

La intervención social a partir de una demanda económica en Servicios Sociales Generales

Esperanza MOLLEDA FERNÁNDEZ *

Resumen

Con el apoyo de la teoría sistémica y el psicoanálisis, se pretende reflexionar, a partir de un caso real, acerca de los aspectos implicados por una demanda económica típica de un centro de Servicios Sociales Generales que es necesario tener en cuenta para que la intervención social produzca un cambio. Se profundiza en el concepto de demanda. Se proponen tres niveles de lectura de los contenidos tanto de la demanda como de las entrevistas posteriores. Se especifican cuatro ámbitos de valoración de estos contenidos. Se resalta la importancia de la relación trabajador social-usuario como principal instrumento de la intervención social y motor de cambio. Por último, se cuestiona la importancia de los recursos, situándolos únicamente como sostén de la relación de ayuda.

Abstract

On the basis of systemic theory and psychoanalysis, this article invites reflection about aspects implied by a claim for financial aid typical of a General Social Services Centre with the help of a real case. These aspects have to be taken into account if the social intervention is to lead to change. The concept of claim is studied in depth. Three levels for understanding claims and later interviews are proposed. Four areas to be evaluated during the intervention are specified. The relationship between social worker and client is considered to be the most important aspect of the intervention and as cause of the change. Finally, the significance of social resources is questioned, being understood only as a support for the professional relationship.

1. Introducción

En el presente artículo me planteo profundizar, de la mano de un caso real recibido en un centro de Servicios Sociales Generales, en la complejidad de aspectos que subyacen

a una demanda económica típica de este tipo de centros y sin cuya elaboración no es posible realizar una intervención social.

Como bien sabemos, los Servicios Sociales se hallan en la actualidad encerrados en un discurso que lleva a

* Trabajadora social y psicoterapeuta. Ha trabajado en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Parla; actualmente trabaja en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid. Es miembro del equipo de la Escuela de Psicoterapia y Psicodrama.

un camino sin salida por los principios contradictorios en los que se basa. Por un lado, continúan todavía adheridos a la lectura literal de la demanda y a la fantasía de que ésta expresa una necesidad objetivable, por lo que sólo hay que encontrar el recurso adecuado que solvete dicha necesidad. Por otro lado, presentan como una enseña el objetivo-exigencia de potenciar las capacidades de los individuos para que sean ellos mismos los que resuelvan sus problemas, sin aceptar que, si acuden a Servicios Sociales, es precisamente porque no son capaces de resolver ellos *solos* sus conflictos. Tanto un principio como otro intentan negar, borrar la complejidad y la dificultad del *ser* humano. En determinados casos esta complejidad y esta dificultad de *ser* toma forma de demanda económica presentada por un individuo ante una institución, partiendo de unas circunstancias reales difíciles, cuando no dramáticas.

Ante ello, los trabajadores sociales nos encontramos con un reto profesional que a menudo nos hace oscilar entre la omnipotencia y la impotencia, y para el que se requiere una rigurosa preparación personal, teórica y técnica. Según mi criterio, esta preparación puede venirnos de la psicoterapia. En mi caso, mi trabajo, en general, y el análisis de esta intervención, en particular, han sido y son posibles gracias a años de formación en psicoterapia familiar sistémica y en psicoanálisis; así como a un permanente esfuerzo de reflexión teórica que permita trasladar las aportaciones hechas desde estos enfoques al encuadre específico que puede ofre-

cer una institución como Servicios Sociales Generales. En este sentido, mi artículo pretende, quizás de manera demasiado ambiciosa, dar algunas claves que ayuden a los profesionales del trabajo social a orientar su intervención.

En un Centro de Servicios Sociales nos encontramos con distintos niveles de intervención relacionados, entre otros factores, con la gravedad de los casos:

1. Casos de información simple. En ellos el usuario requiere una información concreta acerca de otros servicios públicos o acude a Servicios Sociales a solicitar una prestación que no depende de ellos. La intervención profesional se limita a informar claramente al usuario acerca del aspecto en cuestión. Este tipo de intervenciones es cada vez menos frecuente, ya que existe un creciente conocimiento social sobre el sistema de servicios públicos. De todas formas, hay que saber escuchar, porque en ocasiones demandas que parecen indicar sólo este tipo de intervención ocultan situaciones más complejas que el cliente no puede expresar abiertamente.

2. Casos de información y gestión de prestaciones dependientes de Servicios Sociales. Según mi criterio, siempre que existe una demanda de una prestación es necesario valorar en profundidad la demanda para evitar tapar problemas subyacentes con la simple gestión de la prestación que se solicita, y poder realizar, en su caso, una intervención en la que el recurso sea sólo un instrumento y no la ilusión

de una solución. Es cierto que el profesional se queda a menudo en este nivel de intervención; unas veces porque valora que se trata de situaciones menos graves y existen limitaciones reales en su capacidad de trabajo; otras veces, más frecuentemente de lo que sería deseable, porque el profesional se angustia y prefiere embarcarse en la huida hacia adelante de limitarse a "dar lo que se le pide".

3. Casos de gestión de prestaciones e intervención profesional propiamente dicha. Este es el nivel de trabajo más específico de Servicios Sociales y en el que se ubica el caso que voy a presentar, así como la reflexión teórica paralela. Intentaré mostrar cómo se va tejiendo una intervención psicosocial a partir de una demanda económica que pueda producir algún cambio en la situación problemática del usuario, más allá de la simple concesión de la ayuda económica solicitada.

4. Casos exclusivamente de intervención sin gestión de prestaciones. Se dan muy poco, en general como continuación de una intervención iniciada en el nivel anterior, una vez finalizada la prestación.

2. *Antecedentes del caso*

Cuando alguien acude a Servicios Sociales puede ocurrir que ya exista algún tipo de contacto anterior entre la persona y la institución. El registro de estas relaciones anteriores suele archivar-se en forma de expediente y el pro-

fesional suele tener acceso a esta información antes de ver al usuario. Va a existir, por tanto, una predisposición del trabajador social hacia la persona tras leer el expediente. Asimismo el usuario que acude de nuevo va a traer una actitud condicionada, entre otros factores, por la relación que ha tenido con el servicio. Utilizando en un sentido amplio dos conceptos psicoanalíticos clásicos, llamaré a estas disposiciones *contra-transferencia previa* del trabajador social y *transferencia previa* del cliente, respectivamente. En modo alguno podemos obviarlas si queremos establecer una relación de trabajo sólida.

