

## MARÍA EUGENIA AGUDELO BEDOYA

*Trabajadora Social UPB, Especialista en Trabajo Social Familiar. Profesora titular de la UPB.,  
Docente de cátedra de la U de A*

*maria.agudelo@upb.edu.co*

### Resumen

*Este artículo tiene la intención de compartir con los profesionales de Trabajo Social en ejercicio y los que están en formación, algunos aspectos para abordarlos con la familia, ese sistema autónomo con posibilidades de cambio y que posee recursos internos que pueden redescubrirse, recrearse y potencializarse en procesos constructivos que se tejen en el curso de conversaciones de ayuda.*

*Se describe un enfoque de trabajo con familias no centrado en la atención de sus limitantes y sus carencias sino en sus recursos y en sus habilidades para enfrentar, manejar y cambiar las interacciones que producen, mantienen y perpetúan sus tensiones y su sufrimiento. Se retoman las etapas en el proceso de ayuda, se plantean algunas demandas que usualmente exponen las familias cuando se vinculan en un proceso y se incluyen algunos ejemplos tomados de la práctica profesional.*

### Abstract

*This article intends to share with Social Work professionals in the field and with the ones in their schooling process, some aspects for the approach with families, conceiving it as a stand alone system with change possibilities and, with internal resources that can be rediscovered, recreated and promoted into constructive processes that are woven during help talks.*

*A work focus with families is described, not centered on the attention to their limitations and shortages, but on their resources and abilities to confront, handle and change interactions that produce, maintain and perpetuate tensions and suffering. Help process stages are retaken, some of the demands that families express when they join a process are stated, and some examples from professional practice are included.*

### Palabras Clave:

*Trabajo social con familia, Terapia familiar.*

### Key Words:

*Family social work, family therapy.*

## CONSTRUCCIÓN DE PROCESOS DE AYUDA CON FAMILIA DESDE LA ÓPTICA DE SUS POSIBILIDADES

¿A qué se refiere la óptica de las posibilidades?

En la práctica de los trabajadores sociales que intervienen con familia, confluyen, además de ésta, el profesional, el lenguaje y el contexto. Este último está relacionado con las condiciones externas e internas de la familia. Las primeras se refieren al sistema cultural en el que ella se desenvuelve puesto que, en la definición de conflictos hay un componente cultural innegable; de esta forma, se entiende que lo que es problemático en un sistema familiar puede estar estrechamente relacionado con lo que las leyes y las instituciones de su entorno catalogan como problemático. Las segundas, es decir, las internas, tienen que ver con la idiosincrasia de la familia, su ideología, valores, tradiciones y los estilos de vida que califica como aceptables o como inaceptables.

Lo anterior hace de cada caso, y de cada conversación de ayuda con la familia, un microcosmos particular que guarda similitudes y diferencias con otros y que puede ser analizado de múltiples formas según la postura epistemológica de quien lo analice.

Bastante se ha debatido sobre la efectividad de una u otra forma de abordar los problemas humanos y se han descrito innumerables estrategias para disminuir el sufrimiento de las familias que buscan ayuda, ante situaciones que consideran que con sus propios recursos y por sí mismas, no pueden enfrentar y resolver.

Con el surgimiento de modos alternativos de atender problemas, diferentes a los enfoques que enfatizan en lo intrasíquico y en el pasado, el tiempo presente se convirtió en un aspecto fundamental en los procesos de orientación, asesoría y terapia con la familia; lo que implicó que perdieran centralidad los procesos basados en el pasado y considerados, por los partidarios de estos nuevos enfoques, como especulativo e inmodificable. De esta manera los nuevos enfoques, entre ellos los que se basan en la epistemología sistémica, comenzaron a apoyarse en el «aquí y ahora», preocupados por los datos que pudieran confirmarse, abordarse y transformarse en el presente.

