

## LO FENOMENOLÓGICO EN LA INTERVENCIÓN SOCIO-FAMILIAR.

AUTORES: Francisco Gómez, Julio C. Lorente y Pilar Munuera. E.U. de Trabajo Social de la U.C.M. E-mail: fgomez@trs.ucm.es

### 0.- RESUMEN.

Con esta comunicación pretendemos favorecer, en este V Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social, la reflexión y el debate sobre la intervención profesional de los trabajadores sociales.

Huelva fue hace más de quinientos años la cuna de la expansión de la cultura europea, por eso no es casualidad que su Escuela sea la que lidera el proyecto de convergencia de nuestros estudios universitarios en Europa. Por eso, será un espacio idóneo para debatir sobre la actividad y la identidad de los trabajadores sociales en Europa.

Creemos que los soportes básicos sobre los que tradicionalmente se ha apoyado la intervención de los trabajadores sociales han sido la observación, la comunicación y la creatividad. Nos referiremos a ellos para establecer un perfil que nos facilite concretar unas formas de intervención profesional.

Propondremos una forma fenomenológica de intervenir que consiste en mirar lo que ocurre y en estar atentos a la solución que marca la dirección de los propios fenómenos. Hasta hoy, la mayor parte de los modelos de intervención se han fijado en el “por qué” de las conductas de las personas. Nosotros creemos que lo importante son el “para qué” y el “cómo” de los hechos.

Concluiremos haciendo unas referencias al cambio en las representaciones sociales de los individuos, que son las que hacen posible un cambio en los comportamientos. Plantearemos un nuevo metamodelo de intervención social, el de las representaciones familiares y organizacionales, que produce un cambio en las representaciones sociales de los distintos actores del trabajo social.

**Palabras clave:** intervención socio-familiar, social-familiar intervention, representaciones sociales, social representations, representaciones organizacionales, organizational representations.

In this fifth Congress of University Colleges of Social Work, we pretend to begin, with this document, a reflection and debate related to professional intervention of social workers.

Huelva was the centre of European culture's expansion more than five hundred years ago, that's why it is not a casualty that Huelva is leading the project of the convergence of our university studies in Europe. This is the reason why, the city will be a suitable camp to debate about the activity and identity of social workers in Europe.

We believe that the basic supports, over which the intervention of social workers has been traditionally leaning on, have been observation, communication and creativity. We refer to them in order to establish a profile which eases concreting ways of professional intervention.

We propose a phenomenon way of intervention that consists of watching what is happening and paying attention to the solution that will show the direction of the phenomenon itself . Until nowadays, a big part of the models of intervention have been giving more relevance to the "causes" of people's behaviours. We believe that "functions" and the "ways" that facts occur are really the important aspects.

To end up, we are going to make some references to the changes produced in the social representations of individuals which make possible a change in behaviours. We would like to remark a new metamodel of social intervention (familiar and organizational representations) which produces a change in social representation of the different actors involved in social work.

#### 1.- ASPECTOS INTRODUCTORIOS.

Hablar de observación, hoy en día, supone referirse a la autoobservación, pues desde la segunda cibernética, observador y observado son la misma cosa. Para Maturana toda explicación que da un observador dice más de él mismo que de la cosa que explica en sí. Cualquier explicación que demos sobre algo supone una forma de relacionarnos con nuestro entorno.

En cuanto a la comunicación no nos cabe la menor duda que la forma en que el hombre se comunica condiciona su vida, de tal manera que podríamos decir que su "bienestar" y su "felicidad" dependen de la relación con su contexto.

La forma de resolver los problemas, de hacer frente a los conflictos, de llegar a un entendimiento con los demás dependen de la comunicación y ésta supone distintas maneras de relacionarse. Las relaciones interpersonales son de gran importancia para la convivencia y por tanto para la vida. La

comunicación del ser humano resulta primordial para su desarrollo tanto personal, como grupal y familiar.

Nuestras relaciones interpersonales, con los demás, dependen de la empatía, de saberse poner en el lugar del otro. Tiene más importancia la relación interpersonal que establecemos con el otro que de lo que hablamos con él.

