un instrumento útil para su registro y orden. La ficha tiene tres instancias o momentos de registro: El primer lugar lo ocupa lo que se denomina información de preentrevista; en un segundo momento nos referimos a la información que es importante obtener y registrar en la(s) entrevista (s), y por último se registran nuestras reflexiones que orientarán la planificación del proceso de resolución de problemas en base a la información obtenida en las entrevistas.

INSTRUMENTO PARA OBTENER Y ORDENAR INFORMACIÓN

Contar con una ficha que nos permita ir guiando la recolección y orden de la información es de máxima importancia⁹; señala algunas de las funciones de la ficha de registro:

1. Permitir al profesional observar la dirección de su trabajo, dándole la oportunidad de descubrir errores y omisiones en la recolección de información. Los datos a registrar nos sirven como guía para orientar el proceso de ayuda. Orientan al profesional acerca de qué elementos tiene que averiguar para poder construir un problema trabajable, permite aclarar el objetivo del profesional, la meta acordada con la o las personas que requieren su ayuda profesional y también le dará orientación en relación a las estrategias que son posibles de implementar.

2. La ficha de registro posee fines didácticos, ya que su uso permite comenzar a familiarizarse con el modelo de trabajo en resolución de problemas.

3. Las fichas posibilitan la investigación, ya que mantener ciertos datos ordenados en forma sistemática y relativamente homogénea permite su transmisión y análisis.

A continuación presentamos un modelo de ficha de registro que ha sido extraída (y adaptada a nuestro centro del Centro de Terapia Breve de Buenos Aires, Argentina).

⁹ Casablanca y Hirsch: "Cómo equivocarse menos en terapia". Centro de publicaciones Universidad Nacional del Litoral , 1992.

Nos parece de relevancia destacar que los datos no necesariamente se obtienen en un determinado orden, ni en una sola sesión, sin embargo en un principio y con fines didácticos sería conveniente regirse por el siguiente orden:

1. DATOS DE PRE-ENTREVISTA

Es necesario atender, antes de la primera entrevista, a datos que pueden parecer en un momento insignificantes, pero que ciertamente nos dan luces importantísimas sobre aspectos tales como para quién es problema y por tanto quién(s) está(n) motivados para realizar cambios. Algunos de estos datos son:

- **Quién llamó para pedir la hora**
- **La hora requerida es para quien la solicita o para otra persona**
- **En casos derivados institucionalmente, quién sugiere una entrevista y para qué**
- **Quiénes son citados y quiénes concurren**

Generalmente, si bien no es posible establecer normas permanentes, podemos hipotetizar que, quien pide la hora está más cerca del problema o mejor dicho tiene el problema y por lo tanto está más motivado. Una vez que tenemos estos datos, que definiremos como datos de pre-entrevista, podemos plantearnos ciertas hipótesis que guíen y aclaren entonces nuestra primera entrevista. Por ejemplo: es distinto cómo voy a enfrentar la primera entrevista si alguien pide la hora para sí mismo o si alguien pide la hora para el marido, ya que “..él no sabe todavía y lo estoy convenciendo para que asistamos”. En estos casos, preguntas que resultan muy esclarecedoras, a veces nos parecen obvias y por lo

mismo corremos el riesgo de omitirlas: ¿cómo es que ella está pidiendo la hora ?, ¿qué pasa con el marido? ¿tendrá ésta relación con la situación problemática que los aqueja?

2. PROCESO DE ENTREVISTA

2.1 Datos Formales:

Es recomendable iniciar la primera entrevista registrando los datos formales:

- **Nombre**
- **Edad**
- **Estado civil; número de hijos**
- **Nivel educacional**
- **Ocupación**
- **Grupo familiar con quienes vive u otros significativos que aunque no vivan con él o los consultantes son importantes sobre todo en relación al problema**

Esta información nos marca el contexto con el cual trabajaremos, nos dice también acerca del mundo significativo de la familia, tanto en lo que respecta a sus posibilidades y recursos como también en relación a sus limitaciones. Es decir, estamos frente a una mujer dueña de casa o a una mujer profesional, el marido está cesante o por su trabajo debe viajar constantemente. Nuevamente cada uno de estos datos nos pueden estar dando claves importantes acerca de la situación que los lleva a pedir ayuda.

En la primera entrevista es de suma importancia saber si fueron derivados o requieren nuestra ayuda por su propia decisión. En el primer caso, es importante indagar sobre:

- **¿Quién es el derivante?**
- **¿Por qué lo(s) derivó?**
- **¿Qué les dijo exactamente?**
- **¿Qué de lo que les dijo les hizo sentido?**

Generalmente es recomendable ponerse en contacto directamente con el profesional que realizó la derivación, esto nos dará mayor claridad acerca del motivo de la derivación y sobre todo sobre lo que se espera lograr. Es decir, nos da una pauta para plantear objetivos e incluso para ver si serán factibles de llevar a cabo. Es necesario entonces registrar el nombre, teléfono y relación con el derivante.

2.2 ¿Qué los hace pedir ayuda?

En un segundo momento es importante ir conociendo el motivo por el cual el o los individuos requieren ser apoyados en un proceso de Resolución de Problemas. Ahora bien, es en este momento de máxima importancia tratar de esclarecer si efectivamente hay alguien que está requiriendo ayuda desde nuestro campo profesional. Siempre suponemos, como punto de partida, que hay alguien que nos está pidiendo ayuda. Eso supone diferenciar lo que es una queja de una demanda de ayuda. Una queja puede ser sólo eso, hasta incluso, un estilo de vida. No debe suponerse que la gente quiere que las cosas cambien sólo por que son incómodas. Para iniciar el trabajo de construcción de un problema trabajable, debemos registrar e indagar en las áreas que describimos en las páginas siguientes.

a) Queja inicial:

La queja inicial corresponde a la situación que lo(s) hace tomar la decisión de pedir ayuda y que expresan inicialmente lo(s) individuos. Es la materia prima con la que llegan y que por lo general, no constituye un problema trabajable. Es necesario y recomendable registrarlo con las mismas palabras que ellos lo mencionan.

b) ¿Para quién es problema?

Es importante identificar quién tiene el problema, para quién es problema tal o cual situación, puesto que probablemente será el más interesado en trabajarlo. Generalmente esto no se pregunta de manera directa sino que se infiere a través de la entrevista.

c) Historia y Circunstancia actual del motivo que los trae a requerir nuestra ayuda profesional:

Es importante consignar las circunstancias detalladas donde la situación que lo(s) aqueja tiene lugar:

- desde cuándo
- cuándo sucede o se presenta
- dónde
- cómo
- con quién

Así, logramos que “el problema” sea percibido de manera relacional permitiéndonos hacer intervenciones diferentes.

En este mismo sentido, es de importancia consignar datos acerca de las significaciones que él o los individuos le atribuyen a la situación que lo(s) trae a consultar, como por ejemplo:

- ¿cómo se lo explican?
- ¿por qué creen que está ocurriendo esto?

d) Por qué ahora:

Es importante indagar sobre qué fue lo que específicamente gatillo la petición de ayuda, qué desencadena que consulten AHORA. Es importante destacar que en general los problemas cursan un tiempo antes de que él o los afectados lleguen a consultar; junto con averiguar sobre el inicio de la “situación problema”, es fundamental saber qué pasó distinto **ahora** que los hace venir. Generalmente con ello encontramos el punto central del asunto, puesto que el acontecimiento que funcionó como disparador nos ayuda a determinar la clase de motivación preponderante del que pide ayuda, y por lo tanto nos guía en el proceso de construcción de problema trabajable.

e) ¿Cómo es Problema?

Es importante indagar acerca de si:

- **Hay algo que las personas han dejado de hacer como consecuencia de la “situación problema”.**
- **Habrà algo que quisiera(n) pero no puede(n) realizar como consecuencia de la “situación problema”.**

Esta información nos indica CÓMO está siendo problemática determinada situación para una familia o individuo y, por tanto, hasta dónde se quiere y se está motivado para resolver el problema, nos indica el límite de cambio posible.