Como las concepciones son cambiantes y evolucionan con el surgimiento de nuevas teorías, ha tomado fuerza un nuevo enfoque que va más allá del «aquí y el ahora» (presente) y que dirige su orientación hacia el futuro. Este nuevo enfoque recibe el nombre de **enfoque centrado en soluciones** en el que no interesa cómo surgieron los problemas ni cómo se mantienen, sino que se ocupa de cómo serán resueltos, focalizando la intervención en las posibilidades de la familia y no en sus falencias.

Los más influyentes precursores de este enfoque fueron: Milton Erickson, los terapeutas de la Clínica de Terapia Breve del Mental Research Institute (MRI) y los del Centro de Terapia Familiar Breve (BFTC).

Erickson consideraba que los clientes tenían en ellos mismos o dentro de sus sistemas sociales, los recursos necesarios para realizar los cambios que necesitaban hacer. La función del profesional consistiría en acceder a estos recursos y ayudar a las personas a usarlos en las áreas apropiadas de sus vidas.

Por su parte, los profesionales del Mental Research Institute, diseñaron la Terapia Breve centrada en los problemas, en la que intentaban aliviar sólo las quejas específicas que las personas llevaban a las consultas. No se empeñaban en buscar el origen de los problemas, ya que éstos eran vistos como dificultades entre las personas y no como aquello que surge desde su interior, es decir, los problemas son de naturaleza interaccional. Desde este punto de vista, los problemas se desarrollan cuando se manejan mal las dificultades de la vida cotidiana. Además, consideraban que cuando una dificultad se ve como un «problema» este es mantenido o empeorado por los intentos ineficaces de las personas para resolverlo.

Finalmente, el modelo de ayuda desarrollado en el BFTC se denomina Terapia Breve centrada en las soluciones. Desde este modelo, se mantiene que el profesional no necesita saber mucho sobre la naturaleza de los problemas para ayudar a resolverlos, pues es más importante la naturaleza de las soluciones. Esto llevó al BFTC a desarrollar dos elementos en su enfoque, *la pregunta del milagro* y *la pregunta de la excepción*.

La primera se formula en los siguientes términos: «supongan que una noche, mientras duermen, hubiera un milagro y este problema se resolviera. ¿Cómo se darían cuenta? ¿Qué sería diferente? Reflexionar sobre esta pregunta, permite pensar en un futuro sin el problema. Además, en la conversación circula información útil de la que el profesional deriva posibilidades para ayudar a la familia a encaminarse hacia un futuro más satisfactorio. En cuanto a la «pregunta por la excepción», puede decirse que lleva a las personas a buscar soluciones en el presente y en el pasado, y no en el futuro: ¿Qué es lo que él hace de forma diferente? ¿Qué es diferente en los momentos en que se llevan bien? Esto permite centrarlas en aquellas ocasiones en las que no han sentido problemas, pese a que consideran que permanentemente los tienen.

### ¿Qué motiva a las familias a buscar ayuda profesional?

Generalmente, cuando una familia solicita ayuda,<sup>1</sup> ha desconectado la conducta que aparece como problemática del conjunto de sus interacciones; entre todos, señalan a uno de sus miembros como portador del problema y único generador de sus tensiones y por lo tanto, piden que éste sea modificado sin cambiar el sistema.

Le corresponde al profesional, promover una serie de conversaciones, tejiendo diálogos reflexivos que lleven a la familia a conectar dicha conducta con el sistema familiar como una totalidad, para mostrar que no se puede cambiar uno sin cambiar el otro y en este proceso, enfrenta a la familia con su propio dilema, esto es: resolver el problema que los angustia, sin cambiar sus relaciones, lo cual, desde una mirada sistémica, no se considera posible teniendo en cuenta la condición según la cual el todo es más que la suma de las partes, en la medida en que el problema no es un agregado a las interacciones sino una consecuencia de las mismas. Es así cómo se pasa a observar el contexto vincular en el que se produce la conducta problema y las pautas de interacción dentro de la familia

Abordar esta problemática con familias que acuden a programas y servicios para disminuir el sufrimiento causado por conflictos en sus relaciones, significa que se debe trascender el propósito de la mera comprensión acerca de lo que les ocurre y acompañarlas en el logro de cambios reales en su forma de vivir.