Tres años atrás, un mes después del nacimiento de su hija pequeña, María acudió al Centro de Servicios Sociales de un municipio de la zona Sur de Madrid solicitando ayuda económica y leche maternizada. En el expediente aparece que María tiene 30 años y dos hijos de 4 y 3 años. Según consta, pasó de vivir en casa de sus padres a vivir en casa de sus suegros al quedarse embarazada. Se ha consignado en el expediente que las relaciones con su suegra son tensas, que en la unidad familiar sólo tiene ingresos su suegro (como transportista por cuenta propia) y que su compañero y padre de sus hijos no trabajaba en ese momento por problemas de salud (hepatitis B y tuberculosis). Ante esta demanda un compañero la informó de la prestación por hijo a cargo de la Seguridad Social, de medios para la búsqueda de empleo (INEM, bolsas de trabajo, listados de empresas de limpieza, etc.) y le pidió documentación para valorar la posibili-

dad de ayuda para leche maternizada. María no llegó a traer la documentación.

Un año y medio después, parece ser que ante el agravamiento del estado de salud de su compañero, vuelve María a Servicios Sociales solicitando de nuevo ayuda económica. En aquella ocasión otra compañera distinta la derivó al servicio responsable en aquel momento de tramitar las pensiones no contributivas para su marido.

Con estos datos, he de reconocer que yo me enfrentaba a la entrevista con María con una contratransferencia previa un tanto negativa. Pensaba que me iba a encontrar ante la pareja de un toxicómano con conflictos tanto con su familia de origen como con la familia de su compañero, demandante y exigente, pero orgullosa. Si no se le da lo que quiere, no insiste, aunque se enfada. En definitiva, difícil de ayudar. Tampoco esperaba de María una disposición hacia Servicios Sociales (transferencia previa) positiva. Después de dos demandas anteriores que no habían prosperado, pensaba que María vendría diciendo algo así como: "No sé para qué vengo, si ya sé que no me vais a ayudar".

Cualquier profesional que realice un trabajo de intervención directa individual, familiar o grupal debe estar alerta de sus sentimientos tanto positivos como negativos, ya que éstos van a ser tanto su mejor guía como la principal trampa que haga fracasar su intervención, si no acierta a manejarlos adecuadamente.

3. La primera entrevista

3.1. Contenidos de la demanda

Siendo consciente de la contratransferencia previa, durante la primera entrevista el trabajador social debe sobre todo escuchar. Nunca se insistirá bastante sobre la importancia de *saber escuchar* en las profesiones de ayuda.

Denominaré *demanda* al discurso global y complejo que la persona trae a la primera entrevista.

Quiero en este punto citar a una compañera: "Lacan dice que la demanda siempre es demanda de amor. El individuo que viene pidiendo pide reconocimiento de su palabra, de su necesidad, de su ser. (...) El usuario demanda ser escuchado, que su demanda sea reconocida, que tenga peso y que conmueva al otro, en el sentido de convertirlo en un interlocutor. (...) No se ha reparado en que nuestro trabajo se realiza a nivel de la palabra. Se ha corrido angustiosamente a la búsqueda del recurso con el que tapar la boca (...), un medio de instrumentalización del usuario para que pida y acepte los recursos que se le ofrecen y así no tener que escuchar lo que dice. (...) Al tomar al pie de la letra la demanda se cae en la trampa de la obligación de una respuesta y de una respuesta con un objeto tangible, el recurso" (Hernández Ruiz, 1993: XIX).

De esta cita me gustaría resaltar cinco aspectos:

1. La demanda es siempre *demanda de amor y de reconocimiento*

de las necesidades, del sufrimiento, del individuo en sí con toda su historia detrás, más allá del recurso material que solicita. Cuando una persona pide dinero, pide también cuidado y atención. Incluso, aunque lo haga desde la manipulación, la exigencia, el enfado o la violencia. El trabajador social debe ser capaz de entenderlo así y poder recibir la demanda en la forma que se haga, poniendo a la vez límites, no dejándose manipular, agredir, etc.

2. Al pedir se busca un *interlocutor*, alguien a través del que vehicular la demanda, alguien que le cuide, le atienda, le acoja, alguien que se preocupe por él.

3. La demanda se produce siempre al *nivel de la palabra*. La intervención debe tener lugar también desde la palabra, entendiendo que la palabra en el discurso psicoanalítico se contrapone a la acción. El peso de la demanda y de la intervención está en lo que se dice, no en lo que se hace. Es decir, lo que se hace debe estar siempre enmarcado, relleno del significado de lo que se habla.

4. El recurso no debe ser un medio con el que tapan la boca al cliente, una forma, en definitiva, de expulsar al cliente, diciéndole: "¿No es esto lo que querías? Toma y vete."

5. Si se toma la demanda al pie de la letra, se cae en la trampa de tener que dar una respuesta. Si pensamos que alguien solamente pide dinero, cuando pide dinero nos encontramos ante una situación con una única alternativa, dar o no dar dinero. Y como

todos los profesionales hemos experimentado, incluso cuando se da al cliente lo que pide, esto no resulta suficiente, apareciendo nuevas demandas o nuevas formas de malestar.

Toda esta reflexión me ha llevado a definir tres niveles de lectura de la demanda que hace una persona en Servicios Sociales:

1. El nivel literal. Es en el que se mueve la práctica habitual de los Servicios Sociales, intentando identificar una necesidad objetiva en la demanda del usuario para emparejarla con el recurso idóneo.

2. El nivel de contenidos explícitos. Con ello me refiero a todo lo que el cliente dice en una entrevista aparte de la demanda literal. Debemos partir de la hipótesis de que si el usuario cuenta una cosa determinada y no otra es que está queriendo decir algo sobre su persona y su malestar.

