

CAMPANINI, Annamaria (2012) La intervención sistem
Ed. Miño y Davila. Buenos Aires (extracto)

5.4.5. El análisis de la solicitud y la definición del contexto

El hecho de que las personas o los grupos familiares recurran a los servicios sociales, generalmente presupone un análisis previo de la propia situación, la conciencia de no poseer los recursos necesarios para hacer frente a problemas o dificultades presentes, en ese momento, y la individuación de un ámbito que les brinde ayuda. Es un proceso que se configura como “una búsqueda activa de la solución de sus problemas y, por lo tanto, como un testimonio de la propia capacidad para hacerles frente” (Fruggeri, 1997: 212).

La aceptación de la solicitud significa que el operador debe poner una especial atención al hecho de que el usuario eleva al servicio la solicitud de la que es capaz, por el nivel de elaboración del problema, por el juego relacional en el que está inserto, por la imagen que el servicio da de sí mismo y de las prestaciones suministradas.

La solicitud explícita, que es prioritaria con respecto a otras implícitas o sobreentendidas en el pedido, permite al usuario ponerse en contacto con la organización de los servicios. A menudo, es el pedido más sencillo que puede hacer sin comprometerse demasiado, tiene la función de sondear el terreno para verificar si, más adelante, se pueden hacer peticiones más delicadas. Señalar esta posibilidad y disponibilidad equivale a demostrar que, también, se está dispuesto para recibir lo demás, cuando el momento sea el propicio para el sistema, es decir, sin coerciones, pero sin dejar de lado la petición explícita. Hacer oídos

sordos a lo que se deja librado a la intuición del asistente social podría provocar la escalada del problema o del comportamiento sintomático, para dar al servicio la posibilidad de notarlo, dando inicio a una interacción usuario-servicios de tipo problemático.

De hecho, no siempre, el encuentro entre el asistente social y el usuario tiene lugar sobre una hipótesis que permita desarrollar “un circuito armonioso dentro del cual la realización de las habilidades técnicas del operador constituye para el usuario el recurso que necesita para satisfacer sus propias exigencias”, es decir, una lógica que permita que ambos consideren su relación “como una conexión entre un usuario y un proveedor de servicios” (Fruggeri, 1997: 212-213).

Teniendo en cuenta este último aspecto, pasemos a analizar la solicitud presentada por el usuario.

Es fundamental considerar que el tipo de solicitud tiende a determinar el tipo de contexto sobre cuya base se inicia la relación prescindiendo, naturalmente, de los rasgos propios del contexto de la organización a la cual pertenece el operador.

D’Adda y Gallione (1983) han recopilado las diferentes solicitudes que recibe el asistente social en cuatro categorías que tienden a instaurar cuatro tipos diferentes de contexto.

1. *Contexto informativo*: presupone una solicitud de noticias, indicios que el operador puede ofrecer, pero sin ninguna relación estable con él (secretaría social). Puede servir como enganche para iniciar un proceso de ayuda, siempre que el asistente social reconozca que la solicitud de informaciones ha sido un modo de entablar una relación con el servicio.
2. *Contexto de asesoramiento*: se caracteriza por una solicitud libre y autónoma, dirigida al servicio social con expectativas de colaboración para la solución de un problema, malestar, síntoma. El sistema es incapaz ya de restablecer el equilibrio, la situación está en etapa aguda, a punto de quebrarse. Inesperadamente, el operador tiene el espacio y la oportunidad de iniciar, con la familia, una relación de tipo colaborativo.

En los últimos tiempos, están aumentando solicitudes de este tipo, sobre todo con relación: a problemas de separación, divorcio y custodia de los hijos; a problemáticas educativas en cuanto a la relación con los hijos, vinculadas a transformaciones sociales que

ponen en crisis los modelos parentales tradicionales; a problemas de la adolescencia y de la pareja.

3. *Contexto asistencial*: en el cual la solicitud se basa en un problema o malestar más estrictamente material. Puede abarcar o cubrir una dificultad relacional.