El siguiente cuadro, construido con base en mi experiencia como trabajadora social, docente y asesora de práctica de estudiantes en formación, ilustra algunas situaciones que pueden

---

1 Se refiere este artículo a procesos centrados en lo que Alwin y Solar en el texto Trabajo Social Familiar denominan la intervención centrada en la relación interna entre los miembros de la familia. p. 231.

presentarse comúnmente en instituciones que ofrecen programas de atención a familias con problemáticas en sus relaciones internas, lo cual no sólo afecta emocional y socialmente a cada miembro sino que también altera la convivencia y, por lo tanto, el cumplimiento de las funciones familiares. Además, se incluyen sugerencias sobre acciones que puede emprender el profesional en Trabajo Social responsable de ofrecer la ayuda.

---



---

### Situaciones difíciles

### ¿Qué hacer?

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La familia acude presionada o delega en uno solo de sus miembros el problema, lo rechaza o intenta expulsarlo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se promueve la reflexión sobre la situación tratando de vincularlos a todos. Si solo acude uno de los integrantes se generan conversaciones que los involucren a todos</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La familia padece problemas «estructurales»</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se abordan problemas resolubles y se contactan servicios y redes de apoyo</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La familia no expresa interés en la relación</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se alerta sobre consecuencias que puede generar la situación si no se atiende y se anima a trabajar oportunidades de mejoría o cambio.</li> </ul>                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La familia actúa como dependiente del profesional</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se generan conversaciones sobre la autonomía y los recursos de la familia</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alguien está en riesgo</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se toman medidas de protección y de control amparados en las leyes que protegen a la familia o a quien está en riesgo</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada profesional del equipo reclama un «terreno» de acción</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conviene evitar la fragmentación en el análisis y propiciar una visión holística.</li> </ul>  |
- 
-

¿Cuales son las premisas de un enfoque centrado en soluciones para ayudar a las familias?

Hablar de un Enfoque Centrado en Soluciones, significa, de manera muy básica, abordar la familia considerando, como eje de la acción profesional y como principal contenido de las conversaciones de ayuda, las posibilidades que ella tiene para enfrentar sus conflictos y problemas y crear diferentes alternativas de relación que atenúen o resuelvan sus tensiones interaccionales y su sufrimiento.

Tomando como base lo que proponen O'Hanlon y Weiner, algunas de las premisas para dirigir un proceso basado en esta concepción, pueden ser las siguientes<sup>2</sup>:

- Las familias tienen recursos y fuerzas para enfrentar y resolver las situaciones que motivan sus quejas y las llevan a pedir ayuda profesional;
- Todas las familias disponen de habilidades y recursos que pueden usarse para resolver sus quejas y es tarea del profesional acceder a esas capacidades y lograr que sean utilizadas para que desarrollen soluciones satisfactorias y duraderas;
- El cambio es una condición inherente a los sistemas humanos, por lo tanto, hay que destacarlo permanentemente aunque sea muy sutil, ya que siempre permitirá que las familias se afiancen en su proceso y en su empeño de vivir mejor;
- El profesional conduce cada conversación dando paso a un diálogo que no se centra en mostrar que las cosas siguen igual, sino que propicia la reflexión frente a cómo las interacciones, las emociones y la cotidianidad de la familia, han cambiado. Se asume que un cambio en una parte del sistema, aunque parezca pequeño, puede producir cambios en otra parte y en la totalidad del sistema;
- El profesional debe identificar y ampliar el cambio por medio de la creación de una visión de la realidad diferente a la que genera sufrimiento o preocupación, a través de las preguntas, enfatizando en unos temas e ignorando otros. Hay que trabajar con la familia para que amplíe la visión sobre lo que parece estar funcionando y, calificarlo como valioso. Una vez que se hace un pequeño cambio positivo, la gente se siente optimista y con algo más de confianza para abordar nuevos cambios y darles valor a los mismos;
- Lo más importante para los profesionales que se centran en esta óptica, es lo que las familias hacen con buenos resultados. Por esto, no consideran necesario saber exactamente cuáles son las causas o la función de una queja, para ayudar a resolverla;

