

LA ENTREVISTA DE ORIENTACIÓN CON FAMILIAS

Juan Pedro Núñez Partido

I.- INTRODUCCIÓN

Los qué, cómo, cuándo, dónde, por y para qué, de la entrevista de orientación con familias, son preguntas que no tienen fácil respuesta, sobre todo, en la realidad cotidiana a la que han de enfrentarse los orientadores de centros escolares. En primer lugar, porque puede llegar a confundirse fácilmente con la psicoterapia y en segundo lugar, porque la difícil situación en la que se encuentra el orientador en la mayoría de los centros escolares añade una serie de obstáculos a su quehacer diario, por lo que termina resultando muy complicado poder desarrollar de forma mínimamente adecuada este tipo de intervención.

Ser orientador implica trabajar con muchas y muy diferentes personas. Los alumnos, los principales protagonistas de la intervención, los padres, como responsables de los mismos, y, por supuesto, los profesores y tutores así como la dirección del centro. El hecho de disponer de tantas fuentes de información, junto con las observaciones y datos que recoge el propio orientador, facilita detectar de forma rápida los problemas y actuar sobre los mismos antes de que se agraven. En este sentido, el orientador se encuentra en una posición privilegiada para evitar que pequeñas situaciones conflictivas lleguen a provocar grandes crisis familiares y personales. La visión de conjunto que tiene el orientador y de la que no pueden disponer las otras partes implicadas, ni otros profesionales relacionados con la familia, coloca al orientador en el lugar y momento oportunos para detectar precozmente los problemas e intervenir de forma rápida ante los mismos, lo que hace que la intervención sea más fácil y tenga más probabilidades de éxito.

Es importante que caigamos en la cuenta de que hablamos de una oportunidad de intervención única que una vez ida es irrecuperable y que, en muchos casos, no requiere de técnicas, conocimientos ni procesos complejos para ser eficaz. Hablamos de intervenciones de urgencia, de primeros auxilios. Un boca a boca hecho a tiempo puede evitar una traqueotomía, una intervención a corazón abierto o la muerte. Pocos contextos como el escolar son susceptibles de hacer realidad conceptos como los de detección precoz, prevención, integración etc...

En muchas ocasiones lo que detectamos no parece tan grave, o incluso mejora por sí sólo, pero aunque a veces sea así, otras muchas simplemente es que no

queremos ver la realidad, como tampoco la familia quiere verla. En estas ocasiones, entre todos, con nuestra actitud, favorecemos que el problema se complique y que aparezca uno nuevo, muchas veces más grave y crónico, "la ceguera familiar".

Ciertamente, el hecho de tener que trabajar con tantas personas complica mucho la intervención. Con frecuencia no todos enfocan igual los problemas, ni están de acuerdo en el modo de abordarlos. Es más, a veces ni siquiera llegan a un consenso con respecto a lo que se consideraría la solución del mismo. Lo que quiere un alumno quizá tiene poco que ver con lo que espera su padre o con lo que su tutor está dispuesto a consentir. Pero para que la intervención funcione el orientador no tiene más remedio que *ganarse* la confianza de todos ellos y lograr que se impliquen en el proceso, lo cual no siempre es posible. La mayoría exigen una solución a los problemas, pero pocos están dispuestos a colaborar para alcanzarla.

Otro aspecto que dificulta el trabajo del orientador es la falta de definición de su papel. Se acude a él como consejero, juez de paz, policía, sabio con soluciones para todo, educador, terapeuta, amigo al que confiar un secreto..... Por supuesto, también hay quien considera que su labor no tiene sentido. Es decir, cada persona tiene una expectativa distinta con respecto a él y a su misión. De ahí la importancia de definir con claridad exagerada el papel que representa, de modo que a todos les quede claro lo que pueden esperar de él y qué tipo de relación van a establecer en cada momento, dejando poco lugar a equívocos y falsas expectativas.

Por último, la escasez de recursos tanto a nivel humano como a nivel material suele ser otro impedimento a superar por el orientador que ve muy reducidas sus posibilidades de trabajo.

La propuesta que aquí hacemos no surge desde la ignorancia de lo que es la realidad cotidiana del orientador escolar, sino más bien todo lo contrario. En el Instituto Universitario de la Familia de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid, llevamos formando profesionales de primera línea en el campo del trabajo con familias desde hace quince años. Conocemos la realidad del trabajo de orientación con familias en ámbitos escolares porque colaboramos activamente con un centro educativo en la implantación de un programa de asesoramiento a familias y estamos al tanto de lo que se hace en otros centros y países. Somos, por tanto, conscientes de las dificultades que ello entraña, pero las dificultades son superables y basta con empezar a dar pequeños pasos en esta dirección para acercarnos al objetivo de hacer de los centros escolares auténticas escuelas para la vida.

Nadie nos enseña a ser familia, a ser padre o madre, hijo o hija, hermano o hermana, pero la mayoría nacemos y crecemos en el seno de una familia. Por eso todos sabemos lo importante que es el diálogo familiar, normalmente porque lo hemos

echado en falta en alguna ocasión, o porque al cabo del tiempo hemos descubierto que aquello de lo que no hablamos y que generó dolor, expectativas, creencias y sentimientos negativos hacia algún familiar, pudo haberse evitado. Qué maravilloso hubiese sido contar entonces con un contexto adecuado para hablar de nuestros problemas. Y más maravilloso aún si encima hubiésemos podido contar con algo de ayuda del exterior, la de un profesional con experiencia y formación en estos temas. Tal vez así nos hubiésemos ahorrado muchos dolores de cabeza absurdos, aunque no por ello menos dolorosos.

La precariedad de apoyos con los que cuenta la familia, el importante papel que juegan la familia y los centros escolares en el desarrollo de los individuos y la estabilidad social, la ventajosa situación en la que se encuentran los orientadores de los centros escolares para detectar e intervenir sobre los problemas cuando éstos no han hecho más que empezar y lo eficaz y sencilla que puede llegar a ser una intervención cuando el problema se ha cogido a tiempo, son las razones que están llevando a algunos centros escolares a plantearse la creación de un servicio de asesoramiento a la familia.