2.3 Construcción de un problema trabajable

Con esto nos referimos a lo ya mencionado de no trabajar directamente con la queja. Debemos construir un problema trabajable (solucionable), y luego definirlo en pequeñas metas mínimas que contribuyan al cambio. Muchas de las veces, los sujetos traen muchas dudas y quejas, por lo tanto hay que ayudarlos a centrarse en qué es lo que más les preocupa ahora, focalizar:

- **¿Qué de todo esto es lo que más le preocupa o es más urgente?**
- **¿Por dónde creen Uds. que sería conveniente comenzar?**

Es necesario explicitar y expresar el motivo de la queja en conductas específicas y evaluables.

a) Soluciones Intentadas:

Describir en cada caso las conductas concretas que los distintos miembros involucrados en el problema han hecho para solucionarlo. Es importante especificar :

- **Han resultado exitosas o fracasadas**
- **Están vigentes o no**
- **¿Por cuánto tiempo lo intentaron?**
- **¿Por qué fueron abandonadas?**

En este punto debemos buscar el denominador común de estas soluciones ya que esto nos orientará respecto de cómo ven y se explican “el problema”. Esta información nos permite, a su vez, visualizar qué podemos hacer (al saber qué se hizo sin resultados), en este sentido es

importante notar que a veces se ha hecho algo exitoso pero que por alguna razón no se persistió en la solución intentada, motivo por el cual no dio resultado.

b) Tratamientos anteriores o actuales pertinentes:

Resulta relevante averiguar acerca de otros tratamientos que puedan estar influyendo en la situación actual, como **tratamientos médicos pertinentes**. Muchas veces a quienes están a cargo de dichos tratamientos hay que incluirlos como personas significativas.

En este sentido, al averiguar sobre las “soluciones intentadas” es importante conocer los tipos de tratamientos que han implementado o a los que han acudido, ya que ello nos permite visualizar las explicaciones e hipótesis que manejan en relación a la “situación problema”.

c) Actitudes y opiniones de otros significativos:

Se trata de consignar las opiniones y creencias de los sujetos cercanos y significativos para él o los individuos que requieren nuestra ayuda, ya que dichas opiniones influyen en los modos de accionar frente al problema.

d) Motivación:

Conocer **quién** y a **qué** se está motivado es un punto central en cualquier proceso de resolución de problemas.

En relación a la motivación es importante averiguar sobre:

1. Qué objetivos busca el individuo al requerir nuestra ayuda profesional: busca entender, calmar, convencerse, confirmar, descargarse, o realizar cambios, etc.

2. Qué espera que el profesional haga: muchas veces esto no se dice y habría que intentar explicitarlo, esta información apunta al aspecto relacional. Por ejemplo: quiere que lo defienda, que lo entienda, que asuste al niño, que convenza al marido, etc.

Muchas veces la información sobre motivación no la preguntamos directamente, sino que la inferimos de lo dicho y de las actitudes de él o los individuos durante la entrevista.

3. REFLEXIONES POST-ENTREVISTA(S)

Este es el momento que como profesionales tenemos para decantar toda la información recibida y poder planificar nuestras intervenciones en el proceso de Resolución de Problemas. Algunos elementos importantes de considerar son:

a) Posición y Lenguaje de él o los individuos:

Se refiere a la postura: forma de comportarse, valores, creencias, su visión de mundo. No necesariamente referidas a la “situación problema” si no de índole general.

Esta información es de gran utilidad ya que nos permite desde la postura, es decir, desde cerca del sujeto, intentar comprender su punto de vista, redefinir la situación pero desde su esquema conceptual. Construir algo que le resulte significativo.

b) Diagnóstico:

Con esto nos referimos a la descripción del circuito que se observa y que mantiene la situación problema, ya sea en términos de conducta o actitudes confirmatorias.

c) Meta mínima pactada:

Se trata de focalizar, parcializar un aspecto del motivo que lo(s) trae a pedir nuestra ayuda profesional y pactarlo como meta a lograr a lo largo del proceso de ayuda. Esta meta se debe plantear a dos niveles:

1. Para terminar con el proceso, es decir, el resultado final que esperamos lograr.
2. Como el mínimo cambio significativo o pequeño paso que nos dice que nos acercamos a lo que esperamos lograr como resultado final.

Es de importancia que las metas se registren en términos concretos y ojalá comportamentales.

d) Objetivos del profesional:

Es importante lograr cierta claridad respecto a las metas y objetivos que como profesionales esperamos lograr. Si bien puede que no las explicitemos al consultante es importante consignarlas concreta y específicamente. Tener claro dónde vamos a intervenir, qué segmento del circuito debemos romper.

e) Intervenciones y Reacciones a éstas:

Se trata de registrar las principales intervenciones y nuestra evaluación respecto al impacto y utilidad de ellas, esto nos permitirá evaluar si vale la pena seguir por esa dirección.

f) Predicciones:

Es importante consignar lo que anticipemos respecto a las reacciones y comportamientos posibles que surjan de las intervenciones realizadas en la entrevista.

g) Estrategia a seguir:

Resulta de utilidad planificar el curso de nuestro proceso de ayuda en términos de las maniobras o modalidades a seguir. No sólo tener cierta claridad respecto a lo que buscamos lograr –la meta– sino que también respecto a cómo lograrlo. El CÓMO vamos a acercarnos al objetivo.

CUADRO RESUMEN**1. DATOS DE PRE-ENTREVISTA****2. PROCESO DE ENTREVISTA(S)****2.1 Datos Formales****2.2 ¿Qué los hace pedir ayuda?**

- Queja inicial
- ¿Para quién es problema?
- Historia y circunstancia actual del motivo que los trae a requerir ayuda.
- ¿Cómo es problema?

2.3. Construcción de un problema trabajable

- Soluciones intentadas
- Tratamientos anteriores o actuales
- Actitudes y opiniones de otros significativos
- Motivación

3. REFLEXIÓN POST-ENTREVISTA

- Posición y lenguaje de él o los individuos
- Diagnóstico de la situación problema
- Meta mínima pactada
- Estrategia a seguir

EJERCICIO: FICHA DE INFORMACIÓN ÚTIL

En la presente sección desarrollaremos la descripción de dos casos, que les permitirán ejercitar, reflexionar y discutir algunos de los puntos expuestos en los capítulos anteriores.

El objetivo central es que ustedes sean capaces de reconocer y extraer algunos de los elementos de la ficha de información útil, logrando así responder a algunas de las preguntas claves que orientarán su trabajo de resolución de problemas. Para tal efecto les recomendamos también que se detengan a evaluar qué información falta y discutan sobre ello desde la perspectiva expuesta, es decir, “para qué” se necesitaría dicha información. Por último, se sugiere que practiquen a través de *role playing* lo que pudiese ser una próxima entrevista de recolección de datos.¹⁰

¹⁰ Los ejemplos han sido extraídos de casos reales atendidos en el Centro de Estudios y Acción Familiar de la U.C.B.C., modificando algunos elementos y por supuesto reservando los datos de identificación.

PAUTA

1. Lean atentamente los casos descritos.
2. Revisen el capítulo de INFORMACIÓN ÚTIL que les permitirá ordenar la información.
3. Realicen una guía que les permita completar los datos encontrados.
4. Respondan y luego discutan las siguientes preguntas;
 - a. ¿En la situación expuesta existe algún problema?
 - b. ¿Cuál es el problema?
 - c. ¿Para quién es problema?
 - d. ¿Con quién o quiénes trabajaría?
 - e. ¿Cuál sería el “por qué ahora”?
 - f. Describa el circuito y las soluciones intentadas.
5. ¿Qué información falta?, realicen un listado y luego analicen de qué les serviría tener aquella información?
6. Planifiquen una entrevista para la recolección de los datos que faltan. Realicen un *role playing* de dicha entrevista.

A. “ENCUENTROS FORZADOS”

La asistente social del hogar “Alborada” para niñas en situación de riesgo social, solicita por teléfono una hora de atención para la menor Lorena González y su familia. El motivo de su petición sería la existencia de “problemas de comunicación”.

Se citó a la primera entrevista a la niña y a su familia, sin embargo, sólo asistió Lorena con una auxiliar del hogar. Al intentar aclarar y averiguar acerca del “problema de comunicación”, la niña manifiesta no estar de acuerdo con la apreciación de la asistente social y no tener ningún problema.

Lorena es una chica de 13 años, lleva en el hogar aproximadamente 7 años, si bien tiene un buen contacto interpersonal es más bien retraída. Al indagar no aparecen mayores problemas ni de rendimiento ni de comportamiento según lo mencionado por la auxiliar. En dos ocasiones se citó a la madre de Lorena quien no asistió ni dio explicaciones.

En otra oportunidad se cita a la asistente social, la cual informa que ella está muy preocupada por la situación de Lorena, ya que desde que ella (la asistente), está a cargo de ese grupo hace un par de meses, ha notado que no existe mucho interés por parte de la madre en que Lorena reingrese a su hogar. La decisión del reingreso fue tomada por la institución a partir de que la madre se ha vuelto a casar y posee una mejor situación económica. Es en este contexto que la asistente considera que debemos ayudar a la niña a comunicarse más con su madre y a generar el espacio adecuado para ser reintegrada en 3 meses más.