A menudo, las solicitudes de este tipo presentan algunas características comunes:

- a) la cronicidad. La homeostasis del sistema parece sólida, frecuentemente no hay ni paciente ni síntoma, sino indicios significativos y de larga duración, que pueden hacer pensar en una relación disfuncional, a veces, precisamente, con los servicios, sobre todo si éstos últimos son los que mantienen la estabilidad, en un juego paralelo de varios servicios y de diferentes profesionales;
- b) el juego relacional está, esmeradamente, encubierto por necesidades materiales, de tipo pragmático que son, por un lado, el síntoma y por el otro la explicación única y no discutible que la familia proporciona de su propia incomodidad;
- c) la multiplicidad de las peticiones, presentadas simultáneamente o en rápida sucesión;
- d) la disponibilidad para cambiar sólo aparentemente (cambiar todo para no cambiar nada).

Estos cuatro aspectos parecen estar hechos con el propósito de inducir a los operadores a aceptar la evaluación sugerida por la familia, llevándolo, consecuentemente, a perder el control de la relación. El asistente social se encontrará, así, actuando como ejecutor de la familia que, poco a poco, se vuelve insaciable y nunca satisfecha, dado que, sobre todo, espera del servicio soluciones inmediatas.

4. *Contexto de control*: es aquel en que, generalmente, la solicitud procede de otra institución, otro sistema, que está en el mismo nivel (por ejemplo, escuela) o en un nivel jerárquico superior al que pertenece el operador (por ejemplo, el Tribunal de Menores). En estos casos nos encontramos con dificultades de diferente orden:

- a) la solicitud no proviene del usuario que, a menudo, sufre la intervención;

- b) es imposible no intervenir;
- c) la intervención en la situación señalada no se puede efectuar si se prescinde de un análisis de las relaciones que el servicio tiene con las instituciones involucradas.

En otras ocasiones, un contexto de control puede ser establecido por una petición presentada por un miembro del sistema o cercano a él, o puede derivar de una decisión del asistente social como consecuencia de la evaluación de elementos de grave riesgo presentes en la situación.

Nos parece conveniente añadir a los anteriores un quinto contexto que podríamos definir como de evaluación.

5. *Contexto evaluativo*: en el cual el objetivo de la intervención del asistente social es el de proporcionar una evaluación de la situación, generalmente a otra institución.

Particularmente, nos referimos a tres tipologías de evaluaciones:

- Se considera como primer tipo la respuesta a la solicitud precisa de una institución judicial (Tribunal de Menores, Tribunal Ordinario y Juez de Vigilancia Penitenciaria, Prefectura). Responden a esta categoría tres tipos de evaluaciones:
 - La evaluación de "idoneidad" para las parejas que desean adoptar o para futuros contrayentes o, incluso, las informaciones que se deben presentar al juez de menores en cuanto a la conveniencia de ocultar a los padres de una adolescente que ésta pide interrumpir el embarazo. En estos casos, el usuario no concurre al servicio espontáneamente, sino obedeciendo a una práctica necesaria para hacer su elección de vida, sin embargo, aunque existe una petición específica, si la acción del asistente social se orienta hacia el asesoramiento puede transformar una relación burocrática en una oportunidad para el crecimiento.
 - La petición de investigación social, de conformidad con los artículos 330 y 333 del Código Civil Italiano. En este caso, se solicita al servicio que proporcione un cuadro de la situación familiar, evaluando la capacidad de los padres e individuando los posibles riesgos para los menores. Afirma D'Adda (1999a) que esta intervención, si se realiza "en un contexto de evaluación especialmente preparado y en un marco de tiempo bien

definido, puede proporcionar oportunidades insustituibles, principalmente de naturaleza relacional, con un valor terapéutico significativo, tanto estimulando la reflexión de los interesados sobre sus problemas, como en la preparación de intervenciones más específicas desde la óptica del cambio". Luego, a partir de este momento, podrá nacer un proyecto de intervención que será colocado en otros contextos.