II.- OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

Vamos a diferenciar dos tipos de entrevistas de orientación. La entrevista con fines **educativos**, que sería aquella que tiene *exclusivamente* como objetivos el abordar temas académicos: bajo rendimiento, dificultades en algunas asignaturas, aclaración e información sobre perspectivas de futuro, tanto a nivel académico como laboral, etc. Este tipo de entrevistas no va a ser el que estudiemos en esta ocasión. En cambio, sí que lo es la entrevista con fines **terapéuticos**, en la que incluiríamos aquellas entrevistas que en mayor o menor medida tocarían, además de los educativos, aspectos personales, relacionales o familiares. En este segundo tipo de entrevista, mucho más delicada que la primera, tendremos que tener especial cuidado en definir claramente nuestro papel, el tipo de intervención y la relación que vamos a establecer en función de esos objetivos con la familia. Debemos asegurarnos de que la familia nos da explícitamente su consentimiento y está de acuerdo con todos los aspectos relacionados con el tipo de intervención que se pretende desarrollar, así como con una firme actitud de colaboración.

En ocasiones resulta difícil establecer el límite entre estos dos tipos de entrevistas ya que en muchos casos un problema aparentemente educativo puede

deberse a problemas personales. Por ejemplo, un bajo rendimiento y un alto absentismo escolar pueden estar producidos por la reciente separación de los padres.

Especialmente complicados son los problemas de conducta violenta y agresividad, tanto entre compañeros como hacia el personal del centro. En estos casos, la intervención terapéutica en los centros escolares está fuera de lugar. En los centros es necesario y prioritario actuar a nivel educativo, estableciendo límites claros al comportamiento de los alumnos con las sanciones correspondientes. Límites que toda la comunidad educativa debe conocer y ayudar a cumplir, estableciendo un frente común si se quiere ser mínimamente eficaz en la contención de la violencia. Y esa sería, precisamente, una de las funciones más importantes a desarrollar por el orientador en estos casos, conseguir el consenso en la actuación para no confundir a los alumnos y proteger a las víctimas potenciales de las agresiones.

Por supuesto, el abordaje de los problemas familiares puede realizarse a través de grupos o de escuelas de padres, pero sólo tiene sentido hablar de entrevista de orientación cuando trabajamos con una sola familia para ayudarla a salir de una situación crítica. Y cuando utilizamos el término entrevista en singular, nos referimos genéricamente a la técnica de la entrevista y no a que deban resolverse los problemas en un solo encuentro con la familia. Generalmente para que la técnica sea eficaz serán necesarias muchas entrevistas con cierta continuidad para poder alcanzar algún logro.

III.- EL PROBLEMA DE LA DEFINICION DEL CONTEXTO Y DEL ROL

Como ya mencionamos en la introducción, una de las dificultades con las que se encuentra el orientador a la hora de realizar una entrevista terapéutica es la de definir su rol y su contexto de trabajo. Para el alumno somos tanto profesores como orientadores ya que, ciertamente, muchos de nosotros somos ambas cosas a la vez. Somos, por tanto, alguien con autoridad académica que pone notas, puede suspender y a quien hay que ocultarle por tanto cierta información. Pero también debemos ser, como orientadores, agentes de ayuda, personas cercanas con las que tanto padres como alumnos puedan sentirse con confianza a la hora de hablar. Con los padres habrá veces que tengamos una reunión para informarles de lo bien o mal que va su hijo/a en el centro y, otras, para trabajar con ellos temas más profundos. Esta doble actuación no es fácil de armonizar y hace que se confundan las expectativas y lo que los padres y alumnos creen que podemos aportarles.

La dinámica de la relación cambia según el tipo de entrevista. En una entrevista educativa somos los que llevamos la voz cantante y seleccionamos los objetivos y los contenidos de la misma, dando y solicitando la información que consideramos pertinente. La familia o el alumno son más pasivos y casi se limitan a escuchar. Sin embargo, cuando el objetivo de la entrevista es terapéutico no somos los que más tenemos que decir, sino los que más hemos de escuchar y, especialmente, aquello que el alumno o la familia quieran contarnos.

El reparto de responsabilidades cambia por tanto de una entrevista a otra. Cuando de problemas educativos se trata, en general, nosotros ya tenemos posibles soluciones pensadas sobre el modo de atajarlo y sabemos qué pautas queremos dar a la familia y al alumno. Esto no quita que no podamos evaluar distintas posibilidades de actuación con ellos, pero la expectativa es que seamos nosotros los que decidamos qué se debe hacer y establezcamos los pasos que hay que dar para conseguir el objetivo deseado. La información fundamental sobre el problema la tenemos nosotros y los conocimientos sobre cómo solucionarlo, también. Los alumnos y sus familias saben que el orientador es quien va a resolver el problema. En la entrevista de carácter terapéutico ocurre justo lo contrario, ya que nuestra misión en ella debe ser la de conseguir que sea la familia la que tome conciencia del problema, se responsabilice del mismo y comience a moverse para conseguir solucionarlo. Como orientadores sabemos que algo está ocurriendo y podemos tener nuestra intuición más o menos cierta de qué es, pero quienes tienen la última palabra son nuestros interlocutores. Probablemente éste es el aspecto más difícil de hacer entender a la familia, el hecho de que somos la misma persona que en otros momentos les ha aconsejado y marcado el modo de actuar y que ahora se inhibe obligándoles a que sean ellos mismos los que se impliquen en su proceso de cambio y asuman el papel protagonista.