La asistente insiste en que la menor está muy callada a pesar de que en el hogar han intentado “todo” para que se exprese más, le preguntan, la hacen participar en distintas actividades, etc., sin resultado alguno. La profesional concluye que a la menor “algo le pasa”.

B. “LA ABUELA ENTROMETIDA”

La madre de Paula Romero concurre a una entrevista que ella misma solicita con la profesora jefe del tercer año básico C. En esta reunión la madre cuenta que su situación familiar es bastante delicada ya que se está separando del padre de la niña. Relata que su preocupación principal es la niña y que no quiere hacerle daño con esta decisión “...no quiero que sufra ni que salga dañada...”.

Es importante señalar que Paula tiene 8 años, es hija única y bastante regalona de su madre y abuela. En la escuela posee un rendimiento normal promedio y se observa sociable, pero más bien tímida.

En la conversación con la profesora se pudo constatar que si bien la madre está muy preocupada y algo ansiosa por tratar de que la niña no lo pase mal con este hecho, se le ve tranquila y con las cosas bastante claras en relación a la determinación.

La profesora dice no haber notado ningún cambio importante de actitud ni de rendimiento en Paula este último periodo, por lo cual le pregunta a la madre si ella ha notado algo fuera de lo común –entendiendo que este puede ser un periodo más difícil a nivel emocional mientras se vaya elaborando e integrando la separación de los padres–. En este sentido la madre relata que a veces la ha notado algo más callada y triste, preguntando por su padre, pero nada más. Luego agrega “... ah! las pataletas que le vienen cuando aparece mi madre. Se pone muy regalona y quiere que la complazcan en todo...”

Al entrar en detalles, la madre comenta que fue a raíz de una discusión con la abuela que decidió venir, ya que la abuela cree necesario la ayuda de un profesional para manejar la situación de la niña, además ésta piensa que la separación no fue una buena decisión de la madre y que debería seguir “intentándolo”.

ORIENTACIONES PARA EL DOCENTE

Nos parece importante sugerir y orientar en la medida de lo posible las discusiones y reflexiones que surgirán en relación con los casos expuestos, ya que fácilmente podemos tomar el camino equivocado si no consideramos el concepto de “Problema trabajable o solucionable”.

• *CASO A:*

Tomemos el primer caso: efectivamente el que la madre de Lorena no acepte el reingreso de su hija, podría ser considerado un problema o mejor dicho una tragedia. La siguiente pregunta entonces es ¿podemos desde nuestro quehacer profesional hacer algo por modificar dicha situación, considerando que ningún miembro de la familia mostró interés en asistir a las entrevistas?, al parecer este no sería un problema trabajable.

Lo que quisiéramos recalcar es la necesidad de no empeorar la situación alimentando la idea de un problema de comunicación y haciendo que éste se relacione con el reingreso de Lorena a su hogar.

En este sentido es importante orientar la discusión en la perspectiva de quién me está requiriendo ayuda: ¿Lorena?, ¿su madre?, ¿la asistente social?, ¿quién es la persona que está motivada a solucionar algo?.

Parece ser que la alternativa del reingreso no está en nuestras manos, ni siquiera podemos asegurar que sería una buena solución, quizás nuestro aporte pueda estar en intentar esclarecer qué es lo mejor para Lorena ahora.

• CASO B:

En el segundo caso, nos parece importante subrayar en la discusión el que la separación de los padres va a provocar inevitablemente dolor y sufrimiento. Sentimientos necesarios, probablemente, para poder elaborar e integrar el “duelo” que implica que los padres se separen con todo los cambios que aquello conlleva. En este sentido sugerimos que el sufrir o pasar por procesos dolorosos no son per se un problema. Más bien el intentar evitarlos puede ocasionar problemas.

Con esto no estamos diciendo que no sea lamentable que los niños y las parejas pasen por esto, muy por el contrario, pero si es la realidad por la cual deben pasar es mejor saber enfrentarla. En el ejemplo descrito habría que estar atentos al manejo que se hace de esta separación, e ir observando la evolución de la niña sin necesariamente llevarla a un psicólogo o psiquiatra en un primer momento, como menciona la abuela. Habría que saber contener emocionalmente a la niña y por sobre todo que no comiencen a aparecer manejos de cualquier tipo debido a la separación. ¿Qué pasa con las pataletas frente a la abuela?, ¿Qué estará ocurriendo ahí?

CAPÍTULO 3

¿QUÉ HACER Y CÓMO?

Para ayudar en el proceso de resolución de problemas

INTRODUCCIÓN

Cuando hemos logrado tener cierta claridad respecto a la “situación problema”, en cuanto a cuál es el problema, para quién es problema y cómo es problema, podemos visualizar qué caminos y acciones podrían generar un cambio en dicha situación.

La mayoría de las veces no basta con saber qué hacer para facilitar un cambio. Tan importante como saber qué es lo que hay que hacer, es saber CÓMO hacerlo. Puede resultar difícil lograr que el individuo o sistema realice la o las acciones necesarias para generar cambios, en este sentido, una vez que sepamos lo que hay que hacer se hace necesario pensar en ESTRATEGIAS para llevarlo a cabo. No basta sólo con dar información o sugerencias si estas no logran generar ningún cambio o actitud distinta. Se debe crear el ambiente propicio, el clima adecuado que favorezca la sugestión, siempre en el sentido positivo de ayudarlos en lo que los sistemas soliciten.

En esta última parte del manual presentaremos tres sugerencias generales de caminos a seguir, para luego trabajar sobre algunos de los elementos que interfieren en los procesos de ayuda.

¿QUÉ HACER?

• Caminos a seguir: procedimientos generales

Vamos a referirnos brevemente a tres caminos o estrategias a seguir para ayudar o actuar como facilitador en el Proceso de Resolución de Problemas. Es preciso señalar que ellas sólo constituyen una muestra de la amplia gama de posibilidades que pueden surgir:

- **Trabajo orientado a las soluciones: rescatando recursos**
- **Intervención en el circuito: Redefinición**
- **La derivación como herramienta de intervención.**

Estos tres caminos de acción no son en absoluto excluyentes, pudiendo incluso ser complementarios. Cuál de ellos tomemos va a depender de las posibilidades, recursos y limitaciones tanto del sistema que acusa el problema como del profesional y/o sistema institucional. Por ejemplo, si el sistema ya ha venido haciendo o realizando alguna acción que promueve el cambio sugerimos un trabajo orientado a las soluciones. Si por el contrario, el sistema es más rígido, y se encuentra encerrado en el cómo percibe la situación, llevando bastante tiempo en ello, sugerimos utilizar la segunda opción. Por último, si debido al tipo de problema éste no compete a nuestro campo profesional, o es recomendable ampliar el rango de acción e intervenciones, se sugiere la derivación como una herramienta de ayuda.

1. TRABAJO ORIENTADO A LAS SOLUCIONES

En el trabajo orientado a las soluciones lo que se hace es construir soluciones, en dos sentidos posibles:

- a) Si aparecen ciertas soluciones que ya han dado resultado, estas se “Amplifican” y se trabaja para que se mantengan en el tiempo. Con amplificar nos referimos a darle más fuerza, más importancia y credibilidad a los cambios que ya han venido realizando. A veces la(s) personas(s) solicitan ayuda cuando los cambios deseados ya comenzaron a ocurrir, no es poco frecuente que ya haya realizado el movimiento adecuado, necesitando que le confirmen su cambio de rumbo y se les ayude a mantenerlo. Una analogía que nos ayuda a entender este tipo de intervenciones, es pensar en una pequeña llama de fuego, si las condiciones no son favorables a ella puede que esta se extinga y muera, sin embargo si queremos que esta crezca y se fortalezca necesitamos soplarla o permitir que el viento llegue hasta ella.
- b) Hablamos de “construir soluciones” en el sentido de “Elicitar”, es decir, de buscar activamente con él o los individuos momentos o situaciones en los cuales haya ocurrido al menos en algún grado lo que se busca lograr. La idea central es buscar la excepción a la regla e intentar describir detalladamente cómo es que ésto ocurre.