Los conflictos relacionales tienen que ver, sobre todo, con la distinta y complementaria puntuación que cada uno hace de la secuencia de los hechos. Cuando alguien no puede cambiar porque el que tendría que hacerlo es el otro, y viceversa, se puede iniciar un proceso de culpabilización mutua que puede llevar, incluso, a impedir que cada uno se haga responsable de su vida y de sus actos. La relación que se establece entonces se fundamenta en una lucha sin cuartel y en una plena dependencia de lo que el otro hace mal.

La creatividad supone plasticidad, capacidad de adaptación a los cambios que surjan, ver la realidad tal y como se nos presenta y no como nosotros quisiéramos que se nos presentara.

La observación, la comunicación y la creatividad, son los soportes en los que se ha apoyado el trabajo social desde sus inicios para establecer y aplicar una serie de valores que son los que prescriben la manera de realizar las intervenciones profesionales. La definición que sobre el trabajo social dio la FITS en Montreal en el año 2.000 refleja algunos de los principios generales a los que se ajusta la profesión del trabajo social. Dice así:

"La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social."

Los principios y valores básicos del trabajo social: la aceptación, la comunicación, la individuación, casi siempre citado como individualización, la democracia, la participación, la autodeterminación, etc. son a los que nos vamos a referir pero desde una mirada diferente, por no decir nueva.

## 2.- INTERVENCIÓN FENOMENOLÓGICA.

## 2.1.- LO QUE NOS INDICAN LOS FENÓMENOS: MIRAR LO QUE OCURRE.

Muchas veces creemos que para encontrar una solución tiene que haber un problema y entonces nos inventamos uno o unos problemas a los que les damos vueltas y vueltas y no salimos de ellos intentando buscarles una solución. Pero podemos caer en la cuenta que para encontrar una solución no es necesario plantear ningún problema (Hellinger, B. 2001) sino mirar lo que ocurre y ver por donde fluyen los fenómenos o hacia donde se dirige la solución de lo que ocurre. Desarrollaremos una explicación más detallada, de estas últimas afirmaciones, en favor de una mayor claridad.

Por el modelo de Rogers (1.989), basado en la escucha activa, sabemos lo que supone ponerse en el lugar del otro y por la práctica del trabajo social sabemos que todo lo que potencialmente puede surgir para un cliente ya está presente en el mismo. No hay nada que venga de fuera. Para encontrar, por ejemplo, la felicidad no se trataría tanto de hacer reflexiones sino de sentirla.

A veces, para no tratarnos bien o con poca amabilidad lo que hacemos es apartar la vista de la realidad, ya que la realidad no es nunca ni tan fantástica ni tampoco tan horrorosa como nos la inventamos y contamos. Por eso, muchas veces la solución está en mirar de frente y sin miedo a la realidad. Pero mirar a la realidad puede ser doloroso y también muy gratificante ya que nos hace fuertes, responsables de nuestra propia vida y actuaciones.

La negación de lo que nos ocurre no resulta nada nuevo desde que Freud la descubriera como mecanismo de defensa, pero nosotros queremos ir más allá y reflexionar sobre las soluciones y no tanto sobre los problemas, como hemos dicho anteriormente. Utilizando como metáfora la imagen de una cebolla, es como si la persona tuviese cuatro capas. La primera, la más externa, sería la de la negación, nos negamos a ver lo que ocurre; después está la capa de la rabia, del resentimiento; luego viene la capa del dolor y la más interna que es la capa del amor. No es posible llegar al amor sin atravesar primero la capa del dolor y para ello tenemos que mirar de frente lo que ocurre y asentir humildemente ante ello, sea ello lo que sea. No creemos que podamos hacerlo de otra manera, pues nuestra experiencia nos ha demostrado que cualquier otra forma que evita sentir el dolor, por ejemplo de una pérdida importante para la persona, lo que produce es una situación que se cronifica y

que aunque no se vea condiciona la vida de la persona. Esto es lo que le sucede a los clientes del trabajo social, cuya demanda en el fondo es poder amar y sentir que son amados (Maturana, H. y Verden-Zöller, G. 1994).

## 2.2.- NUEVO ROL PROFESIONAL: CAMBIO EN LAS REPRESENTACIONES SOCIALES.

Hasta hoy muchos modelos de intervención profesional han fijado su atención en el estudio del comportamiento de los individuos, no sólo para intentar predecirlo sino muchas veces para modificarlo.