El ritmo y el tiempo de la entrevista, por supuesto, también cambian. Normalmente las entrevistas de corte educativo son más breves y ágiles y tienen un principio y un fin mucho más delimitado. No ocurre lo mismo si debemos esperar a que la familia vaya tomando conciencia de los problemas que tiene y los vaya verbalizando y encontrando el modo de afrontarlos. El ritmo en estos casos es mucho más lento y el tiempo que se requiere mucho mayor.

Hay que tener en cuenta además que, en nuestra relación con el alumno y su familia, no sería raro que nos rondara el fantasma del miedo a las consecuencias negativas que a nivel escolar pudiera tener el desvelarnos ciertos detalles personales. Tanto al alumno como a sus padres les preocupa que lo que nos cuenten pueda afectar a sus notas, a su imagen ante los profesores, a su relación con el resto de los

alumnos, etc. Y esa inquietud afecta negativamente a nuestro trabajo, por lo que es especialmente importante que insistamos en la confidencialidad que va a regir dicho tipo de encuentros y que nos constituyamos en firmes garantes de la misma.

Vamos a tratar de dar alguna pistas que pueden ayudarnos a superar las dificultades que podemos encontrarnos.

Es muy importante encuadrar de forma correcta la entrevista. Hemos de ser muy claros y explicar de forma natural para qué estamos allí y las diferencias existentes entre ese encuentro y otros que pudieran haberse dado con anterioridad. Explicarles lo que pueden esperar de nosotros y a la vez lo que vamos a pedirles a ellos para que nuestro trabajo tenga éxito y podamos ayudarles. Es necesario que entiendan que la intervención terapéutica sólo funcionará si ellos quieren y vienen libremente y que está en sus manos el decidir qué es lo que quieren conseguir.

Debe quedar muy nítido que estamos hablando de un trabajo conjunto que llevará su tiempo y que hay que sistematizar en una serie de encuentros a los que todos debemos asistir regularmente. De este modo, el orientador conseguirá una intervención estructurada y planificada en relación a unos objetivos realistas. En caso contrario, el trabajo quedará reducido a una actuación puntual, sin continuidad y, por tanto, poco eficaz.

También es oportuno, de cara a delimitar mejor nuestro papel, el que cambiemos nuestro nivel de actividad en este tipo de entrevistas. Fundamentalmente debemos dejar que sea la familia la protagonista, actuando básicamente como escuchadores activos durante la sesión. No debemos orientar los contenidos sobre los que hable la familia, aunque a través de distintas fuentes de información y de nuestras propias observaciones e intuiciones sepamos qué es lo importante y lo que, por tanto, habría que tratar durante la entrevista. Porque por muy claro que lo tengamos siempre podemos estar equivocados y, de no ser así, debemos permitir que sea la familia la que descubra los aspectos relevantes de su problema. De nada sirve que seamos nosotros los que imponamos unos contenidos si la familia no está preparada para abordarlos. Hemos de ser pacientes ya que si forzamos la máquina es probable que la familia abandone el proceso al no comprender su utilidad y al no sentirse escuchada.

Hay un aspecto que puede parecer insignificante pero que tiene su importancia y es el del espacio físico en el que se desarrolla la entrevista. Si tenemos la posibilidad de contar con dos despachos no estaría de más que utilizásemos uno como orientadores en lo educativo y otro para intervenciones de carácter terapéutico. Que la familia y el alumno me vean en otro sitio ayuda a diferenciar el tipo de relación que vamos a desarrollar. Es muy beneficioso crear un espacio adecuado y específico de este tipo de intervenciones para que la familia pueda darse cuenta de que hay un

lugar para hablar de lo académico y otro, distinto, para hablar de sus problemas. Esto les ayudará a abrirse, a sentirse más cómodos y a entender antes que las *reglas del juego* son distintas según la *cancha* que se utilice.

Si en el centro en el que trabajamos somos varios orientadores también podemos contar con ello para diferenciar el papel que vamos a desarrollar en cada momento. Así podemos, por ejemplo, derivarnos unos a otros a las familias con las que es necesario intervenir a nivel terapéutico y con las que nosotros ya hemos intervenido reiteradamente a nivel educativo. O podemos también organizarnos para que uno de nosotros se especialice y se encargue exclusivamente de este tipo de entrevistas. De esta forma, conseguimos separar claramente los dos papeles y no damos lugar a confusiones ni falsas expectativas.

Comprendemos que esta posibilidad es un lujo ya que no en todos los centros hay más de un orientador y, aunque lo hubiese, no siempre la relación entre los profesionales permite esta flexibilidad en el modo de actuar. En cualquier caso, si nos ponemos en el lugar de la familia o del alumno, entenderemos fácilmente que no resulta sencillo hablar de mis problemas de autoestima con la persona que participa en decisiones académicas o que le comunica a mis padres los problemas de disciplina que tengo en el centro. Por eso todo lo que se pueda hacer para ayudar a superar esta dificultad debe estudiarse detenidamente y tratar de llevarse a cabo.

IV.- TIPOS DE ENTREVISTA DE ORIENTACIÓN

Aunque en esta ponencia nos centraremos en la entrevista de orientación vamos a repasar el tipo de entrevistas que podemos realizar.

La **entrevista de información** se va a reducir básicamente a transmitir ciertos conocimientos. A veces hay un problema muy concreto a cualquier nivel y nosotros poseemos ciertos conocimientos que ayudarían a la familia a resolverlo. En otras ocasiones nuestra función va a ser la de derivar a otros profesionales, ya sea porque el tipo de problema requiere la intervención de otros profesionales o porque la familia prefiere no trabajar a ese nivel con nosotros. Derivar a otros profesionales es obligado cuando nos encontramos ante patologías graves como son la anorexia, depresión, trastornos psicóticos, consumo de drogas, etc.

Quisiéramos aprovechar para recordar que estamos trabajando con menores y que su protección está por encima de cualquier otra consideración ética o legal. Si tenemos conocimiento de que el menor está siendo objeto de malos tratos o de

cualquier otro tipo de abuso, tenemos el derecho y el deber de denunciarlo a pesar de romper con ello el secreto profesional.