3. El nivel de contenidos relacionales. Además de lo que el cliente cuenta con la palabra, existe una disposición relacional hacia el trabajador social; puede mostrarse demandante, agresivo, indefenso, derrotado, etc. Todos estos contenidos (transferenciales) deben ser recogidos por el profesional, no como algo dirigido personalmente a él, sino como un material más a tener en cuenta para entender de qué carencias y de qué conflictos nos está hablando el cliente.

De esta manera, la complejidad de la demanda y de la escucha se multiplica, cada entrevista pasa a tener una

densidad difícil (casi se diría imposible) de transmitirse en su totalidad. Cada entrevista se convierte en un encuentro que es ante todo *vivido*.

Pasemos a analizar en nuestro caso la demanda que hace María en sus tres niveles:

1. En el nivel literal, María pide ayuda económica porque no tiene ingresos de ningún tipo; ha oído hablar del IMI y querría solicitarlo.

2. En el nivel de contenidos explícitos, María cuenta que su compañero murió de neumonía hace un año y tres meses. Ella ha continuado viviendo en casa de sus suegros. Desde entonces, le dan a ella y a sus hijos casa y comida, pero nada más. No trabaja. Los únicos ingresos que tiene son pequeñas cantidades que le da su madre muy de vez en cuando a espaldas de su padre.

Su padre y su madre viven en un distrito del sur del municipio de Madrid. Su padre es pensionista. Tiene dos hermanos varones mayores que ella, casados y con hijos, que viven independientemente. Hace 5 años, cuando se quedó embarazada, su padre la echó de casa, su madre no hizo nada por impedirlo y sus hermanos no la apoyaron. No mantiene desde entonces relación con sus hermanos y la relación con sus padres se limita a visitas formales que éstos hacen esporádicamente a casa de los suegros, ya que a ambos matrimonios les une cierta amistad. María no se siente capaz de tener otro tipo de relación con su familia, ya que siente que la abandonaron cuando más lo necesitaba.

Me cuenta que está conviviendo con su suegro, su suegra y sus tres cuñadas, una de 24 años y otras dos gemelas de 17 años. Su suegro sigue trabajando como transportista por cuenta propia. Su suegra no trabaja fuera de casa. Sus cuñadas ni estudian ni trabajan. Al poco tiempo de morir su compañero, su suegro hizo un intento de mantener relaciones sexuales con ella; ella se negó. Él no ha vuelto a insistir, pero no se hablan desde entonces. No contó el incidente a su suegra, aunque sí a su cuñada de 24 años con la que tiene una buena relación. Prefiere convivir con su familia política a pesar de la precariedad de la situación.

Sus hijos no han ido a la guardería ni al colegio. Su suegra le ayuda a cuidarlos. Piensa meterlos en el colegio el curso que viene.

María trabajó antes de quedarse embarazada como dependienta en una farmacia del barrio de sus padres, perdió el trabajo a raíz de su embarazo y de la salida del domicilio familiar. Le gustaría volver a trabajar, pero lo ve muy difícil.

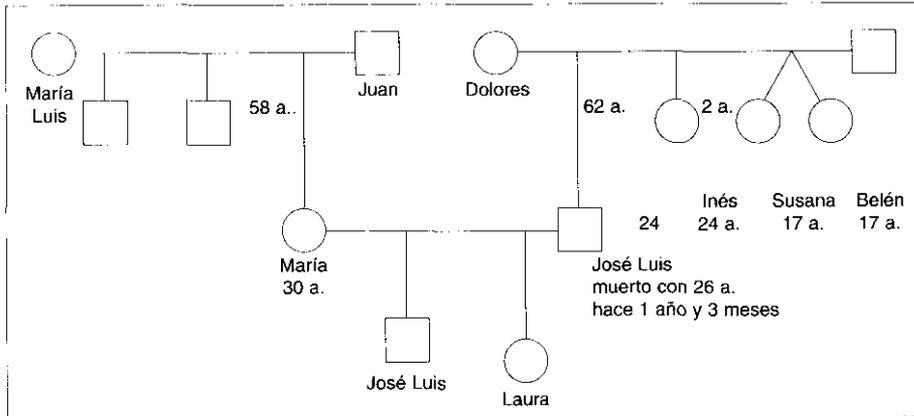
María dice encontrarse hundida, desesperada, no tiene fuerzas para continuar; concretamente, dice que si no fuera por sus hijos haría "una locura".

En este nivel, en una primera entrevista, pienso que el trabajador social debe dejar hablar al usuario lo más libremente posible para que así surja lo que más le importa a éste, qué quiere contar y qué calla, cómo quiere presentarse. Pero, por otro lado, tam-

bién es necesario que dirija ligeramente la entrevista para poder hacerse un mínimo mapa de la situación a través de la realización de un genograma que abarque tanto la familia nuclear actual como la familia de origen de ambos

cónyuges, y que especifique el núcleo actual de convivencia.

En este caso, a partir de los datos explícitos de la primera entrevista podemos realizar el siguiente genograma:



3. Por último, en cuanto a los contenidos relacionales, María se muestra enfadada, agresiva, convencida de que nadie la va a ayudar. Culpabiliza a los Servicios Sociales, se queja de que ha venido en más ocasiones y que nunca se le ha ayudado, sólo se le han pedido papeles para nada. Expone su desesperación ante mí, no ve salida, tiene ganas de morirse. Hace una demanda relacional muy masiva; existe mucha necesidad de apoyo y acompañamiento, pero la solicitud se hace de un modo culpabilizador que crea en el profesional una contratransferencia asimismo agresiva. Pone difícil el que se la ayude, para luego echar en cara que no se la ha ayudado. Necesita tanto la ayuda como la teme. En un primer acercamiento, pienso que me pone en el lugar de su familia de origen en la

situación de ser expulsada de su casa al quedarse embarazada. Pienso que existe el riesgo de que el profesional repita la misma reacción expulsadora que su familia de origen; de hecho, en mí provoca enfado y ganas de no tener que volver a verla, ganas de no ayudarla.