Es necesario marcar tal diferencia amplificando a través de preguntas como:

- **¿cuándo ocurrió?**
- **¿cómo ocurrió?**
- **¿qué pasó antes?**
- **¿qué pasó después?, ¿a qué lo atribuyen?, etc.**

Para lograr trabajar exitosamente por el camino de construir soluciones, en ambos sentidos, se recomiendan los siguientes pasos a seguir:

1.1. Definir en términos positivos lo que se desea lograr:

Es importante definir en términos positivos lo que se desea lograr, como una manera de elevar el proceso de pensamiento a lo que se desea lograr y no a lo que no se quiere que siga ocurriendo. Las personas generalmente hablan de lo que no les gusta, lo que no quisieran siga igual. Las siguientes preguntas ayudarían a esto:

- ¿qué desearía lograr?
- ¿cómo sería aquello?
- ¿qué haría en vez de...?

1.2. Buscar excepciones, Elicitar:

Elicitar, es decir, buscar activamente diferencias o estar atentos a las que surgen espontáneamente, en cuanto a aquellas veces en que la situación ha sido distinta:

- ¿cuénteme, alguna vez la situación ha sido como Ud. desearía?
- ¿qué situación ha resultado parecida a lo que Ud. espera lograr?

1.3. Marcar esa diferencia:

Explorar en detalle la situación exitosa, lograr que se hable de ello con lujo y detalle, identificando y señalando los logros y recursos.

1.4. Ampliar:

Existen dos posibilidades:

a) Ampliar transversalmente preguntando:

- ¿cómo?
- ¿cuándo?
- ¿dónde?
- ¿quiénes estuvieron involucrados?, etc.

b) Ampliar longitudinalmente, subrayando a través de nuestras preguntas la secuencia de hechos en el tiempo:

- ¿qué sucedió antes, durante y después?
- ¿cuáles fueron las consecuencias?

1.5. Atribuir control:

Para que las soluciones se establezcan y perduren en el tiempo es necesario que los individuos se sientan responsables de ellas, en este sentido, debemos lograr que sientan que controlan la situación:

- ¿cómo se explican que hayan logrado aquello en esa oportunidad?
- ¿qué fué distinto esta vez?
- ¿cuál dirían Uds. que es la receta para lograr lo que lograron?
- ¿qué y cómo harán para que ésto siga adelante?

2. INTERVENCIÓN EN EL CIRCUITO O CÍRCULO VICIOSO

Para intervenir en el circuito o círculo vicioso es preciso trabajar con las soluciones intentadas que mantienen vivo el problema.

2.1. ¿Cómo se trabaja con las soluciones intentadas?

Básicamente lo que se busca es cambiar los intentos de solución que han resultado fracasados por otros intentos de solución que sí puedan resultar exitosos. Parece evidente y simple la respuesta, pero lógicamente si fuese sencillo las personas podrían hacerlo por sí solas y no caerían en los ya mencionados círculos viciosos que los entranpan y que hemos llamado “situación problema”.

Como señalábamos en la primera parte de este manual, todos actuamos según nuestra manera de mirar y percibir la realidad, es decir, nuestras soluciones intentadas responden a una determinada manera de percibir la “situación problema”, recordemos que los problemas no están fuera de nuestra cabeza.

En este sentido, sólo si logramos cambiar el punto de vista respecto a la situación problema de la(s) persona(s) que requiere(n) nuestra ayuda, podremos esperar que actúen de manera diferente frente a dicha situación.

2.2. ¿Cómo podemos lograr esto?

Modificar el punto de vista, se puede lograr a través del proceso de REDEFINICIÓN. La redefinición se considera como una herramienta para el cambio, que actúa en la medida que nos permita pararnos y mirar la “situación problema” desde otra perspectiva, reformular la situación de manera de poder actuar de manera diferente.

Las personas hacen lo que hacen por que piensan y sienten algo “x” frente a una situación. Este pensar y sentir gatilla ciertas acciones, a la vez que impide o dificulta otras. Por lo tanto, si logramos cambiar o modificar su lectura acerca de la situación problema, lograremos o será más fácil realizar o sugerir una acción distinta a la que se venía haciendo, ampliando de esta manera el rango de acción y posibilidades. Tomemos un ejemplo de cómo una situación que es vista como problema puede dejar de serlo a través de un tipo de redefinición llamada connotación positiva:

Los padres de Juan se encuentran muy preocupados al ver que su único hijo hombre se muestra excesivamente sensible e introvertido. Evidentemente para los padres de Juan estas características en la conducta del joven representan un problema, por cuanto no corresponden a lo que para ellos es “normal” en el comportamiento de un joven. De manera insistente, ambos padres le preguntan a Juan si le preocupa algo, si se encuentra triste, etc., frente a lo cual Juan contesta que está bien, que no le sucede nada, que él es así. Frente a estas soluciones intentadas, Juan responde comportándose de manera aún más retraída, aumentando de esta manera la preocupación de los padres. Debido a ésto, ambos padres deciden ir a conversar con la profesora jefe de Juan. En la conversación que sostienen, la profesora les señala que ella también observa que Juan se caracteriza por ser más sensible y retraído que sus compañeros. Sin embargo eso a ella nunca le ha preocupado por que nunca ha tenido problemas de integración al curso, para ella eso sólo sería un rasgo de carácter. Por lo demás, les indica la profesora, ese rasgo de su personalidad podría ser visto como un “don” ya que se acompaña de una gran creatividad en el diseño y sentido estético, por lo que les aconseja que dejen de preocuparse y que fomenten las habilidades artísticas de su hijo. Es posible que con esta redefinición los padres se sientan más tranquilos y dejen atrás los intentos de solución realizados, en el sentido de preguntar e interrogar con insistencia a Juan, con lo cual quizás éste se muestre menos retraído.

2.3. ¿Qué y cómo redefinir?

Hugo Hirsh menciona que el qué redefinir y cómo hacerlo va a depender básicamente de las características propias de la(s) persona(s) que requiera(n) ayuda, del profesional y, por supuesto, de la situación problema. Lo central es encontrar, descubrir, o inventar la llave correcta que nos permita generar cambios, es decir, dar lugar a caminos alternativos de solución. Para ello es de suma importancia ser flexibles y creativos al momento de formular las redefiniciones.

Si bien en este proceso no hay reglas fijas a qué atenerse, es importante considerar que para que nuestra redefinición resulte efectiva, debe ser una definición de la situación problema lo suficientemente distinta para que permita obrar distinto, pero lo suficientemente parecida al mundo de significados del individuo de manera que le resulte significativa. Por ejemplo: para una madre sobreprotectora no basta con que se le diga que con ese comportamiento le está haciendo un daño a su hijo, ya que en su mundo interpretativo lo más importante es protegerlo. Debemos, entonces, redefinirle la situación mostrándole que con su comportamiento actual (sobreprotector) está desprotegiendo a su hijo para el futuro. Ella debe seguir protegiendo a su hijo, pero de manera diferente. Para protegerlo va a tener que ir soltándolo lentamente para que así el niño aprenda a valérselas por sí solo y de esta manera pueda protegerse cuando ella no esté con él. Estamos redefiniendo la situación de una manera que se le hace insostenible para ella seguir comportándose como lo estaba haciendo, ya que estamos tomando como eje central el concepto de protección tan significativo para ella.

2.4. Condiciones necesarias para la redefinición

Para que la redefinición sea “escuchada”, y por ende tenga el poder de producir algún cambio, ésta debe ser:

- a) Realizada desde un lenguaje y una postura cercana al mundo psicológico del otro, a la manera a través de la cual se explican el mundo.**
- b) Atribuido cierto poder y competencia al profesional que está haciendo la redefinición. Debe existir credibilidad y aceptación para poder afectar positivamente la conducta de otros.**

3. LA DERIVACIÓN COMO HERRAMIENTA DE INTERVENCIÓN

- **¿Cuándo derivar?**
- **¿Cómo derivar?**
- **¿A quién derivar?**
- **¿Dónde derivar?**

Las preguntas precedentes son la clave de una derivación correcta; si somos capaces de tener claridad acerca de sus respuestas podremos formular la sugerencia o petición de consultar con otro especialista de manera adecuada. Al decir adecuada nos referimos a que contenga un sentido para la(s) persona(s) que estamos derivando, que ella sepa el porqué debe acudir a tal o cual especialista. Por el contrario, podemos hipotetizar que si esto no es así, los consultantes andarán perdidos y desorientados recurriendo a diferentes especialistas perdiendo tiempo y dinero.