La **entrevista de mediación** tiene como objetivo negociar acuerdos entre las personas implicadas: alumnos-alumnos, alumnos-profesores, alumnos-padres, padres-profesores y alumnos-padres-profesores. Este tipo de intervención tiende a utilizarse cada vez más porque facilita mucho el trabajo y la convivencia tanto dentro del centro como fuera de él. También es un modelo de relación y de diálogo trasladable al resto de las relaciones personales y sociales.

En este tipo de entrevistas es muy importante definir bien las reglas del juego y dejar claro que no somos ni jueces, ni aliados de ninguna de las partes. Es decir, que nosotros no vamos a decir quién tiene o no razón, ni vamos a transmitir a nadie qué es lo que tiene que hacer o dejar de hacer, ya que eso es algo que tendrán que decidir entre ellos a través de acuerdos que todos estén dispuestos a respetar. El punto de partida común para todos es evitar la confrontación.

En primer lugar cada uno define cuál sería su solución más satisfactoria para a continuación asumir que se tendrá que renunciar en parte a ella. Es absurdo sentarse a una mesa de negociación pretendiendo no ceder en nada. Para obtener algo de lo que cada uno espera se deberán hacer concesiones al otro. Además hay unas reglas mínimas tales como el respeto y la escucha mutua, la no agresión, el ponerse en el lugar del otro, que nosotros debemos garantizar y ellos deben respetar para que la mediación funcione. Es probable que en muchos casos tengamos que ayudarles y enseñarles a respetar dichas reglas.

La **entrevista de orientación**. Lo primero que vamos a aclarar es qué tipo de problemática es susceptible de abordarse en este contexto. Diferenciaremos dos tipos de problemáticas, una que vamos a denominar situacional o circunstancial y otra de tipo estructural.

Hablamos de problemática situacional cuando en el contexto de la vida familiar ha ocurrido algo como enfermedades graves, paro, muerte, separaciones, enfrentamientos con otros familiares, etc., que remueve los cimientos de la familia. Puede que el hecho determinante haya ocurrido hace tiempo pero mientras la familia siga reaccionando al mismo y las relaciones entre ellos sigan cambiando y no se hayan estancado en un determinado tipo de interacción, seguiremos hablando de problemática situacional. En estos casos existe una alta probabilidad de poder redefinir adecuadamente las relaciones familiares ya que todavía están blandas, abiertas, en constante cambio.

Los sentimientos que entre los miembros de la familia se despiertan son muy variables. Se hacen daño unos a otros y también a sí mismos. Los individuos no se reconocen en sus propias reacciones y sentimientos, ocasionados más por el caos familiar que por la verdadera relación existente entre las personas

Y aunque el tiempo no sea el mejor indicador, podríamos decir que estamos hablando de que han transcurrido meses desde que surgió el problema.

La problemática estructural es todo lo contrario, nos encontramos ante una dinámica familiar rígida con una larga historia y a la que la familia ya se ha acomodado. De estar presente algún tipo de acontecimiento negativo, éste pudiera haber sido tanto la causa como una consecuencia más de la dinámica familiar. Es decir, puede que la forma de relacionarse entre sí haya generado el problema, como puede ser la aparición de una patología en alguno de sus miembros, fracaso escolar, intento de suicidio, etc. O puede que el problema fuese el que generase esa dinámica familiar, pero las relaciones han alcanzado tal punto de deterioro y/o rigidez que es difícil imaginar la marcha atrás.

La familia puede que siga señalando al problema como responsable de su situación, pero lo soportan y hacen pocos esfuerzos por solucionarlo. Nos será fácil percibir que la familia "no quiere cambiar" a pesar de que reconozcan que tienen un problema. Las relaciones están fijas, estáticas, definidas desde hace tiempo.

Por utilizar de nuevo un criterio temporal, a pesar del riesgo y la imprecisión que conllevan, consideraremos que más de un año transcurrido desde la aparición del problema objetivo debe hacernos empezar a sospechar que, tal vez, estemos ante una problemática estructural.

Los problemas estructurales requieren para solucionarse una terapia en toda regla y nuestra única misión en estos casos será la de derivar a la familia a un terapeuta profesional.

Vamos a centrarnos, por tanto, en la intervención ante problemas situacionales, distinguiendo dos niveles de actuación: uno básico y otro complejo. El primero sería el propio de la orientación o el asesoramiento y el segundo no estaría tan claro si ya entraría o no en el terreno de la terapia. El primer nivel busca que la propia familia enfrente y resuelva su problema. Y en este caso tendríamos que tener en cuenta dos cosas: que el problema puede redefinirse a lo largo del proceso de modo que lo que parecía importante en un principio pueda no serlo después. Y que la solución del problema no tiene porque convencernos a nosotros, sino que tiene que servirle a la familia.

En el segundo nivel se trabajarían contenidos terapéuticos específicos diagnosticados por nosotros y que sobrepasarían lo que supone mejorar la comunicación o los aspectos relacionales de la familia. En él se aplicarían técnicas terapéuticas específicas propias de cada escuela psicológica. La intervención se concebiría más a largo plazo y se tendería a trabajar más con el individuo que con la familia. En nuestra modesta opinión, este nivel de actuación es poco operativo y realista para ser aplicado en el contexto escolar. Ya no sería esa cura de urgencia de la que hablamos y se acercaría demasiado peligrosamente a lo que es una terapia.

En el nivel de actuación básico se trabajarían los siguientes aspectos:

1.- Contener y manejar la angustia de la familia para que puedan enfrentarse eficazmente a su problema y la crisis por la que pasan no deteriore sus relaciones.

2.- Redefinir el problema, dirigiendo la atención de la familia más hacia su propia reacción y hacia las relaciones que se están viendo negativamente afectadas que hacia el agente externo detonante de la crisis.