Nosotros creemos que cuando los individuos hablan de sus dificultades y problemas lo hacen de unas formas y maneras incorrectas y son dichos planteamientos los que no facilitan que se pueda llegar a una solución, dando lugar incluso a un empeoramiento de los mismos. El cambio en las representaciones sociales, que son las imágenes que construimos mediante nuestras percepciones, produce cambios comportamentales. El interés pasa de los problemas a las representaciones. Es el cambio de representaciones lo que modifica el comportamiento y no al revés.

Existen dos formas contrapuestas de ver la vida que pueden ser importantes para el desarrollo de un nuevo rol profesional, y dos tipos de sentimientos (Gómez Gómez, F. 2003), unos primarios y otros secundarios:

1.- Los sentimientos primarios son aquellos que llevan a la acción, que dan fuerza y tienen que ver con lo que ocurre en el momento. Son sentimientos simples que no requieren mucha explicación, suponen tranquilidad. Tienen poca duración y alcanzan su meta enseguida, produciendo en los demás empatía porque se sienten libres, ya que la persona que muestra dichos sentimientos recibe de ellos mucha fuerza.

2.- Los sentimientos secundarios son aquellos que impiden la acción, absorben la energía. LLevan a la duda para impedir la acción. Podríamos denominarlos metafóricamente como “la sopa negra” porque el otro quiere convencernos de su incapacidad pasándonos la responsabilidad de su vida pero, eso sí, cualquier solución que le demos no le valdrá y además, si caemos en esa trampa de trabajar con él automáticamente detectará que somos, al menos, tan incompetentes como él para lograr una solución. Son esas personas que van de víctimas, cuyo diálogo interno está basado en frases como: “siempre me ocurre lo mismo”, “los demás no me quieren”, “nadie cuenta

conmigo”, etc., todo ello dicho con la mirada hacia el suelo. Suponen movimientos circulares cuya energía no lleva a ningún lado, a nada.

Los sentimientos secundarios son los más expresados. Lo que se pretende con ellos es convencernos de que la persona que nos los comunica no puede hacer nada, por eso los exagera y los dramatiza. Los demás se sienten débiles al no poder ayudar. Duran mucho ya que pretenden mantener la situación de no-actuar y empeoran al ser expresados. Las terapias y las intervenciones profesionales basadas en cuidar dichos sentimientos duran tanto porque desvían la atención del profesional sobre del problema.

El cambio de representaciones sociales donde el individuo se provee de imágenes en las que se descubre con unas cualidades, como estados intrínsecos de su ser, con unas competencias, como todo aquello aprendido que es capaz de reutilizar, y con unas potencialidades, como todo aquello que él sabe que puede ser, supone una nueva forma de ver la realidad y de abordar el ámbito de la intervención profesional.

### 2.3.- INDICACIONES ÚTILES PARA LAS INSTITUCIONES DONDE SE DESARROLLA LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL: LA IMPORTANCIA DE LOS ÓRDENES.

Si tomamos conciencia de que todo grupo, familia o institución tiene un orden mediante el cual logra no sólo su propio desarrollo sino también el de sus miembros, entonces podemos afirmar que detectar y solucionar los trastornos en el orden de un sistema es lograr el crecimiento del sistema y de sus miembros. Las Constelaciones Sistémicas en Organizaciones suponen unas formas de obtener en poco tiempo una gran cantidad de informaciones de un sistema, además de descubrir ideas para lograr unos cambios adecuados, que al mismo tiempo repercutirán de manera positiva sobre todos los miembros del sistema (Hellinger, B. 2001). Cuando comprendemos que nosotros somos los responsables de los desequilibrios, y no los demás, entonces podemos comenzar a actuar desde la comprensión y eso supone actuar con sentimientos de tipo primario.

En las organizaciones siempre tienen prioridad sobre sus iguales aquellos que llegan primero y los que llegan después han de reconocer esos derechos. Una pregunta que se plantea muy frecuentemente en las organizaciones es la de si alguien debe marcharse o puede quedarse. Las

personas que pueden quedarse son aquellas que son necesarias para la organización. Cuando alguien ya no es necesario debe marcharse, pues si se queda comete un error. Los excluidos y los injustamente tratados crean un efecto paralizador sobre la organización o son fuentes de conflictos relacionales entre los miembros actuales. Las separaciones y las incorporaciones nuevas deben, por eso, tener rituales de despedida y de bienvenida para evitar hipotecas posteriores.