- En cuanto a la solicitud de los Tribunales Ordinarios de evaluación de la idoneidad en lo referente a la tenencia de los hijos, en caso de separación o de divorcio o, incluso, la posibilidad de acceder a medidas alternativas, ya sea la prisión, ya sean sanciones administrativas (Tribunal de Menores, Juez de Vigilancia Penitenciaria y Prefectura). En estos casos, es natural que, por parte de los solicitantes, haya una intención manipuladora. Depende, de la profesionalidad del asistente social, el transformar la relación coactiva en colaborativa.
- Un discurso independiente merece la evaluación de las familias que se ofrecen como recurso para activar la custodia de un anciano o de un minusválido o un soporte para menores en dificultad. Lo que los servicios sociales deben evaluar, en esta situación, es la idoneidad que, realmente, tienen estos contextos para poder servir de recurso en las situaciones de las cuales se ocupa el servicio y que podrían beneficiarse con una ayuda no profesional para una mejor calidad de vida. Particularmente, se debe explorar el nivel de flexibilidad y la disponibilidad para cooperar haciéndose cargo de algunos aspectos de un proyecto más global que, habitualmente, se articula en más frentes.

En general, es fundamental para cada operador saber reconocer en qué tipo de contexto inicia la relación, pero lo es sobre todo para el asistente social, cuya profesionalidad específica requiere saber "componérselas" con los contextos, para utilizarlos dentro de su relación con el usuario. De hecho, la solicitud no siempre es clara y unívoca: el usuario puede hacer explícita una necesidad de tipo asistencial que, mejor examinada, lleva a un contexto de asesoramiento, así como de un contexto informativo se puede pasar a uno asistencial y así sucesivamente.

Se pueden presentar problemas particulares de definición de la relación operador/usuario, en las cuales el asistente social prefiere acentuar lo que la relación tiene de apoyo sin explicitar, claramente, al usuario que ésta se desarrollará en un contexto de control, porque la situación tiene elementos que así lo requieren.

Esta falta de claridad le hace más difícil al usuario poder percibir y discriminar el contexto, impidiéndole captar, por ejemplo, la necesidad de actuar para evitar medidas drásticas (alejamiento de menores, prescripciones, medidas administrativas, etc.) y al asistente social ponerlas en práctica dentro de una estrategia que apunte al cambio y no como *razón de fuerza*.

Una característica presente en casi todas las solicitudes es que deben estar acompañadas de la demanda, implícita o explícita, de una respuesta inmediata. Prescindiendo de algunas situaciones en las que el elemento de urgencia se manifiesta con claridad, es indispensable no satisfacer este tipo de expectativas, tratando de establecer una práctica profesional y reglas del servicio que induzcan al usuario a corregirlas. Introducir la variable “tiempo para la reflexión” es una necesidad debido a la convicción de que las soluciones rápidas, inmediatas e indoloras, como pretendería el demandante ansioso, son raras e ilusorias y que, a menudo, el dejarse implicar perjudica un trabajo profesionalmente correcto.

CAPÍTULO 8

Algunas intervenciones típicas de los servicios sociales

8.1. La asesoría psicosocial

En esta sección no nos proponemos ofrecer una descripción de las problemáticas y de las características de la relación de asesoramiento, sino hacer reflexionar sobre un aspecto del servicio social que se recupera y se potencia, ya que permite ejecutar al máximo el profesionalismo de este operador en beneficio de los usuarios y de la eficacia del proceso de ayuda.

El asesoramiento psicosocial se caracteriza como el nivel de intervención en el que los recursos que el operador pone en juego en el proceso de ayuda a los usuarios se concreta en la capacidad de utilizar la entrevista como aclaración, como apoyo, destinada a alcanzar un nuevo equilibrio por parte del usuario.