3.- Mejorar la comunicación familiar, no sólo porque siempre viene bien sino porque permite a la familia tratar adecuadamente su problema y es una inversión de futuro para enfrentar otras situaciones difíciles.

4.- Aclarar los objetivos y ayudar a tomar decisiones sobre qué queremos hacer y cómo hacerlo.

5.- Elaborar y madurar las emociones surgidas durante la crisis y el proceso de cambio.

Contener la angustia

Partimos del comportamiento que la angustia tiene a lo largo del tiempo. Su representación gráfica es una curva en forma de u invertida. Siempre tiene el mismo comportamiento, tanto a largo plazo como si se presenta como reacción ante un hecho concreto en un momento dado. Al principio la tensión crece y crece, parece que el problema va a más, hasta que alcanza su máximo. Momento a partir del cual la angustia empieza a disminuir y la familia se resitúa ante el problema de forma eficaz.

Así, cuando se aborda el problema durante las entrevistas los primeros instantes todo son sonrisas y se habla de vaguedades hasta que, poco a poco, van diciéndose directamente a la cara lo que piensan, lo que provoca que la tensión aumente mucho. Una vez que todo ha sido dicho, que se han desahogado, que se han vaciado por completo, el ambiente termina por serenarse y la familia está en disposición de ver de forma distinta el problema, con una nueva actitud.

Nuestra propia inseguridad ante la tensión que pueda surgir es nuestro mayor enemigo. Nuestro objetivo prioritario debe ser permitir que la familia recorra la curva completa de la angustia, no impedir que alcancen la cima ya que, en tal caso, no pasaríamos nunca a la siguiente fase. Para que pueda existir un "nuevo diálogo", distinto de los anteriores, entre ellos y con la realidad que les afecta, debe agotarse el viejo discurso familiar. De no ser así, siempre hablaremos desde un lugar distante para evitar el conflicto, con recelos e información a medias y cargados de la tensión artificial que supone contener una y otra vez emociones intensas que nunca acaban de salir o lo hacen de forma inapropiada, sin continuidad en el diálogo.

Nuestra labor en esta primera fase es, por tanto, dejar que la gente hable, que se desahogue, que concreten lo más posible y que se digan todo lo que se tienen que decir.

Redefinir el problema

¿Cómo te ha afectado a ti esta situación y cómo crees que les ha afectado a los demás?, es la pregunta que han de responder todos los miembros de la familia y el contenido fundamental del diálogo familiar.

Buscamos aclarar la percepción que se tiene del problema y el impacto emocional del mismo en cada sujeto. Descubriremos que existen grandes diferencias entre cada uno de los miembros de la familia. Pero lo verdaderamente importante es que lo descubra la propia familia, que se oigan unos a otros, evidenciándose los desajustes entre la realidad emocional del otro y la fantasía que yo tenía de él al respecto.

El siguiente paso es que, ahora, traten de valorar conjuntamente el problema teniendo en cuenta los sentimientos que han compartido. Además, cada uno, con la ayuda del resto de la familia, ha de tratar de identificar qué es lo que movido por tales sentimientos ha dicho o hecho. Y ésta se configurará como la realidad familiar sobre la que vamos a intervenir, la única que en el fondo está a nuestro alcance.

La idea es que poco a poco cada uno vaya asumiendo lo que puede hacer para mejorar la situación familiar, las relaciones deterioradas en las que se ve

involucrado y su propio estado anímico. Necesitamos que todos los miembros de la familia se responsabilicen del problema. ¿Qué puedo hacer yo? es la pregunta adecuada y no ¿qué es lo que el otro tiene que hacer o comprender?. Debemos romper el círculo sin salida que implica la constante delegación de responsabilidades en el otro.

Cuando un hijo piensa "mi padre no comprende que necesito independencia y disfrutar de mi tiempo libre" considera que el problema es la actitud de su padre y, por tanto, que sólo él es el que debe cambiar para que el problema entre ellos se solucione. Pero desgraciadamente lo que el padre piensa es algo así como "tengo que estar todo el día encima de mi hijo para que estudie porque él no se da cuenta de que se está jugando su futuro", es decir, para el padre la actitud de su hijo es el problema. Tampoco él considera que deba cambiar nada.

Todo el mundo espera que el otro se mueva, pues es de quien depende la solución según su propia perspectiva, en consecuencia nadie cambia nada. Nuestra propia conducta es el único objeto susceptible de ser modificado por nosotros mismos, pero algo tan evidente lo olvidamos con facilidad. Preferimos centrarnos y perder tiempo y energías en cómo conseguir que el otro cambie cuando cambiarnos a nosotros mismos ya es suficientemente complicado.

Conocer qué esperan unos de otros y hasta qué punto, no es un tema superfluo siempre y cuando haya quedado claro que es absurdo quedarse esperando a que el otro cambie. Su relevancia radica en que nos permite desvelar las posibles trabas que para el cambio pueda suponer la presencia de expectativas muy rígidas y elevadas de unos para con otros, las más de las veces cultivadas con mucha dedicación a lo largo de los años de convivencia.

La crisis familiares lo único que hacen es favorecer que estas expectativas florezcan con toda su intensidad. Como orientadores buscaremos con ahínco transcender las expectativas del momento referidas a los aspectos circunstanciales del problema, para centrarnos en las más profundas que están referidas a lo que esperamos de la persona como tal. Lo malo de las expectativas es que están por cumplirse, si no serían cualidades del otro de las que nos sentiríamos orgullosos, que valoraríamos o que incluso podrían llegar a pasar desapercibidas con el transcurrir de los años. Al no ser así, se espera y se intenta que el otro las satisfaga. No hay fuerza oculta tan poderosa y desviada en las relaciones interpersonales como la que conllevan las expectativas no cumplidas. Desvelar estas fuerzas es el primer paso para empezar a liberarnos de ellas. De lo contrario el camino de la evolución terapéutica se va a ver claramente entorpecido. Estas expectativas impiden el encuentro personal ya que nuestro propio "ombliguisimo" nos hace no sentir al otro,

cegados por la constante frustración que su forma de ser nos supone. Nos transmitimos mutuamente la sensación de que hagamos lo que hagamos de nada va a servir porque el otro ya nos tiene etiquetados, de forma que el sentirnos cercanos y comprendidos por el otro se vuelve una fantasía que nos da miedo soñar.