Al estar alerta ante estos aspectos, el profesional puede manejarlos en vez de actuarlos. Si el profesional puede decirse a sí mismo lo que siente (en este caso, enfado y ganas de expulsar al usuario por la manera en que me ha tratado), puede trascender y darse cuenta del lugar en que está siendo colocado (en este caso, en el de la familia de origen). De esta forma puedo ofrecer un espacio para que María hable con alguien de lo que le ocurre,

en lugar de enfadarme con ella y provocar que no vuelva, haciendo que se ahonde su sentimiento de abandono y la inutilidad de pedir ayuda a nadie, como ya sintió con su propia familia con ocasión de su embarazo.

3.2. Valoración de la demanda

Entiendo por *valoración* el proceso por el cual, paralelamente a la recepción de la demanda en toda su complejidad, el trabajador social va realizando *hipótesis* sobre lo que le ocurre a la persona en distintos ámbitos, para ir decidiendo qué *encuadre* puede facilitar más la intervención.

Veamos, en primer lugar, en qué ámbitos debe el profesional ir haciéndose preguntas e ir aventurando respuestas, guiado por el discurso del cliente. El proceso de valoración es un proceso dinámico, flexible y continuo; por ello, la disección de ámbitos que realizo tiene fines explicativos más que prácticos:

1. De una forma general, se debe hacer una valoración del *ámbito institucional-profesional* en el que se va a enmarcar la relación entre el trabajador social y el usuario. En este sentido, el profesional siempre representa a la institución tanto de cara al cliente como de cara a la institución misma. Es importante, por un lado, valorar qué puede ofrecer la institución ante la demanda del usuario en función de los objetivos que le han sido socialmente asignados. Por otro lado, valorar qué le puede ofrecer el trabajador social al

cliente en función del rol que le asigna la institución. Y valorar si otros profesionales de la misma o de distinta institución tienen algo que hacer. Tener claridad en estos aspectos va a permitir crear una relación de trabajo sólida. Sin ella es fácil que el trabajador social y el usuario vayan a la deriva en un mar de malentendidos: el cliente espera de la institución cosas que ésta no le va a dar; el trabajador social pretende realizar una tarea en la que su institución no le avala, se alía con el usuario en contra de la institución en detrimento de la solidez de la relación de trabajo; el usuario busca manipular al profesional para conseguir determinados fines que no son tarea de la institución, encontrándose al fin el trabajador social en una situación sin salida, etc.

Me gustaría resaltar dos problemas que suelen darse a menudo en los Servicios Sociales ante la falta de rigor en la valoración de este ámbito institucional-profesional. En primer lugar, existe el peligro de establecer una relación de complementariedad patológica entre el usuario y la institución-profesional, basada en el presupuesto compartido por ambas partes de que lo que define al cliente es que "necesita" y, por tanto, no puede hacer ninguna otra cosa más que pedir, y que lo que define a la institución encarnada en el trabajador social es que siempre "tiene" algo que dar. Este tipo de relación genera gran agresividad entre ambos participantes, ya que sitúa al primero en el lugar de la impotencia y al segundo en el lugar de la omnipotencia y sólo puede llevar a la cronicidad o a la ruptura de la relación,

nunca al cambio del cliente. Esto es así porque, cuando una persona llega a Servicios Sociales “pidiendo”, la demanda no se dirige específicamente a la persona del trabajador social, sino a todas las personas de las que, a lo largo de su vida, ha esperado recibir algo que nunca ha recibido. De esta manera, aunque el profesional y/o la institución pretendan solventar esta carencia, no va a ser posible hacerlo sin elaborar de una u otra forma que las necesidades que siente están “en otro lugar”. La insatisfacción del usuario permanecerá, si no se agudiza, ya que aunque recibe algo, no lo recibe de quien necesitaría recibirlo. Ante este riesgo me resultó especialmente gráfica la puesta en escena que Mauricio Andolfi hizo en un seminario al que tuve ocasión de asistir. Este terapeuta familiar planteaba que un cliente puede acudir a un profesional “pidiendo”: colocaba así a una persona con la mano extendida con la palma hacia arriba y explicaba cómo la relación de trabajo que se establezca entre esta persona y el profesional varía radicalmente si el profesional se pone frente a él y le da algo (aunque sean disculpas porque no puede darle nada) o si se coloca a su lado invitándole a hablar sobre lo que le pasa y mostrando su disposición a acompañarle. Esta imagen siempre me ayuda a situarme en momentos de confusión.

Otro de los peligros frecuentes en este ámbito es la existencia de una *actitud expulsadora* más o menos solapada por parte de la institución-profesional. Ante la angustia que a menudo

producen las demandas masivas acompañadas de situaciones objetivamente dramáticas propias de Servicios Sociales, no es raro que la institución-profesional responda intentando derivar al usuario a otro servicio que considera más idóneo. Estas derivaciones generalmente fracasan. Según mi criterio, si una persona acude a un servicio determinado sus razones internas tendrá (probablemente tan desconocidas para ella en ese momento como para el trabajador social) y, por tanto, siempre que sea posible, se deberá iniciar la intervención allí donde llega la demanda, enmarcándola, claro está, en las condiciones reales que puede ofrecer el servicio. Si se piensa en hacer una derivación, para que llegue a ser efectiva es necesario que antes se haya establecido una relación sólida entre el usuario y el trabajador social, de manera que este último haya llegado a ser una persona significativa para el primero; así la derivación podrá enmarcarse desde el cuidado y la atención del profesional al cliente y no desde el abandono y la expulsión.

En el caso de María se habría podido caer tanto en la complementariedad patológica empezando a dar recursos (ayuda económica, ayuda de guardería, ayuda de comedor, etc.) como en la expulsión, valorando, por ejemplo, que María está deprimida y que lo primero que necesita es tratamiento en Salud Mental, insistiendo en esta derivación. Como alternativa me planteé recurrir a una prestación como sostén de la relación, pero sin creer que la ayuda económica es la intervención,

y posponer una valoración de la pertinencia de tratamiento especializado de salud mental para más adelante.

2. Más concretamente, se debe realizar una valoración en el *ámbito social*. El trabajador social debe tener muy claros los datos económicos, laborales, educativos, sanitarios, etc. del cliente de la forma más objetiva posible, ya que van a condicionar en parte las oportunidades y limitaciones de éste en el aquí y ahora de la intervención.