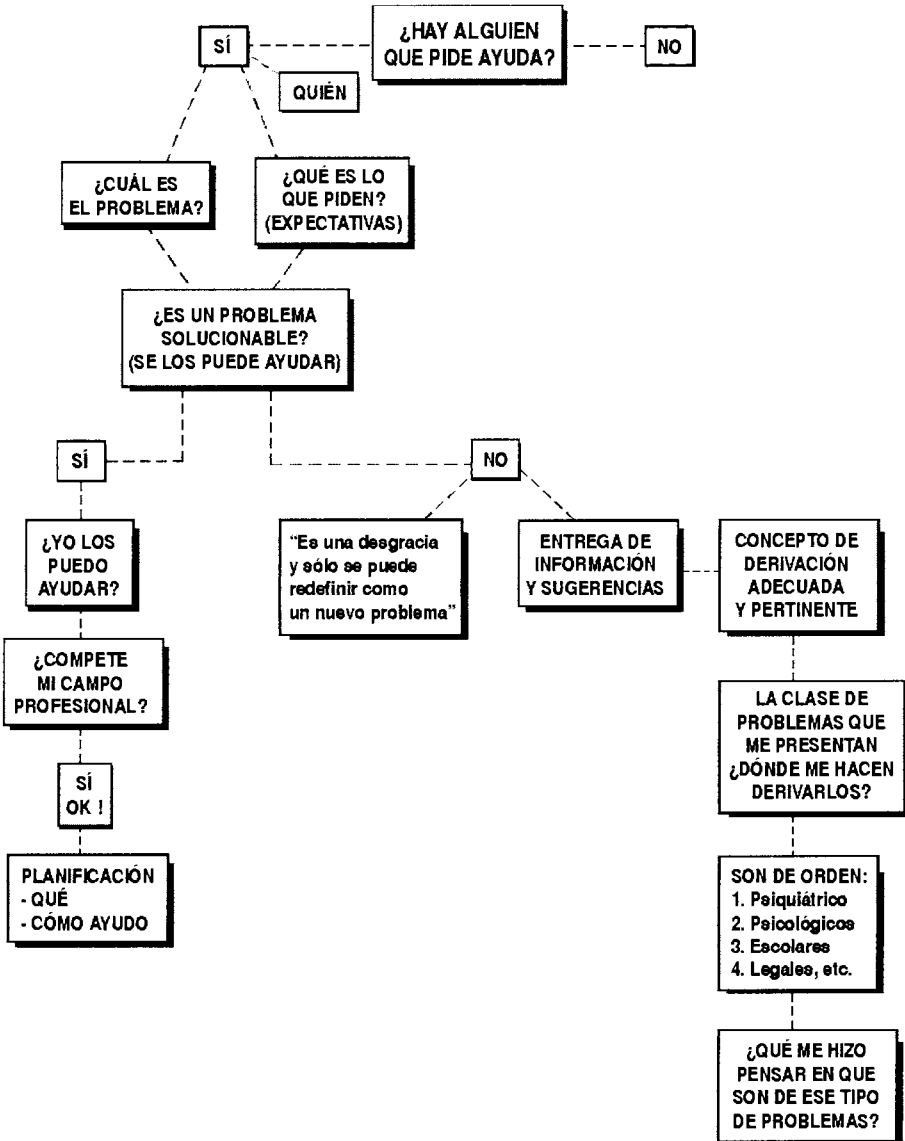
Puede que en ocasiones nos enfrentamos ante determinadas situaciones que traspasen nuestro campo profesional o que –estando en él– no sepamos cómo ayudar. Recomendamos ante estas situaciones ser lo más honesto posible, ciertamente es mejor reconocer que no saben como seguir ayudando y derivar.

Una derivación correcta y pertinente es una forma de intervención, ya que si derivamos, es por que realmente tenemos la certeza que ese profesional es quien se requiere para ayudar al sistema en lo que lo aqueja. En este sentido, puede ser que nuestro rol como profesionales se juegue en ciertos casos, en realizar derivaciones claras, eficaces y orientadoras.

3.1 Condiciones para realizar una buena derivación

- a) Explicitar claramente cuál(es) son las hipótesis o motivos por las que estoy sugiriendo o realizando una derivación. Es importante que la(s) persona(s) sepan cuál es la razón por la cual se los derivó.
- b) Señalar a dónde ir específicamente (Especialista, nombre, centro o institución a la que pertenece).
- c) Explicitar quién debería ir y quién debiera acompañar si fuese necesario. También es importante comprometer a alguien que se haga cargo y responsable de tal derivación.
- d) Breve informe que contenga aquella información que nos parezca relevante que el otro profesional conozca .

PAUTA O GUÍA DE TOMA DE DECISIONES



CUADRO RESUMEN

1. TRABAJO ORIENTADO A LAS SOLUCIONES

- 1.1. Definir en términos positivos lo que se desea lograr
- 1.2. Buscar excepciones ilícitas
- 1.3. Marcar esa diferencia
- 1.4. Ampliar transversal y/o longitudinalmente
- 1.5. Atribuir control

2. INTERVENCIÓN EN EL CIRCUITO O CÍRCULO VICIOSO

- 2.1. Conocer las soluciones intentadas
- 2.2. Redefiniciones
- 2.3. Qué y cómo redefinir

3. LA DERIVACIÓN COMO HERRAMIENTA DE INTERVENCIÓN

¿CÓMO HACERLO?

- **Variables y elementos a considerar en cualquier relación de ayuda**

Tan relevante como **qué** vamos a hacer para facilitar o apoyar un proceso de resolución de problemas, es considerar **cómo** vamos a hacerlo. Con ésto nos referimos a un conjunto de variables importantes de considerar para que nuestras intervenciones surjan el efecto esperado y de esta manera poder influenciar positivamente en el otro y promover cambios.

Algunas variables que –tanto la bibliografía especializada como nuestra experiencia en atención Psicosocial– han mostrado ser de importancia tienen que ver con la relación que se entabla entre el agente de cambio y la o las personas que requieren ayuda profesional.

Dicha relación es siempre particular, ya que siempre nos encontraremos frente a una situación distinta y con diferentes actores. Aunque a veces los contenidos y la información que consideremos preciso entregar sea similar, el **CÓMO** vamos a entregar dicha información, sugerencia, tarea, etc... va a cambiar dependiendo de con qué sistema –individuo o familia– estemos trabajando, en este sentido el que podamos ser flexibles y creativos es de gran importancia. Algunas de las variables que tenemos que estar atento a observar son: **motivación, poder y postura**. Es importante destacar que dichas variables se vinculan estrechamente en cualquier interacción, por lo que haremos una división artificial sólo con fines didácticos.

1. MOTIVACIÓN

Vamos a entender motivación como: “disposición a realizar acciones tendientes a lograr el cambio”.¹¹

La motivación es una variable de la relación importante de considerar y registrar, ya que se ha verificado que posee una alta correlación y valor predictivo en los resultados de un proceso de resolución de problemas, independiente del enfoque y o modelo que se utilice.

Características de la motivación:

- a) La motivación es VARIABLE, es decir, a lo largo de un proceso de resolución de problemas puede variar tanto en cantidad como en calidad, puede aumentar o disminuir el grado de motivación e incluso puede tomar un rumbo distinto, es decir, podemos estar motivados a algo diferente de lo que nos interesaba inicialmente.
- b) La motivación es un CONCEPTO INTERACCIONAL, con esto nos referimos a que el grado de motivación puede aumentar o disminuir dependiendo de las acciones que realicen los miembros de la relación en cuestión. Para ejemplificar ésto tomemos la imagen de un balancín, en el sentido de que si uno de los miembros de la relación está muy motivado y trabajando afanosamente para lograr un cambio (parte inferior del balancín), el otro miembro seguramente se encuentra más reposado y confiado (parte superior del balancín). En este sentido debemos estar atentos a las variaciones de la motivación en un proceso de resolución de problemas, es importante –al ser una variable interaccional– registrar o al menos ser conscientes de las motivaciones tanto de quienes

¹¹ Hirsh, H y Rosarios, H.: “Estrategias psicoterapéuticas institucionales”. Ed. NADIR, 1987.

requieren ayuda como del profesional. Existe el riesgo por un exceso de motivación de nuestra parte de caer en un “remar” por el otro, es decir, hacer el trabajo por la o las personas que requieren nuestra ayuda profesional y por lo tanto su disposición y compromiso decaerán pudiendo descansar en nosotros, no haciéndose responsable ni participe de los cambios necesarios. Por el contrario, si nuestra motivación decae generará variaciones en la motivación del otro.