Mejorar la comunicación familiar

Pretendemos en este apartado repasar simplemente algunas de las claves más elementales que el orientador ha de tener en cuenta.

La primera es repartir la atención y los tiempos de intervención con equilibrio, pero de forma flexible "sin mirar al reloj". Impedir que siempre hablen los mismos, favorecer que hablen y sean escuchados los "otros", los que nunca hablan ni son tenidos en cuenta. Que se oiga su voz ya es un cambio en la dinámica familiar. Incluso cuando no hablan porque presuntamente están al margen del problema, su punto de vista por ser, precisamente, más templado puede arrojar una luz distinta sobre el mismo, así como involucrar y acercar más a la familia a un miembro que se encontraba algo "alejado".

Es también la mejor forma de que todos se sientan escuchados por nosotros e importantes. Si permitimos que se distancien del problema, de la familia y de nosotros, cuando queramos recuperarlos, apoyarnos en ellos, que nos sientan cerca etc..., puede ser demasiado tarde si no lo hemos hecho desde el principio. No tiene sentido hablar de entrevista familiar si no participan todos.

Los mensajes deben ser claros, concretos y directos. Es escandalosa la diferencia entre decir "todos los hombres son egoístas" a decir "mi marido es un egoísta" o "tú fuiste muy egoísta el otro día". Al concretar reactivamos la vivencia con todo su colorido emocional, pudiendo entonces la persona darse cuenta de todos sus matices. Trabajar con dichos contenidos emocionales es la mejor oferta que podemos hacerle a la familia en este tipo de circunstancias. Debemos darle la oportunidad a la familia de ser capaz de acoger su realidad afectiva, enfrentando a cada uno de sus miembros con sus propias emociones y las de los demás. Sólo así la familia podrá evolucionar hacia estados más equilibrados emocionalmente.

Para que este esfuerzo por mejorar la comunicación pueda dar frutos debe estar abundantemente regado por la sinceridad. No podemos buscarla activamente, ni juzgar la veracidad de la información que cada uno exprese, pero sí podemos promoverla. Subrayando desde el principio su importancia y tantas veces como consideremos oportuno. Invitando a expresar las cosas tal cual son sentidas y ayudando a que se logre. Sin tamizar, sin exagerar, sin minimizar, sin alterar, que

según se experimenten así sean compartidas. Trabajar con una realidad artificial implica llegar a una solución artificial.

Uno de los obstáculos más habituales con los que nos encontramos para conseguir que la familia se comunique de una forma clara, directa y sincera es el miedo a hacerse daño mutuamente y a romper los lazos de cariño que les unen. Es importante que la familia comprenda que una vez que el dolor está presente, el callarse o decir las cosas a medias acaba precipitando la ruptura familiar mucho más que un diálogo sincero, sin limitaciones y completo, por muy doloroso que pudiera resultarnos. Al callar y al aguantar lo único que conseguimos es aumentar nuestro dolor y nuestra rabia, así como nuestro sentimiento de víctima con el que nos legitimamos a nosotros mismos para "defendernos", para "atacar" al otro y huir de nuestra responsabilidad en el problema. Al final, el daño nos lo acabamos haciendo sólo que con la fuerza de una olla a presión que estalla tras mucho tiempo bullendo y tapada. Con la ceguera del que niega al otro porque sólo ve su propia herida. Con la desproporción del saqueador que aprovecha la ocasión para hacer su agosto sacando a relucir los sucios trapos y retales del pasado. Con la brutalidad del que sólo busca herir porque sólo siente dolor y no vergüenza por lo "injustificado" de su acción. Con la estupidez del necio que simplifica el mundo en blanco o negro y con la cobardía del que hace de su rabia su argumento para la agresión.

Cuando ayudamos a que la familia constata que su amor permanece, que incluso crece en la libertad de que cada uno sea plenamente él mismo, que es más sólido y profundo de lo que se habían atrevido a imaginar, lo que conseguimos es afianzar los pilares de su relación: el cariño que se tienen unos a otros y la confianza que da el saber que se quieren tal cual son. Dicha experiencia no se olvida fácilmente y tiñe durante mucho tiempo la dinámica familiar.

En el peor de los casos, si el cariño no está presente poco encuentro puede darse, difícilmente la familia se esforzaría por mejorar y por tanto no acudiría a nosotros. Y si así fuera, poner las cartas sobre la mesa permitiría, al menos, que las relaciones adoptasen la distancia y forma más saludables para todos dentro de lo posible.

Los diálogos deben ser completos. Se ha de hablar tanto de los hechos y las emociones pertenecientes al pasado y al afuera como de las palabras y las emociones que durante el momento presente en el que transcurre la entrevista hayan surgido.

Sentimientos que estén activos, vivos, presentes ahora aunque se gestaran por primera vez en el pasado. No importa que ese sentimiento no sea el más profundo y verdadero que experimento hacia la otra persona. Es necesario que vivamos lo que ahora nos ocupa, para poder despojarnos de su presencia si es que ésta fuera

superflua y, no hay nada mejor que tocar a un fantasma para que se desvanezca, o para poder experimentarlo con toda la magnitud y brillantez que le son propias y nos pertenecen, si es que dichas emociones fueran profundas e importantes. Así nos hacemos más reales a nosotros mismos como personas y a nuestra relación. De lo contrario, lo pequeño se hará grande y lo grande se confundirá con lo pequeño, lo real con lo imaginado, el pensamiento con la emoción, y lo mío con lo del otro, en la oscura y desordenada bodega de los sentimientos intuidos pero no vividos.