---

2 HUDSON O'HANLON. Willian y WEINER Michele Davis. *En: Busca de Soluciones*, Barcelona, Paidós, 1993. p. 37-61.

- Los profesionales con estas premisas no se empeñan en la sustitución de síntomas o en las recaídas sino que vislumbran con las familias un futuro más grato que la situación que generó la solicitud de ayuda.
- Las familias, y no los profesionales, son quienes identifican los objetivos para conseguir en el proceso de ayuda porque son ellas las que conocen el problema y las que deben proponer y establecer metas de cambio de acuerdo con sus necesidades y sus expectativas.

Considerando que no hay una única forma «acertada» de ver y calificar los conflictos y dificultades en una familia, hay que dar cabida y valorar los diferentes puntos de vista y reconocer que pueden ser más o menos útiles. Es decir, las opiniones que las personas tienen acerca de sus problemas aumentan o disminuyen la probabilidad de solución. Así será posible que profesional y familia se centren en lo que es posible y puede cambiarse y no en lo que es imposible e intratable. Cada situación tiene aspectos que parecen más susceptibles al cambio, por lo tanto hay que iniciar las conversaciones de ayuda en este sentido. Iniciar cambios positivos ayuda a la familia a conseguir pequeños objetivos, y esto puede repercutir favorablemente en otras áreas. Para concluir podríamos decir que cuando la unidad de intervención es la familia, ella se convierte en el principal recurso para el cambio»<sup>3</sup>.

### ¿Qué le pueden ofrecer los trabajadores sociales a las familias que buscan ayuda por problemas en sus relaciones? conversaciones de ayuda

Lo que ocurre en la relación que un profesional en trabajo social establece con la familia que solicita ser ayudada para enfrentar sus conflictos relacionales, es una conversación en la que los efectos están determinados por la familia y no por el profesional. Son conversaciones diferentes a las que se dan entre amigos y están originadas por el deseo de aliviar el dolor psíquico, el sufrimiento y producir alivio al encontrar diferentes opciones para enfrentar las dificultades. Versan sobre lo que la familia considera que es su problema e incluyen siempre el diálogo sobre la manera como encaran sus dificultades y las expectativas que tienen en cuanto a sí mismos, al grupo familiar y al papel que le asignan a la institución y al profesional.

Estas conversaciones implican el establecimiento de una relación profesional, entendida como un proceso en el que un trabajador social comparte sus conocimientos, habilidades, sentimientos y experiencias con la familia para ayudarla a tomar medidas preventivas; superar crisis y conflictos, vivir mejor y recuperarse emocionalmente.

---

3 ALWIN A, Nidia y SOLAR, Maria Olga. Trabajo Social Familiar. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile. 2002. p. 232.

Es importante que los trabajadores sociales que se desempeñan en programas instituciones, servicios y programas de atención a la familia, tengan presente que existen unos factores que favorecen la relación profesional como son: actitud mutua receptiva, capacidad de empatía, habilidades y conocimientos de quien ayuda, ambiente adecuado y respeto social por la institución en la que se establece la relación. Para lograr que estos factores se pongan en juego en la relación, es necesario que haya trabajo conjunto, respeto mutuo, confidencialidad y reserva. Las ganancias que la familia espera obtener en estas conversaciones de ayuda son principalmente: disminuir la tensión, lograr auto confianza, aumentar la claridad sobre la situación, relacionarse más armónicamente y vivir mejor.

¿Cómo tejer nuevas posibilidades en el lenguaje?<sup>4</sup> En las conversaciones y relaciones de ayuda, el lenguaje juega un papel importante<sup>5</sup> y la empatía es definitiva para el éxito en éstas.