Dal Pra Ponticelli (1987: 57-60) señala que el asesoramiento psicosocial es una tarea específica del asistente social y puede representar “el nivel máximo de capacidad profesional” para profundizar sobre la base de las adquisiciones teóricas y metodológicas pero, ciertamente no “para delegar en otro especialista (psicólogo, psiquiatra, médico), o sólo para hacerse cargo junto a ellos”.

Este tipo de entrevista se utiliza en el servicio social “...para abordar los problemas inherentes a las dificultades experimentadas por el usuario o por toda la familia para hacer frente a situaciones relacionadas con la asunción de nuevos e imprevistos roles sociales o tareas existenciales (jubilación, adolescencia, embarazo, emigración, pérdida del empleo, excarcelación, enfermedad) o bien en situaciones en que un individuo tiene que cambiar su actitud hacia la sociedad y sus normas (supervisión

de libertad condicional a cargo del servicio social) o en situaciones donde existan dificultades a nivel de las relaciones interpersonales con la familia o con respecto a las instituciones sociales (relación difícil entre jóvenes y ancianos, inadaptación escolar, etc.) o bien en situaciones crónicas que pueden llevar al desgaste o al deterioro de las capacidades individuales para afrontar los problemas o las relaciones interpersonales (familias con ancianos con enfermedades crónicas, familias de discapacitados, etc.)” (Dal Pra Ponticelli, 1987: 57).

Aunque de acuerdo en lo esencial con esta definición, se considera conveniente incluir una aclaración, diferenciando la intervención de asesoría psicosocial —resultado de una petición específica de ayuda para resolver problemas de carácter relacional— de las intervenciones de asesoramiento que pueden hacerse dentro de un proyecto de intervención emanado de otras solicitudes (por ejemplo, asistencial) o incluido en un contexto de control.

8.1.1. Intervención dentro de un contexto de asesoramiento

Podemos notar cómo el paso de una concepción de los servicios sociales, en respuesta a problemas de marginación, a una concepción que contempla el disfrute por parte de todos los ciudadanos ha incrementado una demanda de tipo más específicamente de asesoría junto con la asistencial, una ayuda profesional para recibir un “apoyo a la normalidad” de los individuos y de las familias que, en esta sociedad compleja, se encuentran siempre más expuestos a dificultades hasta en la asunción de los roles y en las decisiones cotidianas.

Además, este proceso puede haber sido reforzado por la necesidad de ofrecer nuevas respuestas a una serie de problemas relacionados tanto con los cambios acaecidos en la familia en los últimos años como en el surgimiento de una nueva pobreza.

He aquí que el servicio social se debe enfrentar con los problemas relacionales de la pareja, con la separación, con el divorcio y con el impacto de estos en la educación y en la custodia de los hijos, con un malestar de los adolescentes cada vez más pronunciado, con una familia en dificultades para abordar algunos posibles eventos críticos (drogadicción, enfermedad mental, discapacidad, enfermedad o muerte de un pariente, etc.).

Haciendo referencia al concepto de ciclo vital (Scabini, 1985), podríamos decir que una solicitud de asesoría puede estar vinculada a la etapa de desorganización por la que la familia atraviesa frente al evento estresante ya sea de tipo evolutivo o externo.

En este caso, el proyecto de intervención no se sustancia en prestaciones de carácter material, sino que consiste en desarrollar plenamente la relación de ayuda como herramienta para introducir el cambio y facilitar la evolución, el crecimiento del sujeto y de su familia.

El asistente social podrá combinar con el usuario una serie de entrevistas, involucrando a los miembros del sistema familia que haya identificado como importantes para el problema planteado.

Las entrevistas de asesoramiento psicosocial podrán responder a objetivos de carácter general que, por supuesto, compartirá con el usuario, tales como; dirimir y clarificar los nudos problemáticos presentes en la situación, apoyar al individuo y/o a la familia en el proceso de redefinición de las reglas o de las distancias entre los distintos subsistemas (abuelos, padres, hijos), fomentar el cumplimiento de las tareas esenciales por parte del sujeto y de los miembros de la familia, facilitar la activación de los recursos internos y externos a la situación.