Por otro lado, el tono, forma e intensidad elegidos por el otro para comunicarme algo provocará un río de emociones distinto según hayan sido los elementos utilizados para transmitirme su mensaje. Verbalizando lo que pertenece al presente inmediato podemos diferenciar hasta qué punto mi respuesta se debe más al contenido que a la forma del mensaje (el "otro" contenido). La tonalidad emocional que prime en mi respuesta será congruente con la emoción más intensa e importante de las dos, que la mayoría de las veces coincidirá con la emoción que subyacía tras el tono elegido por el otro más que con el significado de sus palabras.

Estas emociones "escondidas" son un poderoso mensaje que se intercambia y que nunca somos del todo conscientes de su presencia, de sus efectos, ni de sus causas. Centrar la atención sobre ellas nos capacita para llevar nuestra comunicación, tanto intra como interpersonalmente, a lugares nuevos y desconocidos dónde es más fácil que nos encontremos unos a otros. Allí las palabras no nos distraen ni distorsionan el grito de nuestros corazones. De repente su vuelve mucho más difícil jugar a las batallas argumentales ("porque tú dijiste o tú has dicho", "no lo que yo dije o a lo que me refería"), dónde sólo cabe ganar o perder y se convierte en una lucha de poder lo que debería ser una oportunidad, tal vez la última, para el diálogo y el encuentro.

Cuando relegamos las palabras a un segundo plano y nos centramos en lo que sentíamos al decirlas y queríamos hacer sentir al otro cuando las escuchara, sólo nos queda elegir cómo enfrentarnos a nuestra propia realidad y la del otro, pero no podremos negarla ni escondernos de ella, o al menos no con la facilidad de siempre. Y no son pocas las ocasiones en las que, cuando escuchamos el mensaje profundo y honesto del otro que nos dice cómo se ha sentido por lo que le hemos dicho, descubrimos que hemos transmitido algo que no es lo que pretendíamos.

La mejora de la comunicación familiar puede, puntualmente, beneficiarse de la intervención en ciertos diálogos "circulares" de las opiniones que puedan tener al respecto algunos de los restantes miembros de la familia que no estén directamente implicados en el debate. Nos referimos a personas que están emocionalmente muy cerca de alguno de los involucrados, que comprenden muy bien sus planteamientos y

que tienen cierta influencia sobre él y que, por otro lado, son personas especialmente objetivas y reconocidas por las partes como tales, con gran sentido común y una especial sensibilidad e intuición.

Pero lo que normalmente buscaremos y de forma activa es que la comunicación se efectúe cara a cara entre los directamente involucrados. Impediremos que intermediarios o "jueces de paz" impregnen con "sus" emociones el mensaje de forma que dificulten el encuentro de los mundos afectivos de los protagonistas y por tanto su evolución. Estamos allí para romper ese tipo de dinámicas que a modo de presas de contención sólo consiguen el estancamiento de las relaciones. Es probable, si no no existirían dichas "presas", que ese encuentro sea más que difícil y no siempre con final feliz, pero de nada sirve perpetuar una situación que no conduce a nada, ni tiene sentido, pues sustenta una ficticia relación y se alimenta de algo que no va a tener lugar, con el coste emocional que el esfuerzo de soportar tanta tensión acarrea. Pero eso es así en el peor de los casos, mientras que la mayoría de las veces, porque si no probablemente la familia no estaría luchando junta por mejorar sus relaciones, lo que vamos a posibilitar es el saneamiento de relaciones intoxicadas por el paso del tiempo, el oscurantismo, la lejanía y las interpretaciones absurdas a las que la falta de diálogo profundo y sincero han dado a lugar.

Facilitaremos el encuentro físico de las miradas para que puedan sentirse el uno al otro, para que al menos tengan una oportunidad de, si así lo quieren, poder contemplar el corazón del otro.

Para entender adecuadamente la dinámica familiar es necesario que previamente hayamos desvelado las alianzas que mantienen entre ellos y que probablemente se hayan gestado por los enfrentamientos y heridas del pasado. Nuestra obligación es tratar de evitar que la comunicación familiar sea esclava permanente de estas "alianzas para la guerra".

Aclarar objetivos y ayudar a decidir

Más tarde o más temprano ha de llegar el momento en el que la familia ha de plantearse qué quiere hacer. Y en sus planteamientos deben tener en cuenta qué es realista pedirse. Nuevamente cada uno de sus miembros ha de volver la mirada hacia sí mismo para preguntarse ¿qué puedo hacer yo? y valorar si puede y quiere hacerlo. Tal vez mamá tenga un gran deseo de estar más tiempo con su familia, pero acaba de encontrar trabajo, después de haberlo dejado para criar a sus hijos, y su jefe no va a consentir que pida media jornada, y sin su sueldo sus hijos no pueden ir a la

universidad, o tal vez ella no está dispuesta a renunciar por segunda vez a su ejercicio profesional....

Tampoco todas las estrategias que se le ocurran a la familia para solucionar su problema son igualmente eficaces. Ni todos los objetivos igualmente importantes para cada uno de ellos. Debemos ayudarles a que jerarquicen consensualmente qué es lo más importante y en lo que deben centrar más sus esfuerzos.

No está de más definir los pasos que cada uno tiene que dar para alcanzar dichos objetivos, como la mejor estrategia para lograrlo, ni tampoco la ayuda que pueden ofrecerse unos a otros. Al acordar la forma y manera en que piensan ayudarse convertimos en complicidad lo que de otro modo se viviría como una intromisión u hostigamiento y en un mensaje de apoyo lo que hubiese sonado como una impertinencia.

Elaborar las emociones

Éste es probablemente el aspecto más complejo de nuestra intervención. De hecho, en parte, ya le hemos dedicado tiempo al tratar el tema de cómo mejorar la comunicación familiar. El objetivo es conseguir una buena actualización de los sentimientos. Hay que dedicar mucho tiempo a hablar de emociones, afectos, sensaciones.... para que lo que se ha quedado entrecortado o sin salir tome presencia, para que lo sucio o mezclado con aspectos contextuales pueda discriminarse y lo realmente importante ocupe su lugar.