Es importante, al iniciar un proceso de resolución de problemas que podamos esclarecer dos aspectos fundamentales en relación a la motivación:

- **¿a qué está(n) motivado(s)?**
- **¿qué quiere(n) lograr?**
- **¿cuáles son las motivaciones explícitas e implícitas? estas últimas sería recomendable explicitarlas o al menos tenerlas presentes.**
- **¿quién(s) es el motivado dentro del sistema que solicita ayuda?**

2. PODER

Que nuestras intervenciones, comentarios, sugerencias sean escuchadas y, por tanto, surjan efecto, depende de la confianza que el otro deposite en nosotros. El que seamos validados en nuestro quehacer profesional es una variable central en cualquier proceso de resolución de problemas ya que de ello depende nuestra maniobrabilidad para trabajar. Podemos hacer intervenciones realmente certeras, pero si quien nos escucha no nos atribuye o entrega poder, éstas serán dichas al aire.

En este sentido, si logramos tener el suficiente poder, no en términos de omnipotencia sino que en términos de validación frente al otro, estamos en mejores condiciones para intervenir y que nuestras intervenciones sean consideradas. Es decir, aumenta nuestra capacidad de maniobrabilidad.

Nos interesa subrayar que al hablar de poder estamos lejos de aludir a la imagen de un profesional omnipotente y sabelotodo. Por el contrario, poder reconocer errores en nuestra apreciación y enmendar el rumbo nos da mucho más poder frente al otro que ser incapaz de ver esto.

Diversas variables influyen en el grado de maniobrabilidad o poder con que contemos para ayudar al otro, algunas de ellas nos trascienden, como por ejemplo: nuestra edad, aspecto físico (imagen), sexo, etc. Otras variables se ligan a nuestra profesión (por ejemplo a los médicos se les asigna una alta cuota de poder sólo por ser médicos), al tiempo de ejercicio profesional y prestigio alcanzada en ello.

Otras variables que tienen también un fuerte impacto en el grado de poder que alcancemos en la relación de ayuda y sobre las que sí podemos tener cierto control, tienen que ver con nuestra capacidad de ser empáticos. Ligado a ello, es también de máxima importancia el ser

oportuno en nuestras intervenciones respetando el **timing** de la o las personas con quienes estamos trabajando. Una intervención puede ser en términos de contenido muy buena, pero si no es dicha a tiempo puede llegar a ser incluso contraproducente, con lo que perderemos poder.

3. POSTURA

Por postura entendemos la forma en que una persona se “para” en el mundo, su manera de ver el mundo, sus normas, sus valores, los lentes con los cuales significan lo que les sucede. La postura de un individuo o grupo familiar la podemos captar a través del lenguaje verbal y el lenguaje no verbal.

En un primer momento el solo hecho de observar la postura corporal y gestual de alguien nos da información de esa persona y de cómo quiere relacionarse con nosotros.

Es necesario observar con detención cualquier señal que nos dé un indicio de con qué individuo o sistema familiar nos vamos a relacionar. La comunicación no verbal: gestos, postura corporal, presentación (vestimenta), nos habla mucho de a quién tenemos al frente, es un material muy importante, incluso nos podemos arriesgar a decir que por momentos, más importante que la comunicación verbal, ya que en esta última se puede “falsear” en alguna medida. Sin embargo el lenguaje corporal y gestual está menos sujeto a nuestro control.

Nuestra capacidad de observar y empatizar con la postura de quien requiere nuestra ayuda profesional se vincula directamente con el grado de maniobrabilidad y poder que tengamos en la relación. De ahí surge la relevancia de desarrollar nuestra capacidad de observación y comunicación, como una manera de hacernos sensible al ritmo y postura del otro.

ANEXO I

EJERCICIOS

INTRODUCCIÓN

Los ejercicios que presentaremos a continuación permiten ensayar algunas de las habilidades que consideramos fundamentales de desarrollar si queremos ser efectivos –desde nuestros diferentes campos profesionales– en una relación de ayuda, facilitando los procesos de cambio.

A través de estos ejercicios pretendemos, entregar una pauta que oriente el trabajo en el desarrollo de habilidades básicas como son: flexibilidad de pensamiento (creatividad), observación y comunicación; junto con estimular, a partir de los mismos, el desarrollo de nuevas ideas que permitan crear otros ejercicios.

Dividiremos este anexo en dos secciones, la primera tiene relación con el desarrollo del pensamiento flexible y la creatividad; la segunda se refiere al entrenamiento en habilidades comunicacionales y de la capacidad de observación.

I. PENSAMIENTO FLEXIBLE Y CREATIVIDAD

Como señalamos en el desarrollo del manual, nuestra manera de apreciar, de mirar una determinada situación definirá en gran medida la forma como nos comportemos frente a ella. Lamentablemente con el desarrollo, muchas veces, vamos perdiendo aquella maravillosa capacidad de imaginación y creatividad que podemos observar en los niños. Creemos en la importancia de reencontrar dicha capacidad en nosotros, ya que la flexibilidad de pensamiento y la creatividad son las puertas que nos permitirán mirar una determinada situación desde diferentes perspectivas, lo que a su vez nos abre el abanico de posibilidades de solución. Cuántas veces catalogamos una situación de “problemática” y nos comportamos de acuerdo a dicha clasificación sin habernos detenido a reflexionar acerca de los aspectos positivos que ello puede conllevar. Recordemos que generalmente una situación de quiebre por más difícil y dolorosa que sea, generalmente trae aparejada una oportunidad, pero esta sólo la podremos ver si somos capaces de hacerlo, si le permitimos que se muestre no siendo rígidos en nuestras apreciaciones.

Hay dos ejemplos que nos gustaría compartir, de cómo la flexibilidad de pensamiento y la creatividad pueden convertir situaciones difíciles o problemáticas en grandes oportunidades:

El Sr “X” trabajador de la prestigiosa empresa SONY gustaba de trotar por las mañanas y disfrutaba mucho de la compañía de su hijo en aquellos momentos. De pronto su hijo comenzó a negarse a acompañarlo ya que prefería quedarse escuchando música en casa. Para el Sr. “X” la negativa de su hijo podía representar una dificultad. ¿Qué hizo el Sr “X”? pues preguntarse ¿Cómo puedo combinar el trotar con el escuchar música?. Dicen que el Sr “X” habría sido uno de los precursores del famoso Personal Stéreo.

Observemos otro ejemplo:

La compañía 3M habría fabricado en grandes cantidades un poderoso pegamento autoadhesivo que se suponía arrasaría con los productos de la competencia. Lamentablemente el producto resultó un fracaso ya que adhería muy débilmente, esto traería pérdidas millonarias a la compañía, y por supuesto la pérdida de su cargo al funcionario que había estado a cargo de la producción del pegamento. Parece que estamos frente a una inminente tragedia y que no hay solución posible ¿no es verdad?, sólo queda eliminar el frustrado pegamento. Eso habría sido el final de la historia inevitablemente a no ser por la creatividad del mencionado funcionario a quien se le ocurrió que dicho pegamento, de débil adherencia, podía servir para fabricar las famosas cintas replegables de los pañales desechables.

A continuación presentamos algunas ideas para que comencemos a ejercitar las habilidades mencionadas.

EJERCICIO Nº1: “Brainstorming o Lluvia de Ideas”

Objetivo: Permitir el flujo libre de ideas sin enjuiciar.

Es de suma importancia que las personas que realicen el ejercicio anoten o digan todas las ideas que se les ocurran evitando hacer un juicio racional acerca de la factibilidad de ellas.

- 1.1. Buscar y encontrar a lo menos 10 aspectos positivos a las siguientes situaciones:
 - El auto tuvo un desperfecto y llueve a cántaros.
 - Esperábamos un bebé y nacen dos.
 - Tengo invitados a comer y la comida se me acaba de quemar.
 - Mi jefe es ascendido y llega una nueva persona a su cargo
 - Construyen un edificio al lado de mi casa

- 1.2. A partir de una situación dificultosa, plantearse y preguntarse cómo yo podría lograr que aquello empeorara. (Enumerar 5).
 - El niño pequeño sufre de pataletas y llora sin cesar.
 - Los alumnos del cuarto año C tienen un examen mostrándose muy “nerviosos” frente a esa situación.
 - Llega un paciente muy asustado y mal herido al hospital.
 - Altos índices de cesantía y delincuencia en la ciudad donde vivo

- 1.3. Recordemos alguna situación difícil que nos haya tocado vivir y que haya sido resuelta exitosamente. Insertos en dicha situación:
 - ¿Cómo se resolvió; cómo fue solucionada?
 - ¿Qué fue lo que facilitó la solución?
 - ¿Cuáles fueron, de sus propios recursos, los que a su juicio favorecieron la solución en esa oportunidad.
 - ¿Cómo haría para traspasar y transferir esa experiencia exitosa a otra situación?