En este caso, nos encontramos con que María es una persona todavía joven, con graduado escolar, con una única experiencia laboral de cierta cualificación como dependienta de farmacia, que llevó a cabo por un período de 3 ó 4 años. Este perfil me hace pensar que es una persona con posibilidades de volver a tener un empleo que le permita tener cierta independencia económica. Por otro lado, el estado depresivo y la situación familiar claustrofóbica en los que se encuentra son serias limitaciones para plantearse el objetivo a corto plazo. Pienso que será necesario atender primero las limitaciones, aunque pensando siempre en sus posibilidades de autonomía futuras.

En este ámbito de valoración suele aparecer a lo largo de la intervención de forma más o menos explícita un condicionante importante de la relación trabajador social-usuario. Se trata de la confrontación de dos lugares sociales diferentes; el de un profesional con un trabajo y unos ingresos por su trabajo que le permiten cierta independencia económica, en general, con una situa-

ción social más cómoda que su cliente, frecuentemente sin trabajo estable ni ingresos suficientes, a menudo en una situación social difícil. Es importante no negar esta asimetría y poder manejarla en toda su complejidad con las implicaciones que puede tener de envidia del cliente, mala conciencia del profesional y la consecuente agresividad más o menos latente por parte de ambos, enmarcando como siempre estos aspectos en la propia historia del cliente.

A este respecto, María planteó la confrontación de rivalidad entre trabajador social y usuario en la primera entrevista. Al hablar de las otras ocasiones en las que había acudido a Servicios Sociales a pedir ayuda sin sentir recibirla, expresa su desconfianza generalizada hacia los profesionales, llegando a personalizarla en mí. Dice que al fin y al cabo qué me importa lo que le pase a ella, si yo no tengo ningún problema y tengo mi vida solucionada. Es necesario intentar entender qué quiere decir María cuando dice esto, para no reaccionar irreflexivamente. María nos está hablando de desconfianza hacia el otro y de envidia por el que supone que tiene más que ella, del que no debe esperar nada, pues es muy grande el temor de que no le den ni siquiera un poco de todo lo que siente que necesita.

3. Pasemos al *ámbito sistémico-familiar*. Desde un enfoque sistémico, se entiende que la persona no existe aisladamente, sino que siempre lo hace formando parte de sistemas. El primer y principal sistema al que perte-

necemos es la familia de procedencia y, en segundo lugar, las personas con las que convivimos que pueden ser esta misma familia de procedencia, la familia nuclear que hemos formado u otros tipos de convivencia. Estos sistemas son los que se representan gráficamente en el genograma. En los casos que llegan a Servicios Sociales también pueden formar parte de estos sistemas los profesionales de otras instituciones con los que la persona mantiene relaciones significativas. No es el caso de María, que llega a Servicios Sociales por propia iniciativa y no mantiene ninguna relación significativa con otras instituciones. Teniendo esto en cuenta se entiende que cuando una persona hace una demanda lo hace en nombre del sistema o sistemas a los que pertenece; por tanto, hay que valorar la demanda, no sólo en función de lo que le sucede a la persona, sino en función de lo que está ocurriendo en los sistemas de los que forma parte (incluidos, en su caso, los sistemas profesionales).

Una primera pregunta esclarecedora y pertinente que debe hacerse el trabajador social para orientar su intervención es por qué, de todas las personas del sistema, es el usuario el que hace la demanda. No es una pregunta a la que debemos dar una respuesta concluyente de una vez por todas, sino una cuestión que se debe tener en mente. En un primer acercamiento, hago la hipótesis de que María es el punto más débil, la bisagra, de dos sistemas en crisis, su familia de origen, por un lado, y su familia política, actual núcleo de convivencia, por otro.

En relación a su familia de origen hago las siguientes hipótesis. El embarazo de María me parece una reclamación provocadora dirigida a este sistema. En él encontramos una madre con un papel muy ambivalente, en parte aliada con su hija, ya que no la echó de casa y le da pequeñas ayudas económicas a espaldas del padre, pero que al fin y al cabo no la ha defendido y ha permitido que el padre la expulse; un padre con el que María tiene un gran enfrentamiento relacionado con la alianza que mantiene con su madre; no se habla con él a pesar de los encuentros esporádicos y formales que siguen existiendo. Con los hermanos veo un vínculo de rivalidad envidiosa tal vez relacionado con que éstos hayan podido zafarse de lo que parece un conflicto larvado en la pareja de los padres y formar su propia vida, sin las dificultades que María está teniendo. Aunque el enfado manifiesto es con el padre, pienso que el enfado más profundo es hacia la madre que, por un lado, le hace creer que es su aliada, pero luego la abandona. La reacción de María es la huida, el alejamiento afectivo a través de una pseudoindividualización. Existe en el sistema un bloqueo para pedir y dar ayuda, a no ser que se haga a través de actuaciones provocativas. Se puede entender que María acude a la familia política a pedir ayuda, intentando sustituir a su familia de origen como otra manera de provocación tras el embarazo.

En la familia política, actual sistema de convivencia de María, observamos una familia muy aglomerada en la que no sólo ningún miembro ha podido

independizarse hasta el momento, sino que incluso ha absorbido a otras personas (María y sus dos hijos). El sistema no ha podido permitir ni siquiera que los menores se incorporen a algún ámbito extrafamiliar (guardería o colegio). Parece ser un sistema que intenta contener las crisis por medio de la aglutinación, complementario del funcionamiento expulsador de la familia de origen de María. Ésta parece haberse vuelto a involucrar en un nuevo conflicto larvado de pareja, repitiendo un mecanismo similar al que existe con su familia de origen: no se habla con su suegro (padre) y con su suegra (madre), mantiene una relación ambivalente de agradecimiento por la ayuda prestada, pero también de deuda y sumisión que generan una gran agresividad latente en la relación. Parece existir, asimismo, otro núcleo generador de conflicto alrededor de la enfermedad y muerte del compañero de María, rodeado de secretismo y con el duelo por la pérdida sin elaborar, que me hacen seguir pensando en drogadicción. En esta familia, María cuenta con el apoyo afectivo de su cuñada en forma de "compañeras en el sufrimiento", lo que cierra las puertas a María en la medida en que mejorar o salir de la situación puede implicar una traición a su cuñada y un abandono de ésta, aunque en el día a día pueda aportarle cierto alivio y cierto acompañamiento. En este sistema tan cerrado parece que sólo María, en su peculiar posición de pertenencia-no pertenencia al sistema, puede permitirse el salir fuera a pedir ayuda.