Como las personas suelen seleccionar ciertas palabras para reflejar sus experiencias, es fundamental que el profesional las escuche y use algunas que valore como centrales (repetidas, compartidas por varios miembros, contundentes, típicas) como una forma de unirse a ellas. El profesional también puede adoptar transitoriamente la modalidad sensorial de las personas implicadas en una conversación de ayuda. Ejemplos: Me parece entender que usted VE la situación como algo inesperado; comprendo que ella, al SENTIR su conducta, cree que usted está enojado; tal vez su esposo estaba tratando de OIR, tal y como usted dice, cosas suyas que le hacen daño a la relación; todo esto que comentan, ha tenido un SABOR amargo para la familia y ahora anhelan algo diferente; etc. Esta es una técnica de unión que acerca al profesional y a la familia para avanzar en la creación de nuevas formas de relación más gratificantes, implica, por parte del profesional, una escucha atenta y una observación muy cuidadosa sobre los patrones comunicacionales de cada familia.

Acoplarse al lenguaje de las personas hace que éstas sientan que el profesional se identifica con sus experiencias; les expresa comprensión, desarrolla empatía y, a la vez, le permite introducir unas distinciones y eliminar otras que no contribuyen en la solución, ya que después de usar las palabras de la familia puede empezar a encauzarlas de una manera productiva o a emplear palabras diferentes; se evita el lenguaje que emplea calificativos fijos y negativos y se va introduciendo un lenguaje que describe acciones cotidianas poniéndolas como algo cambiante; esto permite quitarle fuerza a la «etiqueta inmodificable», de lo que la familia ha calificado como problemático. Ej. Ustedes dicen que la vida familiar es insoportable desde que

---

4 HUDSON O'HANLON, Willian y WEINER- DAVIS, Michele. *En: Busca de Soluciones*, Barcelona, Paidós, 1993. Cap. 4. p. 71

5 ANDERSEN, Tom. «Diálogos reflexivos que facilitan cambios». Bogotá: Sistemas Humanos, 1999.



él se reincorporó al hogar. ¿Qué es lo que él hace para que ustedes piensen de esa manera? ¿Alguno de ustedes siente que la situación no es tan insoportable y que les ha traído algo ventajoso? ¿Cuánto tiempo cree cada uno de ustedes, que le llevará superar esta situación? ¿Cómo será su relación cuando logren cambiar esto que dicen que es insoportable?

Todo esto es importante si se tiene en cuenta que a través del lenguaje se puede transitar de hablar del problema en pasado, ponerlo en presente y llevarlo al futuro; si se cambia el lenguaje cambian las acciones y de ahí que si se introducen nuevas distinciones en el pensamiento de los miembros de la familia, se contribuye a cambiar el pensamiento de éstos frente al problema, y se pasa de atacar a las personas a asumir que cada uno puede aportar con su conducta algo nuevo para que el manejo de la situación sea más favorable para los implicados.

### Trazando senderos: Proceso en las conversaciones de ayuda

La relación profesional que establece un Trabajador Social con el propósito de ayudar a familias en las dificultades interaccionales y afectivas que alteran su vida colectiva y la de cada persona implicada, se puede desarrollar en un proceso dinámico, que sigue un trayecto único, de acuerdo con cada caso. A continuación se describen las fases generales que pueden constituir dicho proceso, iniciando siempre, como lo proponen Alwin y Solar, por la vinculación con la familia.<sup>6</sup>

### Se identifica una ruta: Evaluación preliminar

Consiste en seleccionar y organizar la información disponible para efectuar un proceso más acertado con la familia. Para esto se revisan los informes y reportes de remisión o las notas que toma quien asigna la primera consulta. Si es el mismo profesional quien la da, también tomará algunos apuntes sobre la familia, la situación y el pedido inicial que presentan. Se identifica someramente cuál es la situación de emergencia que exponen las personas que buscan ayuda, la que, regularmente, se plantea en función de que el profesional haga algo para cambiar a uno de los miembros de la familia quien, según los demás, los perturba a todos.

### Se inicia el recorrido: Primera entrevista

El profesional conjetura sobre lo que le pasa a la familia y lo relaciona con una situación imprevista o con tensiones del ciclo vital de ésta; ayuda a la familia a revisar sus propios

---

6 HUDSON O'HANLON, William. Op. Cit., p. 187.

patrones interaccionales y se pasa de la búsqueda de una solución centrada en el individuo nombrado como problema, a otras que incluyen a todos los implicados.