En este sentido, las intervenciones del servicio social se diferencian de las de la psicoterapia realizadas por otros profesionales (psicólogo, psiquiatra).

La primera intervención tiene como objetivo reactivar y facilitar la reorganización de los recursos de un sistema familiar en crisis de transición o motivar a los individuos, a través de un proceso de toma de conciencia de sus problemas, para solicitar una intervención psicoterapéutica; la segunda, está dirigida a superar los bloqueos evolutivos y la transformación de los modelos de interacción rígidos que pueden ser una fuente de graves patologías.

8.1.2. Intervención de asesoramiento psicosocial dentro de otros contextos

Hemos repetido muchas veces a lo largo de estas páginas que el servicio social no se limita a suministrar prestaciones de tipo asistencial asumiendo una función burocrática, sino que analiza cada solicitud aplicando el proceso metodológico y planteando una correcta relación

de ayuda. En particular, el modelo que hemos propuesto no puede prescindir de considerar los efectos relacionales de cualquier solicitud o intervención, sea cual fuere el contexto dentro del cual el asistente social debe accionar. Por lo tanto, es evidente que no pueden faltar las intervenciones de asesoramiento psicosocial, incluso en contextos como el asistencial, el de control o el de evaluación, donde este tipo de entrevistas, insertas en un proyecto complejo que puede contemplar tanto el recurrir a intervenciones y prestaciones concretas, como a la utilización de aportes específicos de otros profesionales (asistentes domiciliarios, educadores, terapeutas de rehabilitación, psicólogos, etc.) en una lógica de integración de las competencias.

En nuestra opinión, el uso consciente de la relación como herramienta profesional, un análisis completo y no superficial de la situación, una evaluación precisa de las condiciones en que se encuentra el usuario y de los objetivos a perseguir a través del proyecto de intervención, el contrato, la verificación, requieren que el asistente social estructure, dentro del proceso de ayuda, momentos, espacios específicos en los cuales hacer frente a los aspectos relacionales, tanto a aquellos internos al sistema en el que está inserto el usuario como a aquellos relativos al subsistema usuario-servicio.

En este contexto, la especificidad de algunas entrevistas de asesoramiento puede tener diferentes objetivos: puede ser la preparación para desarrollar la motivación en el envío del sujeto a un contexto terapéutico, puede favorecer tanto la situación de control como la asistencial, una relación significativa con el usuario para enfrentar ciertos problemas de carácter relacional o existencial.

Un aspecto particular para tener en cuenta se refiere a la dimensión del fracaso o de la frustración relacionada con el intento de hacer cambios y no lograr llevarlos a cabo. Puede suceder que el usuario reaccione de una manera depresiva frente a un fracaso que le devuelve una confirmación de la idea de incapacidad, de menosprecio o de desvalorización con respecto a sí mismo y a sus propias potencialidades. Entonces, es importante trabajar sobre estos aspectos antes de proponer intentos de cambio o de analizar cuidadosamente los recursos de los usuarios que tienen buenas posibilidades de éxito a fin de poder insertarlos en el proyecto de los objetivos.

Se trata de tener en cuenta la totalidad de la situación y, al mismo tiempo, la especificidad con la que los sujetos viven un problema, apa-

rentemente similar, y también los efectos relacionales que acompañan a las necesidades materiales o a recorridos de malestar y/o desviación social, tratando de captar qué función tiene el síntoma y cómo éste es interpretado por el sujeto y por el sistema familia, para no limitarse a ofrecer prestaciones en una lógica burocrática o rutinaria.

Sobre todo con relación a los contextos de asistencia y de control, también, es esencial que el asistente social identifique y defina con el usuario, claramente, una línea de demarcación entre la asesoría psicosocial y los otros tipos de intervenciones para evitar deslizamientos que puedan llevar a la impotencia al operador, hacer que el problema se vuelva crónico y volver disfuncional la relación con el "sistema de ayuda".