Una segunda pregunta especialmente pertinente que el profesional

debe hacerse es por qué se produce la demanda del usuario precisamente en ese momento y no antes ni después. Como primera hipótesis relaciono con el momento de la demanda la muerte del compañero de María y la inminencia de la entrada de los hijos de 3 y 4 años en el sistema escolar, que, por un lado, hacen más precaria si cabe la situación de María en el sistema y, por otro, amenazan el principal mecanismo para contener la angustia del sistema, basado como hemos dicho en que nadie debe salir.

Además, como en toda demanda económica que llega a Servicios Sociales, en la demanda de María tenemos que tener en cuenta dos aspectos. Primero, la declaración de incapacidad actual del usuario para hacerse cargo autónomamente de sus necesidades (entre ellas las económicas). Y, segundo, la manifestación de la imposibilidad (real o sentida por el usuario) de obtener ayuda en ese momento de las personas más cercanas de los sistemas de origen o de convivencia (redes naturales) para cubrir dichas necesidades. Si con toda la complejidad analizada, el profesional se deja llevar por la fantasía de que va a poder sustituir con la concesión de una prestación la dificultad de autonomía que presenta el cliente y la imposibilidad para recibir ayuda de las redes naturales, probablemente se convertirá en otro fracaso más en la historia del usuario por intentar solucionar sus problemas.

4. Por último, hay que realizar una valoración en el ámbito *individual-intrapsíquico*, reconociendo que el usuario que demanda tiene una historia

personal y una estructura de personalidad que son la materia prima con la que se va a contar a la hora de realizar la intervención y pronosticar las posibilidades de cambio que presenta el cliente en cuestión. Desde el enfoque psicoanalítico existen múltiples factores a tener en cuenta para definir la estructura psicopatológica del paciente, así como las posibilidades de intervención. Nos fijaremos para nuestro fin tan sólo en cinco aspectos fundamentales, por cuanto no se trata de realizar un tratamiento psicoterapéutico encaminado a producir cambios en la estructura de la personalidad, sino de facilitar algún cambio favorable en la situación real del cliente y en la capacidad de éste para manejar su mundo real:

a) Capacidad de establecer una relación afectivamente significativa (transferencia) con el trabajador social. Como ya hemos señalado la relación entre el profesional y el usuario es el pilar básico de la intervención social. Suele existir cuando la persona acude por iniciativa propia a los Servicios Sociales. En María existe, aunque sea desde la desconfianza a que el otro pueda darle lo que necesita y desde el enfado.

b) Capacidad de asociación o de hilar un discurso más allá de la adhesión rígida a la demanda material concreta. Como hasta ahora hemos visto, también existe en María, que ha podido ir dando otros datos de su historia en la primera entrevista.

c) Capacidad de "insight" (auto-reflexión crítica), necesaria para pro-

curar un cambio, encontrando nuevas formas satisfactorias de explicarse a sí mismo las causas de los problemas existentes. En esta primera entrevista, no hemos podido valorarlo, aunque suele ir relacionada directamente con la capacidad de establecer una relación significativa y con la capacidad de asociación.

d) Angustias básicas de la persona. En esta primera entrevista hemos podido ver que María presenta un temor básico a ser abandonada por el otro cuando lo necesita, que aparece en forma de convencimiento de que no se le va a ayudar y de que no me importa lo que le pase. También existe un temor paralelo a depender del otro por la deuda y la culpabilidad que esta deuda le genera. A la hora de trabajar hay que tener en cuenta que serán estas angustias las que más fácilmente se activen en la relación con el trabajador social, dando lugar a una ruptura del vínculo. El profesional debe poder contenerlas, para que la relación se mantenga y poder ir acompañando al usuario en el camino del cambio.

e) Principales defensas ante las angustias básicas. Ante el miedo al abandono hemos visto que, tanto respecto de su familia de origen como en sus anteriores demandas a Servicios Sociales, María se defiende huyendo, abandonando al otro antes de que el otro la abandone a ella como teme. Ante la deuda y la culpa que le generan la dependencia del otro, vemos cómo María, en su relación con la familia política, reacciona con el sometimiento al deseo del otro y la inhibición de sus pro-

pios deseos y capacidades. El profesional deberá estar atento a estas dos formas de defensa que aparecerán en relación con Servicios Sociales cuando María se angustie, haciendo que la intervención se estanque o fracase. Los riesgos que existen son, pues, que María rompa la relación con Servicios Sociales ante el temor a constatar que no se la va a ayudar o que se quede estancada intentando plegarse a lo que piensa que son los deseos de la institución sobre ella, si empieza a sentir que se la ayuda.

4. **Primer encuadre**

Como hemos dicho, la valoración de la primera entrevista en sus distintos ámbitos nos va a permitir definir un encuadre desde el que trabajar. Por *encuadre* entiendo los límites que define el profesional, en los que se va a mover la relación de trabajo. Evidentemente, a lo largo de la intervención este encuadre podrá ir variando y, por tanto, será flexible, pero también, y más importante, debe ser firme. Con ello quiero decir que la definición y los cambios siempre deben estar justificados y hacerse explícitos al cliente; debe buscarse el consenso con el usuario, pero siendo dirigidos por el profesional.

En primer lugar, es necesario definir el *objetivo* de nuestra intervención, entendiendo por tal la dirección en la que vamos a orientar el proceso. En una intervención "... no se trata tanto de conseguir un objetivo concreto en un tiempo y de una manera determinada,

sino que en realidad se trata de mantener una línea de intervención coherente, alargando las secuencias en el tiempo, ampliando la visión del día a día con la orientación de hacia donde se dirige la intervención." (Fombuena, 1992: 30-31). Siguiendo esta filosofía, los objetivos, más que fines en sí mismos, son una guía de nuestro hacer profesional.

Una orientación fundamental que debe tomar toda intervención es poder ir acompañando al cliente en el camino de asociar su estado de necesidad con toda su historia y sus otras preocupaciones para encontrar así salidas más gratificantes y menos costosas que las que le han llevado a la crisis.