Se rastrea el motivo que generó la solicitud de ayuda, incluyendo los miembros del sistema, aun cuando no estén presentes y se relaciona la percepción familiar sobre el problema con las explicaciones hipotéticas que formula mentalmente el profesional sobre la situación. Se indaga por secuencias interaccionales a fin de identificar aspectos del problema que permiten estructurar intervenciones útiles; de ninguna manera se hace esto para entender el verdadero origen del problema.

Se definen los objetivos empezando por cosas o situaciones sentidas como modificables, que den lugar a objetivos concretos, posibles de lograr y que se refieran a cambios observables en las relaciones.

Cuando el profesional asume la óptica de las posibilidades, en contraposición a una mirada pesimista de los problemas y conflictos de las familias, **rastrea en la conversación situaciones excepcionales frente al problema.** Para esto, puede acudir a preguntas como: ¿Qué es diferente cuando... ¿cómo conseguiste que sucediera... ¿de que manera esto hace que las cosas vayan diferente... ¿quién más se dio cuenta de que él logró... ¿cómo te diste cuenta que él realmente cambió su actitud cuando volvió a presentarse la situación de tensión frente a la que antes reaccionaba ... ¿cómo conseguiste que dejara de... ¿cuál es la diferencia entre este manejo y el que hacías de la misma situación cuando... ¿qué haces cuando logras estar... ¿cuáles son las ocasiones en las que te sientes mejor porque ... ¿cómo resolviste esta situación antes... ¿qué hace falta ahora para que lo puedas volver a hacer?

### *Se exploran caminos y se avanza por ellos: Redefinición de la problemática familiar*

Cada conversación puede tomar un curso impredecible, ya que cada vez los participantes le conceden intensidad diferente a unos temas y emociones, descartando otros. Se trabaja en el tema o problema que expone la familia, casi siempre profundizando en explicaciones ubicadas en tiempo pasado. Después de escucharla, el profesional debe propiciar que se construyan descripciones de lo que ocurre en tiempo presente y adentrarlos en una conversación en la que compartan expectativas de cambio valoradas como posibles en tiempo futuro. Transitando por estas tres dimensiones del contexto temporal de la familia, se puede movilizar el cambio en sus relaciones y en sus vidas.

El profesional lleva, con el uso de lenguaje que relativiza los problemas y los denota como dinámicos, cambiantes y resolubles, a que la familia pueda normalizar y despatologizar lo que

le ocurre. A continuación se retoman algunas opciones muy concretas, tomadas de mi experiencia en el trabajo directo, que muestran cómo implementar esto dentro de las familias que solicitan ayuda profesional para conflictos o problemas en sus relaciones:

- Presentar lo que dicen acerca del problema como algo que pueden manejar y modificar. Ejemplo: Lo que describen que les ocurre parece preocupante y entiendo que esto les ha pasado antes y lograron manejarlo haciendo...; entiendo que él reacciona con agresividad y que en otras situaciones se ha mostrado controlado y dispuesto a dialogar, ¿cómo pudieran lograr ahora hablarle evitando que se torne agresivo?
- Hacer auto referencia si se requiere. A mí me ha ocurrido que... y logré resolverlo hablándolo directamente con la persona...; yo en su lugar tal vez buscaría ayuda en ...
- Introducir historias reales o ficticias para acentuar algo con un propósito de movilización al cambio. Ejemplo: Conozco a una familia que viviendo una situación similar, logró manejarla asertivamente poniéndose de acuerdo en cosas concretas para manejarla como por ejemplo, quién, cómo, cuándo, le iba a pedir a... que...
- Interrumpir una historia negativa compartida por varios y terminarla con otras cosas que van en la misma dirección de lo que están diciendo para que se den cuenta que es algo que pueden modificar. Ejemplos: Cuando se presentan esos episodios de agresión entre ustedes, parece que todos se alteran incrementándose el conflicto, si alguno pudiera lograr el control, el desenlace tal vez sería menos doloroso. ¿Quién pudiera ser esa persona que introduzca el control? Cuando ella se siente descalificada por usted frente al niño, reacciona con violencia y ¿si intentaran dialogar los dos para definir juntos lo que le van a indicar al niño frente a esa situación en la que en reiteradas ocasiones tienen desacuerdos?
- Introducir una explicación diferente como algo posible. Ejemplo: ¿Han pensado que cuando ella evita hablarles, tal vez no sea falta de interés, como ustedes dicen, sino que siente temor a la reacción que ustedes pueden tomar hacia ella?