Cuando una persona ocupa su lugar correcto y adecuado en su organización se siente en él seguro, y con serenidad y fuerzas para la realización de sus funciones. Por el contrario, cuando una persona no ocupa el lugar que le corresponde suele tener fantasías de grandeza y ello le debilita porque ahí no recibe el reconocimiento de los demás, no se valora a sí misma o no encuentra el apoyo necesario. Los sentimientos debilitadores que, a veces, expresan los representantes de una constelación suelen estar relacionados o con patrones antiguos o con injusticias cometidas en la organización anteriormente.

Cuando no se valora y se reconoce lo que existe en una organización, lo que fue válido y útil por mucho tiempo, las nuevas ideas que se aportan son difícilmente reconocidas. Así, es mejor reconocer y afirmar, lo primero, todo aquello que ya existe, porque ello ha dado lugar a lo nuevo, que pretender imponer los propios planes y conceptos. El reconocimiento de lo antiguo no tiene que hacerse de una manera constante, sino que más bien se trata de una actitud interior. Las personas que en una organización se lo saben todo suelen durar poco en ella.

Una distinción importante es la que podemos establecer entre una conciencia personal que es la que cada uno de nosotros sentimos y una conciencia de grupo que es aquella que no sentimos y que únicamente podemos conocer por sus efectos (Hellinger, B. 2001). En las constelaciones familiares podemos ver sus efectos al tomar conciencia de los destinos trágicos que se repiten en una familia. Esta conciencia grupal da prioridad a la supervivencia del grupo. Así tienen preferencia los que aparecieron antes en el tiempo sobre los que lo hicieron después. Por ejemplo, cuando se comete una injusticia con alguien excluyéndolo, se rompe el equilibrio entre el dar y el tomar, y un miembro que nace después va a intentar corregir el desequilibrio,

reparar la injusticia, en aras de la supervivencia del grupo y reivindicando su derecho a pertenecer a él. De esta forma es como los miembros, a veces son sacrificados por la supervivencia del grupo. Lo que hacemos con la constelación es mirar aquí quien pagó el precio y quién tuvo la ganancia, además de comprender cual es el destino personal de cada uno.

### 3.- CONCLUSIONES.

Nadie nos puede negar nuestro derecho a desear, derecho que poseemos como seres humanos desde nuestro nacimiento, pues el deseo puede iniciar un movimiento hacia la consecución de aquello que queremos. En cambio lo que no deseamos, lo que no buscamos difícilmente lo podremos encontrar. Y menos desde unos mensajes basados en lo negativo, en la frustración por no conseguir lo que exigimos como unos derechos. Cuando nos formulamos metas en negativo es como si nuestra mente no las tuviese en cuenta, pues no nos llevan a una solución, pero si las formulamos en positivo, en forma de “para qué” nos pueden servir para conseguir lo que deseamos. Se produce entonces como un levantamiento de nuestra mirada interior y empezamos a atisbar hacia donde queremos ir, a donde queremos llegar. Así a cada paso que demos por pequeño que sea, a cada movimiento cambiará nuestra percepción, nuestras emociones, nuestros sentimientos y sobre todo, algo mucho más importante, cambiarán nuestras relaciones con los demás.

Esto es lo que queríamos plantear en este Congreso porque, a nuestro juicio, hora es de que todos y todas los/las que nos dedicamos a ésta digna profesión podamos soñar con un mundo mejor en el que seamos más amables con nosotros mismos y también con nuestro prójimo.

### 4.- BIBLIOGRAFÍA.

- GÓMEZ GÓMEZ, F. (2003): “La intervención profesional: espacios y prácticas profesionales”, en FERNÁNDEZ GARCÍA, T. Y ALEMÁN BRACHO, C. (Coords.): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Alianza Editorial; 466-514.
- HELLINGER, B., (2001): *Ordenes del amor*. Barcelona. Herder.
- MATURANA, H. Y VERDEN-ZÖLLER, G. (1994): *Amor y juego. Fundamentos Olvidados de lo Humano*. Santiago de Chile. Instituto de Terapia Cognitiva.
- ROGERS, C. (1989): *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona. Paidós.