En el caso de María, el camino irá desde la demanda económica a la paralización y encerramiento actuales en la familia política y, desde allí, al conflicto latente con la familia de origen que la forzó a hacer una huida hacia adelante. Así, de esta manera, poder retomar su evolución hacia la adultez y la autonomía, asumiendo su realidad de mujer de 30 años, con dos hijos de un compañero recientemente fallecido, etc. Esto pasará por acompañar a María en el proceso de encontrar ingresos propios y asumir su realidad de madre sola, pero con posibilidad de encontrar algún apoyo saludable de los sistemas a los que pertenece.

En segundo lugar, se debe definir *con quién* trabajar, teniendo en cuenta que la demanda se hace siempre en nombre de un sistema. Algunos criterios para definir con quién trabajar son los siguientes:

a) Tener en cuenta quién hace la demanda, que suele ser la persona que sufre más el malestar y la que muestra más disponibilidad al cambio cuando la demanda la hace en nombre propio. Hay que tener cuidado con las demandas que se hacen para otro, siendo siempre necesario convocar a aquellos que pueden estar directamente involucrados en la demanda (por ejemplo, cuando un familiar de un alcohólico acude para solicitar tratamiento para el enfermo y no para sí mismo se hace necesario siempre pedir que acuda el alcohólico, en este caso).

b) Intentar en un primer momento minimizar las resistencias del sistema y maximizar las posibilidades de enganche. Dejar para más adelante la incorporación de miembros que muestran especial resistencia. Según mi experiencia, forzar a que acudan determinadas personas cuando existe una resistencia explícita y cuando el vínculo con el cliente es todavía débil, suele precipitar el abandono de la intervención.

c) Cuidar siempre la neutralidad con respecto al sistema. Hay que estar especialmente atentos cuando intentan colocarnos como sustitutos de determinados miembros del sistema con los que existe un conflicto más vivo. Encontramos un ejemplo típico de esto cuando en una pareja en crisis, uno de los miembros busca en el trabajador social un sustituto y aliado contra el otro miembro de la pareja. Toda demanda suele llevar consigo la petición de que la institución, por medio del profesional, sustituya a alguien; aunque momentá-

neamente el trabajador social acepte este papel debe hacerlo siempre conscientemente, sin dejarse utilizar.

d) Ser coherente con los objetivos que nos planteamos. Si buscamos, como en este caso, que María pueda continuar su camino hacia la adultez y la autonomía, tendrá sentido trabajar con ella individualmente. Si nos planteamos que unos padres puedan llevar a cabo suficientemente bien su rol parental, tendremos que ver a los dos progenitores, etc.

e) Ser también coherente con las características y requisitos de las prestaciones que vamos a utilizar como sostén de la relación.

En el caso que nos ocupa, me planteo trabajar con María individualmente, sin olvidar nunca que pertenece a otros sistemas que se van a movilizar, si ella inicia un cambio.

En tercer lugar, se deben definir las prestaciones que van a servir de sostén de la intervención. Para ello, tendremos en cuenta:

a) Se debe partir de una situación mínimamente sostenible. Con María, en la primera entrevista, se habló sobre cual podría ser esta plataforma de partida barajando como posibilidades continuar conviviendo con su familia política, volver con su familia de origen o, en caso de que ambas posibilidades resultaran inviables, intentar encontrar algún recurso institucional del tipo de un centro de madres jóvenes. Consensuamos que de momento María prefería y veía posible continuar en

casa de su familia política a pesar de las dificultades existentes.

b) Se debe ampliar el sentido de la demanda; aunque se decida conceder la prestación que el usuario solicita; se debe relacionar la necesidad coyuntural concreta de un recurso institucional con los conflictos más o menos latentes y antiguos en el tiempo con su familia de origen y con su familia política que le impiden acceder a cierta autonomía.

c) Es necesario relacionar la necesidad del recurso con el contexto social, familiar y personal del usuario, haciendo ver que la prestación representa un intento de solución ficticio de otras carencias más complejas. Una vez más, el recurso podrá apoyar, pero no solventar las otras carencias.

d) El malestar que sostiene la demanda es, a su vez, el motor del cambio. El recurso no deberá taponar completamente este malestar por cuanto es el que lleva al cliente a querer entender el porqué de su malestar y permite "sintomatizar" el malestar, hacer que la necesidad sentida, en este caso económica, se convierta en un síntoma de otras dificultades que son las que impiden solventar la necesidad sin tener que recurrir a Servicios Sociales.

e) Cualquier cambio va a llevar tiempo, la intervención es siempre un proceso, no existen cambios por la acción puntual de los recursos.

f) La capacidad de transformar la situación del recurso es muy limitada,

los cambios vienen del esfuerzo del propio usuario y de la elaboración y acompañamiento profesional que le ofrece la relación con el trabajador social.

g) Siempre hay que respetar los requisitos y las características de la prestación. En este caso, el IMI no era posible. Primero, porque es una prestación que debe contabilizar los ingresos de toda la unidad de convivencia y al tener en cuenta los ingresos del suegro de María se superaba el mínimo de ingresos establecido. Segundo, porque es una prestación que se da para toda la unidad convivencial y, en consecuencia, implica trabajar con todas las personas del núcleo, cosa que tanto por los objetivos que nos proponemos, como por las dificultades que María expresa para que puedan involucrarse todos los miembros en la intervención, no es posible en este momento. Me parece muy importante, en especial en relación con el IMI, no entrar a ocultar o confundir datos como forma de complicidad con el cliente bajo la justificación de que necesita el dinero de la prestación. Esto sólo puede llevar tarde o temprano a que el profesional tenga que imponer los límites reales de la prestación, produciéndose una situación que, desde el punto de vista del usuario, únicamente puede ser leída como una traición o un engaño por parte del profesional: "¿Por qué primero se salta las reglas por mí y luego no?". El profesional, por su parte, al entrar en este tipo de arreglos, pierde toda la fuerza para poner límites a las actuaciones del cliente cuando éstos sean

necesarios (intentos de manipulación, de agresión, de descalificación, etc., del usuario hacia el trabajador social). Por ello, la intervención debe darse siempre desde el apoyo incondicional al cliente, pero también desde el respeto incondicional a las reglas institucionales de la prestación.