8.1.3. Algunas indicaciones para la conducción

En esta sección reflexionaremos sobre algunas indicaciones de carácter general que, junto con las expuestas en el capítulo 7, derivadas de la utilización del modelo sistémico en la gestión de las entrevistas, pueden ser útiles en el asesoramiento psicosocial.

Sin embargo, una especie de prerrequisito en este contexto, común a todos los tipos de entrevistas del servicio social, es el de desarrollar una relación empática de escucha con respecto al usuario. De esta manera, se puede transmitir la aceptación de la persona y de sus problemas, el interés por la especificidad y los aspectos de unicidad con los que vive su situación.

Una función fundamental en la entrevista de asesoramiento psicosocial es ayudar a hablar, a contar y a contarse, partiendo de lo que la persona ofrece espontáneamente, pero orientándola a conectar diferentes informaciones de acuerdo con una hipótesis que ayude a vislumbrar nuevas oportunidades, nuevas posibilidades y crear competencia en los sujetos.

En este sentido, puede ser útil desarrollar una actitud de "curiosidad" para abrir temas no abordados o reflotar todo lo que se había dejado de lado, no banalizando las informaciones que se reciben con los apresurados "entendiendo" que, a menudo, se refieren a prejuicios, estereotipos o generalizaciones que no respetan la subjetividad. Por la misma lógica, sería oportuno evitar hacer preguntas que ya contengan en sí mismas las respuestas implícitas, ya que restringen la gama de

opciones y de la personalización de las alternativas, y pueden servir o como atajos al sujeto, si tiene dificultades para elaborar y profundizar su pensamiento o, si están muy distantes de sus mapas mentales, pueden descalificar al mismo operador que se enfrenta a un debate.

Aquí es útil centrar la atención en aspectos concretos, observables y/o descriptibles del sujeto de una manera simple, en relación con el contexto de la vida cotidiana, que hacen surgir las dificultades pero también las capacidades, los recursos, tanto de la persona como de su entorno.

Dado que un objetivo del servicio social es la construcción de los procesos de autodeterminación, conteniendo las tendencias a la delegación con respecto al servicio, se considera necesario no preestablecer respuestas a los problemas presentados o no caer en la trampa de ofrecer consejos sino acompañar a la persona en la toma de decisiones, a través de un camino de aclaración con respecto a la propia situación y a las alternativas que puedan delinearse en el proceso de resolución de los problemas.

Dice Ferrario (1996: 151) que el asistente social, durante la recolección y la devolución de los elementos “conecta, estimula y acompaña la elaboración” de los contenidos por parte del usuario, “denomina los diferentes objetos tratados sean experiencias, vivencias, problemas, divide aspectos (distinguir), da la secuencia de eventos (antes y después), selecciona (de acuerdo con criterios y características), recompone la situación en términos racionales y, por lo tanto, promueve en el tiempo la capacidad de conceptualizar por parte de la persona”.

Se prestará especial atención al “*setting*” de la entrevista que deberá estar protegido de interferencias con respecto a otras dimensiones de intervención ejecutadas dentro del proceso de ayuda a través de una oportuna acción de “contención” para evitar el deslizamiento de los contextos (Campanini-Luppi, 1988: 146), pero también tratado bajo el perfil del espacio físico que debe ser adecuado y garantizar respeto y privacidad para la persona.

Ya hemos observado, en los párrafos anteriores, algunas de las consecuencias del uso de recursos concretos (subsidio, ayuda domiciliaria) o de la modalidad de entrevista (visita domiciliaria) de una forma burocrática o rutinaria. Si el asistente social se orienta a considerarse a sí mismo y a la relación establecida con el usuario como un medio válido para alcanzar los objetivos de cambio y, por lo tanto, como una

herramienta, un recurso disponible en el proceso de ayuda, logrará más fácilmente servirse de manera altamente profesional de los servicios que la institución y el entorno social le ofrecen y a solicitar, con conocimiento de causa, otros nuevos.