Si no se trabajan las emociones, la familia no va a evolucionar. No es necesario hacer pasar a la familia por todo lo que supone acudir regularmente a unas entrevistas de orientación si después de muchas vueltas van a regresar al punto de partida, a tener que enfrentarse con una amalgama de emociones, tal vez mayor incluso que con la que vinieron, que no saben manejar y que les arrastra por terrenos pantanosos.

Tenemos que hacer caer en la cuenta a cada uno de sus miembros de las incongruencias entre lo que dicen y el cómo lo dicen. Ya que no se trata sólo de nombrar las emociones sino de transmitir las. Suelen existir demasiados ruidos entre nosotros para que encima el mensaje salga distorsionado. Cuánta y cómo es tu pena, de qué está hecha esa pena.... describir con todos los matices posibles lo que se está sintiendo, para sentirlo más y transmitirlo mejor, es el camino adecuado para propiciar el encuentro personal.

Hemos de procurar que los demás se hagan eco de esas emociones y las acojan. Que no haya juicios de valor, ni cuestionamientos, que no se eviten las

expresiones emocionales, que no se bromea con ellas ni se trivialicen, que se hagan cálidos a las emociones del otro....., a fin de cuentas el tesoro más preciado que podemos otorgarnos

Nuevamente insistimos en que los diálogos sean completos, es decir, qué sentimiento me provocan los sentimientos del otro. "Cómo nos sentimos ante las lágrimas de papá, cómo cambia eso la imagen de papá, cómo se siente papá al oír la reacción de su familia, qué es lo que más le ha llegado etc." Siempre debemos cerrar los diálogos con lo que aquí y ahora se haya generado. No es otra cosa que el último capítulo escrito de las relaciones familiares, y aprender a leerlo conjuntamente y en el momento aumenta la sensibilidad hacia lo afectivo y baña de frescura y espontaneidad las relaciones familiares.

Es más importante que hablen de ellos y de sus relaciones más que de las circunstancias que rodean sus vidas. Tratando de no bajar el nivel de comunicación alcanzado hasta ese momento. Teniendo como referencia en la comunicación lo que sabemos unos de otros y desde ahí tratar los temas relevantes de la familia y no al revés, utilizar los últimos acontecimientos familiares para "conocernos" unos a otros. Que no se niegue lo profundo, aunque se pueda hablar de otra realidades.

Madurar emocionalmente supone ser capaces de vivir y expresar armónicamente las emociones positivas y negativas que sentimos, sin que ello suponga un riesgo para la estabilidad familiar. Y tantas dificultades pueden experimentarse para expresar lo negativo como para expresar lo positivo. Hay familias que queriéndose mucho no saben transmitírselo, y otras que tienen prohibido el conflicto y acaban viviendo su cariño en un plano meramente formal. Ayudarles a encontrar ese equilibrio no es tarea fácil, pero tampoco excesivamente compleja, no hacemos otra cosa que acercar a la familia a un estado más natural, grato y estable. Sólo los miedos, rencores y egoísmos personales pueden alejar a la familia de ese equilibrio que le pertenece, pero no olvidemos que si acuden a nosotros es porque el dolor de haberlo perdido es más fuerte y les empuja a recuperarlo.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- BERGE, A. y COLS. (1986). *Las dificultades de vuestro hijo*. Madrid: Morata.
- BERY, T. (1990). *Las crisis familiares y su superación*. Barcelona: Paidós.
- CABRERIZO DIAGO, JESÚS [1999]: *Orientación educativa*. Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones. Alcalá de Henares.
- CASULLO, MARÍA MARTINA; DE FIGUEROA, NORA BLANCA L. & ASZKENAZI, MARCELA [1991]: *Teorías y técnicas de evaluación psicológica*. Psicoteca, Buenos Aires.
- DOWLING, EMILIA & OSBORNE, ELSIE [1996]: *Familia y escuela: una aproximación conjunta y sistémica a los problemas infantiles*. Paidós, Barcelona.
- FERNÁNDEZ OTERO, OLIVEROS [1976]: *¿Qué es la orientación familiar?*. EUNSA, Pamplona.
- FISHMAN-ROSMAN. (1990). *El cambio familiar. Desarrollo de modelos*. Barcelona: Gedisa.
- GORDILLO ALVAREZ-VALDÉS, MARÍA VICTORIA [1993]: *Manual de orientación educativa*. Alianza, D.L. Madrid.
- HALEY, J. (1985). *Trastornos de la emancipación juvenil y terapia familiar*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- HOUGH, MARGARET [1999]: *Técnicas de orientación psicológica*. Narcea, Madrid.
- HUBER-BARUTH. (1991). *Terapia familiar racional emotiva*. Barcelona: Herder.
- ISAACS, M. B.; MONTALVO, B. Y ABELSON, D. (1986): *Divorcio difícil*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- MINUCHIN, S. (1990). *Familias y Terapia Familiar*. Barcelona: Gedisa.
- MINUCHIN, S. & FISHMAN, H. C. (1988): *Técnicas de Terapia Familiar*. Barcelona: Paidós.
- MONEREO FONT, CARLES Y SOLÉ GALLART, ISABEL (coords.) [1996]: *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y constructivista*. Alianza, Madrid.
- PITTMAN, F.S. (1990). *Momentos decisivos: tratamiento de familias en situación de crisis*. Barcelona: Paidós.
- RIOS, J.A. (1994). *Manual de Orientación y Terapia Familiar*. Madrid: Instituto de Ciencias del Hombre.
- SELVINI PALAZZOLI, M. [1993]: *El mago sin magia: cómo cambiar la situación paradójica del psicólogo en la escuela*. Paidós, Barcelona.