EJERCICIO N°2: “Rompiendo Paradigmas”

Objetivo: Cuestionar y flexibilizar algunas de las creencias o supuestos que guían muchas veces nuestro accionar, coartando nuestra “LIBERTAD”.

- 2.1. Realice una lista de las creencias y supuestos que posee en relación con diferentes temáticas:
- la familia
 - la pareja
 - la parentalidad

Ayuda: cualquier frase o acción que contenga “debería” es un buen ejemplo de supuesto

- 2.2. Recordar y describir detalladamente a través de un caso real y concreto cuál de dichos supuestos en alguna oportunidad a trabado y entorpecido el desarrollo fluido de estas relaciones.
- 2.3. Discutan en grupo las veces que tales creencias los han limitado.
- 2.4. Ideen una manera a través de la cual puedan pasar de una creencia a otra sin perder el propio eje central de valores y normas. Ejemplo; como padres debemos ser siempre consistentes, sí claro, pero no rígidamente consistentes.

EJERCICIO N° 3: “Cambiando el punto de vista”

Objetivo: A través de este ejercicio se pretende ensayar nuestra capacidad de dar vuelta, de transformar una situación prácticamente en lo contrario (Redefinición).

3.1. Divida al curso en grupos, y discutan acerca de los significados que las siguientes palabras puedan tener:

- Miedo
- Sobreprotección
- Crisis
- Duelo.

3.2. Invente una situación para cada una de estas palabras e intente una redefinición en cada una de ellas.

Orientaciones para el Docente:

MIEDO _____ protección

El miedo es una sensación desagradable, paralizante, pero el miedo también nos protege, nos cuida .

CRISIS _____ crecimiento, desarrollo.

Una crisis puede ser vista como una situación difícil, dolorosa, etc. pero al mismo tiempo nos da la posibilidad de “superarla”, de elaborar, y por lo tanto obtener una enseñanza para la vida.

SOBREPROTECCIÓN _____ desprotección para el futuro.

Mucho amor y cuidado protegen y contienen emocionalmente, sin embargo si es en exceso, no permiten desarrollar la autonomía necesaria para poder subsistir solos en el futuro.

DUELO, QUIEBRE, SEPARACIÓN _____ renacimiento, nuevas posibilidades.

En general, cualquier situación en extremo, es factible de revertirse; de hecho los polos siempre se tocan en un punto.

SUGERENCIA: trabajar en grupos, descubriendo, palabras y situaciones las cuales se puedan cambiar de sentido.

II COMUNICACIÓN Y OBSERVACIÓN

Quisimos centrarlos en estos aspectos, ya que se ligan con los conceptos mencionados anteriormente de “MOTIVACIÓN”, “POSTURA” y “PODER”. En la medida que somos capaces de observar detenidamente al otro y escuchar lo que le sucede, podremos devolver la información necesaria de manera adecuada y atingente, favoreciendo que quien requiera nuestra ayuda se sienta comprendido, lo cual aumenta nuestra maniobrabilidad y credibilidad generando un ambiente propicio para generar los cambios necesarios.

EJERCICIO N°4: “Qué se dice y cómo se dice”

Objetivo: Distinguir el lenguaje verbal y no verbal, discriminando palabras claves, movimientos, y congruencia o incongruencia entre ambos mensajes.

- 4.1. Realizar un *role playing*, por ejemplo de un “grupo familiar” que plantea a otro participante (profesional), la situación problemática que los trae a requerir su ayuda.
- 4.2. Dividir al grupo curso en dos subgrupos, donde unos observarán el lenguaje verbal, consignando las palabras y términos más usados. El otro grupo hará lo mismo con la comunicación no verbal.
- 4.3. Cada grupo expondrá lo observado. Análisis y reflexión grupal.

SUGERENCIA: Realizar la misma actividad con extractos de películas que permitan un análisis de este tipo.

EJERCICIO N° 5: “Presentación Cruzada”

Objetivo: Desarrollar la capacidad de observación y empatía.

- 5.1. Se divide el grupo en parejas. Un miembro de la pareja se presenta al otro en términos personales, o le presenta una pequeña descripción de una situación cualquiera (no más de 5 minutos) frente al resto del grupo.
- 5.2. El otro participante, sin interrumpir, registra mentalmente lo descrito; una vez finalizada la presentación, otra dupla pasa al frente.
- 5.3. Se realiza entonces un cambio de roles y los que escucharon presentan y/o exponen al grupo, tanto el contenido como la manera o modo en que les llegó el mensaje, e intentando transmitir y representar la información de la misma manera, no sólo lo que se dijo, sino que también cómo se dijo (actitudes, sentimientos, componente emocional y no verbal).
- 5.4. Por último, la persona a cargo hará notar las similitudes y diferencias que se observan entre ambas presentaciones. Es recomendable (que la persona a cargo) sea quien muestre las diferencias, ya que éstas deben contextualizarse dentro de un ambiente protegido y de enseñanza, para que no ocurran descalificaciones entre compañeros y por lo tanto coartación en los próximos ejercicios.

EJERCICIO N°6: “¿Qué? Qué! ¡Qué!”

Objetivo: Experimentar en la práctica las diferentes reacciones que se generan, al entregar el mismo mensaje de modos distintos.

- 6.1. Divida el curso en dos grupos.
- 6.2. Cada grupo idea un mensaje que pueda ser manifestado de tres distintas maneras.
- 6.3. Cada grupo actuará frente al otro grupo las tres maneras de expresar dicho mensaje.
- 6.4. Observar y analizar las diferentes reacciones producidas entre los participantes.

Es interesante en este ejercicio hacer notar y reflexionar acerca de las diferentes maneras en que uno dice y manifiesta los contenidos, así como la manera en que a nosotros recibimos o interpretamos mensajes similares.

SUGERENCIA: Luego de haber trabajado puntualmente con este ejercicio, realizar la misma actividad en role playing, en donde el profesional tome distintas actitudes frente a la entrega de la misma información. Por ejemplo: profesional muy autoritario, conciliador, muy pasivo o por el contrario muy activo, etc.

EJERCICIO N° 7: “Movilizar la emoción”

Objetivo: Generar un movimiento emocional en la contra parte o sujeto, a través de la sola descripción de un objeto.

- 7.1. Frente al grupo que actúa como observador, se paran dos sujetos, uno frente al otro. Uno de ellos debe describir un objeto (cualquiera), sin emitir juicios de valor. Pero con énfasis y aproximaciones corporales y verbales distintas. Por ejemplo: el aro que llevas puesto es redondo, luego alejarse y gritarlo, y/o acercarse pausadamente y susurrarlo, y/o fruncir el ceño y preguntar ¿el aro que llevas puesto es redondo?, etc.
- 7.2. Observar las reacciones y efectos que produce en el receptor la misma frase dicha de distintas maneras, así como la presentación y comodidad con la cual el emisor las manifiesta.¹²

¹² Este ejercicio es una creación de Hugo Hirsh. Centro de Terapias Breves. Buenos Aires.

EJERCICIO N° 8: “Transformación a través del lenguaje”

Objetivo: Formular las preguntas de manera que estas sean un recurso, y que no cierren posibilidades (puertas).¹³ Con este ejercicio se espera desarrollar la flexibilidad y la plasticidad del profesional para ampliar la conversación e intentar guiarla hacia el camino útil, para promover cambios.

- 8.1. Leer el caso presentado al final de este anexo.
- 8.2. Luego, en pequeños grupos, realizar una lista de las preguntas que nos parecen pertinentes para poder ayudar a quienes nos consultan.
- 8.3. Cada grupo, a través de un *role playing*, donde un integrante del grupo representará al profesional que está atendiendo el caso, formulará dichas preguntas frente al grupo más amplio. Quienes representen a los personajes del caso responden dichas preguntas.
- 8.4. En un plenario reflexionar sobre la utilidad de las preguntas: ¿de qué nos sirvió preguntar aquello?, ¿fué adecuada la manera de preguntarlo?, ¿de qué manera podría formularse la pregunta de modo de generar cambios?.
- 8.5. Sigue el próximo grupo y se repite el mismo esquema.

¹³ Este ejercicio fue realizado en el Taller Clínico “Magia y confusión de los significados en la terapia PSICOMED, Flapia, Stgo. 1997).