En esta fase es fundamental que el profesional les pida a todos que expresen sus ideas acerca de: ¿Cómo viven, de quién, cuándo, y cómo aprendieron esa forma de vivir? ¿Cuáles patrones de vida les agradan y cuáles no? ¿Cómo cree cada uno que podría cambiar eso que les genera sufrimiento? ¿Qué esperan unos de otros y si concuerdan o no las intenciones que dice tener cada uno con los efectos de sus actos en la vida de los otros? ¿Cómo quisieran organizarse para el futuro? ¿Qué tendría que hacer cada uno para lograrlo?

Estos y otros tópicos que introduce el profesional en la conversación, permiten ampliar el panorama relacional y valorativo que se vive en la familia en torno a sus dificultades y,

además, posibilita individualizar y colectivizar sentimientos y reacciones, promover interacciones, introducir versiones diferentes a la que traen como problemática y movilizar así, al cambio. Además, es importante tener en cuenta que dialogar con la familia, un problema por cada encuentro, permite que ella gane habilidades para usarlas en el manejo de otras situaciones problemáticas que pueden estar viviendo en el presente o que sobrevengan en el futuro. En este trayecto ha llegado la hora de evaluar las fuerzas de la familia.<sup>7</sup>

### Se llega a un lugar cómodo: Fase de cierre

En esta fase se trata de realizar una evaluación con la familia acerca de los cambios logrados y las repercusiones de éstos en la solución del problema o la modificación de situaciones que motivaron la solicitud de ayuda.

El profesional, en las conversaciones con la familia, introduce contenidos diferentes que ella no había considerado debido a que entre todos habían validado sólo una visión del problema, descargando toda la responsabilidad en quien se considera portador o generador del problema.

Se propicia lo que los partidarios de este enfoque denominan el regreso al futuro, introduciendo preguntas de avance rápido para que la familia identifique, mencione y comparta situaciones futuras factibles de construir, si cada uno hace algo diferente a lo que ha estado haciendo y que ha sostenido la situación problemática.

Un proceso de ayuda no culmina, necesariamente, cuando la situación que desencadenó el comienzo de éste se ha resuelto totalmente sino cuando la familia presenta evidencias en sus interacciones y en su vida cotidiana, que ponen de manifiesto que comprende mejor lo que le pasa y ha hecho cambios en la forma de interactuar, disminuyendo así tensiones y aliviando el dolor emocional ligado a sus conflictos como totalidad organizada en la que cada problema los implica y los afecta a todos, aunque de maneras diferentes.

### Un abanico que se abre:

Acogiendo las inquietudes que se presentan regularmente por parte de los profesionales de Trabajo Social en formación cuando se inician en la práctica institucional, propongo en este cuadro, cuál puede ser el papel profesional y algunas sugerencias concretas para construir conversaciones de ayuda que pongan en el centro a la familia como dueña de recursos afectivos, intelectuales, sociales, idiosincráticos, emocionales, espirituales, éticos y culturales: esto es, abordarla desde sus posibilidades.