ANÁLISIS DE CASO

Usted es Asistente Social de la Corporación Judicial de San Miguel y la visitan pidiendo su asesoría y orientación don Marcos Peñaloza y su esposa, la situación que ellos le plantean es la siguiente:

Marcos se casó con Paulina cuando ella ya tenía a su hijo Camilo de un año, quien había sido reconocido por su padre Eugenio Sandoval por lo que llevaba su apellido. A pesar de haber reconocido la paternidad de Camilo, Eugenio sólo lo visitó de manera esporádica durante los primeros 6 meses de vida. Cuando Paulina inició su relación con Marcos las visitas de Eugenio comenzaron a disminuir en frecuencia hasta desaparecer cuando Marcos y Paulina se casaron y comenzaron a convivir.

La presencia de Camilo nunca significó mayores trastornos en la relación de pareja, Marcos rápidamente asumió como padre del niño en todos los planos. Llama la atención que la pareja no haya tenido otros hijos en este período, al indagar acerca de los motivos de ello, señalan que en realidad hace años no toman medidas de anticoncepción pero que ella no ha quedado embarazada.

Marcos es suboficial de ejército y Paulina luego de tomar un curso de corte y confección ejerce este oficio de manera independiente en su casa.

La situación que los hace solicitar su orientación profesional se gatilló hace un año. Teniendo Camilo la edad de 5 años, Eugenio reaparece y solicita la autorización de Marcos y Paulina para visitarlo y salir con él, ante lo cual Paulina y Marcos se negaron –especialmente este último– de manera muy enérgica. Ante esta negativa Eugenio acude al juzgado para pedir un régimen de visitas el cual le es autorizado siendo éste el siguiente: todos los sábados de 10:00 a 19:00 horas.

Hace 4 meses que este régimen de visitas se está cumpliendo. Las reacciones de Marcos y Paulina ante esta situación han sido de temor, rabia e impotencia. Señalan que Eugenio no es una buena influencia, que lo único que hace es llevarlo a casa de sus padres (los abuelos paternos de Camilo), ver televisión y jugar videos toda la tarde. Agregan que le ha desordenado la vida al niño, confundiéndolo, ya que si bien Camilo sabía que Marcos no era su padre biológico lo quería y lo respetaba como tal.

Por su parte al entrevistar a Eugenio él señala que efectivamente Camilo se ha manifestado más reacio a salir con él últimamente, pero Eugenio lo atribuye a la influencia que Marcos y Paulina tienen sobre él de manera permanente, haciéndole sentir aquello como un conflicto de lealtades, “le hacen sentir como que está cometiendo una traición al salir conmigo y pasarlo bien”.

Al consultarlo respecto al por qué dejó de visitar al niño, Eugenio reconoce su responsabilidad y lo atribuye al hecho de que en ese período era muy joven, aún no había cumplido los 18 años.

ANEXO II

“CUEENTOS SUFI”

A continuación presentamos una serie de cuentos sufi que pueden ser de utilidad para ejemplificar, profundizar y/o reflexionar sobre algunas de las ideas que sustentan este material y que fueron presentadas en el capítulo 1. Para facilitar su utilización enunciamos cuál es la idea que representa cada uno de los siguientes cuentos.

CUENTO SUFI 1:

Concepción holista de la realidad

UN INSTANTE EN EL TIEMPO

“–¿ Qué es el destino?– le preguntó un erudito a Nasrudín.

– Una interminable sucesión de hechos entrelazados que influye cada uno en el otro.

– Verdaderamente, ésa no es una respuesta satisfactoria. Yo creo en causa efecto.

– De acuerdo, mire aquello– dijo el Mulá, señalando una procesión que pasaba por la calle. A ese hombre lo llevan a colgar. ¿Es porque alguien le dio una moneda de plata, lo cual le permitió comprar el cuchillo con el que cometió el crimen? ¿O debido a que alguien lo vió? ¿O en razón de que nadie se lo impidió?”

CUENTO SUFI 2:

Causalidad Circular

POR QUÉ ESTAMOS AQUÍ

“Caminando un atardecer por una carretera desierta, el Mulá vio a un grupo de jinetes que avanzaban hacia él.

Su imaginación comenzó a trabajar: se vio prisionero y vendido como esclavo o reclutado en el ejército.

Nasrudín echó a correr, escaló rápidamente el muro de un cementerio y se acostó en una tumba abierta.

Intrigados por su extraño comportamiento, los hombres que eran viajeros honestos, lo siguieron.

Lo encontraron tendido, tenso y temblando.

–¿Qué está haciendo en esa tumba? lo vimos alejarse corriendo. ¿podemos ayudarlo?–

– El solo hecho que ustedes puedan hacer una pregunta, no indica que exista una respuesta simple para ella– dijo el Mulá, quien se dio cuenta entonces de lo que había sucedido. Todo depende de como ustedes lo vean. Sin embargo, si quieren saberlo, se los diré: yo estoy aquí a causa de ustedes y ustedes están aquí a causa de mí.

CUENTO SUFI 3:

“Ayudar en lo que para el otro es problema, no para lo que desde nuestra postura personal y limitada pensamos que debería mejorar”

LO QUE UN PÁJARO DEBERÍA PARECER

Un día Nasrudín encontró a un fatigado halcón posado en el antepecho de su ventana.

Jamás había visto un pájaro igual.

–Pobrecito– dijo. ¡Cómo es posible que te hayan permitido llegar a este estado?

Cortó las garras del halcón, le enderezó el pico y le recortó las plumas.

–Ahora te pareces más a un pájaro– dijo Nasrudín.

CUENTO SUFI 4:

“Los cambios deben ser pequeños, aspirar a grandes y rápidos cambios, puede resultar catastrófico”

LLEVARÉ LAS NUEVE

Durante un sueño, Nasrudín se vio a sí mismo recibiendo monedas.

Cuando había nueve monedas de plata en su mano, el donante invisible no le dio más.

Nasrudín gritó:

–¡Debo tener diez!– y esto lo dijo en voz tan alta que se despertó.

Al ver que todo el dinero había desaparecido, cerró nuevamente los ojos y murmuró:

–Está bien; entonces, devuélvemelas: acepto las nueve–.

BIBLIOGRAFÍA

1. Beyebach, M., Rodríguez, J.L. "TERAPIA FAMILIAR". Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca, 1988.
2. Beyebach, M., Góngora Navarro, J. "AVANCES EN TERAPIA FAMILIAR SISTÉMICA". Ed. Paidós, 1995.
3. Casabianca, R., Hirsh, H. "CÓMO EQUIVOCARSE MENOS EN TERAPIA". Centro de Publicaciones Universidad Nacional del Litoral, 1992.
4. Contreras, G., Kuzmanic, V., Miranda, G. "EL ENFOQUE SISTÉMICO CIBERNÉTICO EN PSICOLOGÍA". Apunte Universidad Católica Blas Cañas.
5. De Shazer, S. "PAUTAS DE TERAPIA FAMILIAR BREVE". Ed. Paidós, 1989.
6. Dockendorf, C. "NOTAS SOBRE LA NOCIÓN DE PARADIGMA". Apunte.
7. Fish, R. Weakland, J. Segal, L. "TÁCTICAS DEL CAMBIO". Ed. Herder, 1984.
8. Haz, A. "VOLVER AL FUTURO". Apunte Universidad Católica.
9. Haz, A. "INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA DE HUMBERTO MATURANA". Apunte Universidad Católica.
10. Haley, J. "TERAPIA PARA RESOLVER PROBLEMAS". Ed. Amorrortu, 1980.
11. Hirsh, H. Rosarios, H. "ESTRATEGIAS PSICOTERAPÉUTICAS INSTITUCIONALES". Ed. Nadir, 1987.
12. Idries Shah, "LAS HAZAÑAS DEL INCOMPARABLE MULA NASRUDÍN"
13. Maturana, H. y Varela, F. "EL ÁRBOL DEL CONOCIMIENTO". Ed. Universitaria, 1990.

14. Minuchin, S. Fishman, H. "TÉCNICAS DE TERAPIA FAMILIAR". Ed. Paidós, 1981.
15. Nardone, G. Watzlawick, P. "EL ARTE DEL CAMBIO". Ed., Herder, 1992.
16. Saint-Exupéry de Antoine. "EL PRINCIPITO". Ed. Gallimard, 1951.
17. Simon, Stierlin, Wynne. "VOCABULARIO DE TERAPIA FAMILIAR". Ed. Gedisa, 1993.
18. Sikora, J. "MANUAL DE MÉTODOS CREATIVOS". Ed. Kapeluz, 1979.
19. Watzlawick, Weakland, Fish. "CAMBIO". Ed. Herder, 1986.
20. Watzlawick, Beavin, Jackson. "TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA". Edit. Herder, 1986.