---

7 Para mayor ampliación véase las guías que propone Cowger, citado por Nidia Alwin y Maria Olga Solar, p. 195

<b>DEMANDAS USUALES DE LA FAMILIA</b>	<b>PAPEL PROFESIONAL</b>	<b>SUGERENCIAS PARA EL PROFESIONAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La familia solicita al profesional explicaciones únicas y “acertadas” sobre lo que les ocurre.</li> <li>▪ Espera que el profesional controle la situación, y le ponga límites a la persona identificada como causante de los problemas.</li> <li>▪ Sus miembros, atrapados por situaciones dolorosas o tensionantes, se presentan como desprovistos de interacciones gratificantes.</li> <li>▪ La comunicación entre todos está congelada o se han armado coaliciones (unos se unen para atacar y defenderse de otros), por lo tanto, buscan que el profesional hable por ellos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permitirle comprender por sí misma lo que le pasa y orientarla hacia la búsqueda de auto soluciones, asumiendo la responsabilidad del cambio que desean.</li> <li>▪ Transmitir con claridad su concepción respecto a la autonomía de los sistemas y a la complejidad de las relaciones.</li> <li>▪ Presentar el tiempo futuro como posible de construir, convocando a visualizar nuevas opciones de relación.</li> <li>▪ Activa el proceso de la conversación generando nuevas maneras de circulación de mensajes y emociones. Los pone a interactuar y a verbalizar ideas sobre situaciones presentes y anhelos de interacciones deseables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evitar consejos y afirmaciones contundentes acerca del origen, las manifestaciones y las consecuencias de lo que les ocurre en sus relaciones.</li> <li>▪ Mantener su mente abierta sobre las posibilidades de cambio que son constantes: los sistemas y el cambio son impredecibles.</li> <li>▪ Introducir en el lenguaje posibilidades para que las personas hablen de lo que ha sido grato y los ha mantenido unidos, pese a sus conflictos: épocas de la vida, sucesos, logros, afectos, proyectos, etc.</li> <li>▪ Posibilitar que hablen de lo que actúan; que cada uno se exprese acerca de todos y de sí mismo, para generar terrenos comunes de intercambio del dolor que motiva la búsqueda de ayuda y del alivio que quieren lograr juntos.</li> </ul>

Teniendo presente que el profesional, su vida, sus experiencias, su bagaje teórico, su trayectoria, ... ¡todo su ser!, se implican en las conversaciones de ayuda con familias que acuden a él en busca de soluciones, es decisivo el hecho de pensarse como parte de ese evento trascendental que se construye y que lo abarca y lo reconstruye constantemente. Para esto, conviene pensar sobre estas preguntas: ¿Cómo puedo hacer para que el otro confíe en mí? ¿Puedo ser expresivo y comunicar sin ambigüedad lo que pienso? ¿Puedo experimentar actitudes positivas hacia el otro? ¿Puedo comprender los sentimientos de los otros? ¿Me acepto? ¿Puedo aceptar al otro? ¿Puedo mantener una actitud libre de amenazas y de juicios? ¿Puedo motivar conversaciones que le permitan a la familia evaluar su situación y considerar alternativas y posibilidades que no ha visto?

Aspiro a que quienes se acerquen a estas líneas que guardan solo una breve presentación emanada de una profunda confianza y valoración en y por la familia, comprendan que la óptica descrita es sólo una de las múltiples opciones para profesionales comprometidos en construir conversaciones de ayuda con la familia.

### Bibliografía

- ALWIN A, Nidia y SOLAR, María Olga. Trabajo Social Familiar. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile, 2002. p. 179-254
- AUSLOOS, Guy. Las capacidades de la familia. Barcelona: Herder, 1995. C. 4 «Caos Familiar, activación terapéutica». p. 71-136
- ANDERSEN, Tom. «Diálogos reflexivos que facilitan cambios». Bogotá: Sistemas Humanos, 1999
- EROLES, Carlos. Familia y Trabajo Social. Argentina: Espacio, 1998. p. 54-89.
- HUDSON O'HANLON, Willian y WEINER- Davis Michele. En busca de soluciones. Barcelona: Paidós, 1993. p. 71-138.
- TOMM, Karl. La entrevista como intervención. En: M. Beyerbach y G.L. Rodríguez-Arias (comp.) Publicaciones Universidad de Salamanca, 1988 (mimeo)
- ZAPATA C., Bárbara. La intervención profesional centrada en soluciones. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 2000. p 5