Con esta resignificación del recurso, me planteo proponer una prestación propia del municipio, denominada ayuda familiar. Se trata de un recurso flexible, consistente en una cantidad mensual pequeña (en este caso de 20.000 pts./mes), que puede durar de 3 a 12-18 meses, pensada desde el municipio para situaciones de dificultad en las que haya menores implicados, pero que no cumplen los requisitos exigidos por el IMI.

Las condiciones y limitaciones de la prestación tanto en tiempo como en cantidad han de ser explicadas claramente al usuario, para situar el recurso en su capacidad real de apoyo. Si no se hace así, volvemos a debilitar nuestro principal instrumento de intervención, la relación con el usuario. La claridad en los límites de la ayuda va a poder ofrecer al cliente *confianza* en el profesional y en la institución, mientras que la confusión en este sentido va a alimentar la fantasía en ambas partes de que la institución a través del profesional va a poder dar al cliente *todo* lo que necesite. Y esto, no nos quepa nunca la menor duda, es, como acabamos de decir, sólo una fantasía.

Un cuarto y último aspecto que es necesario definir en el encuadre es la

temporalización de la intervención en dos sentidos:

a) En un sentido general, cualquier intervención de ayuda se mueve en un difícil equilibrio entre la *provisionalidad* y la *dependencia*. Una intervención de ayuda es siempre, por definición, provisional, pero debe ofrecer al usuario la posibilidad de depender de la institución a través de la persona del trabajador social temporalmente hasta que aquél pueda adquirir cierto grado de autonomía personal. El tiempo de *dependencia* que cada usuario necesita es impredecible y crea siempre cierta tensión en el triángulo institución-profesional-usuario preñada de preguntas del tipo: ¿se ha cortado la dependencia demasiado pronto?, ¿dura ya demasiado la intervención?, ¿estoy expulsando al cliente?, ¿estamos alimentando su cronificación?, etc. Esta tensión, inherente a la intervención, no puede más que ser sostenida y acompañada por la permanente reflexión. Personalmente, creo que tal como funcionan hoy en día los Servicios Sociales y los profesionales de esta institución se corre un mayor riesgo de cortar la dependencia demasiado pronto. Entiendo que la cronificación procede precisamente de no permitir al usuario que se tome el tiempo necesario para depender de la institución, lo que lleva al cliente, en su insatisfacción, a pedir una y otra vez a la institución que le nutra. Por ello, creo que debemos permitir que las intervenciones duren en el tiempo sin imponer límites temporales abstractos, basados en las necesidades y angustias de la institución y de los profesionales, más que en

el bien del cliente. Es éste un punto complejo que necesita más reflexión que la que puede ofrecer este artículo.

En este sentido, el ritmo burocrático más bien lento de nuestras instituciones puede ser un aliado, si el profesional es capaz de sostener la relación con la persona e ir elaborando todos los aspectos vistos hasta ahora, en espera de que las prestaciones se vayan haciendo efectivas. No debemos olvidar que las situaciones que llegan a Servicios Sociales se han ido gestando a lo largo de mucho tiempo, de forma que introducir algún cambio en ellas va a llevar también tiempo. Por mucho que el dramatismo y la gravedad de las situaciones, por un lado, y nuestro deseo y omnipotencia, por otro, nos lleven a creer que se puede/debe dar una solución inmediata, esto no es posible.

b) Otro aspecto de la temporalidad de la intervención es la *frecuencia de las entrevistas*. Una frecuencia de entrevistas semanal o quincenal sería la adecuada, pero normalmente, por la presión de atención que existe en los Servicios Sociales, el espacio entre entrevista y entrevista debe alargarse a un mes. Con un intervalo superior a un mes entre entrevistas, veo difícil llevar a cabo una intervención, ya que el vínculo entre el profesional y el usuario se diluye demasiado. En estos casos, lo único que podremos hacer es meramente un seguimiento de control de la situación. A la hora de establecer la frecuencia de las entrevistas hay que tener en cuenta la angustia que puede producir en el cliente el verse

muy a menudo, ya que ello implica mayor densidad de elaboración de material.

En el caso de María me planteé una frecuencia mensual de entrevistas durante los tres meses que en principio iba a durar la ayuda con posibilidad de prórroga. Para la siguiente entrevista dejé a María la libertad de que acudiera cuando hubiera conseguido toda la documentación necesaria para tramitar la ayuda familiar. Este es un modo de valorar el grado de implicación que se ha conseguido en la primera entrevista como indicador fundamental para evaluar la posibilidad de un trabajo más profundo.

5. La intervención en entrevistas posteriores

Antes de continuar quiero destacar tres aspectos a tener en cuenta durante toda la intervención. Cuando alguien acude a Servicios Sociales con una demanda, podemos entender que:

1. Existe una *crisis*, en cuanto situación de bloqueo, paralización, angustia e impotencia del usuario, pero también en cuanto posible punto de inflexión y de cambio.

2. Existe una *búsqueda de una salida*, dado que toda demanda es una petición de ayuda.

3. Como consecuencia de los dos aspectos anteriores, existe un *sín-*

toma en cuanto reconocimiento de un malestar y deseo de dejar de sentir ese malestar; pero también y sobre todo en cuanto signo de otros malestares más allá de la demanda material en la que se concreta. Con esto último quiero decir que cuando se hace una demanda económica existe evidentemente el malestar que produce la necesidad económica, pero a la vez está relacionado y es signo de otros malestares como el dolor de no poder ser autónomo económicamente, la rabia por no tener otras personas más cercanas de las que recibir ayuda y verse obligado a exponerse ante una institución, la impotencia de sentirse un "fracasado social", etc.

Por todo ello, lejos de poder (y deber, añadiría yo) dar una solución rápida, es necesario *permanecer* durante toda la intervención en ese punto intermedio entre la angustia (*crisis*) y la esperanza (*búsqueda de una salida*), permitiendo ahondar en la complejidad del *síntoma* y su relación con otros malestares.

Con el análisis que hemos realizado hasta aquí de la primera entrevista con María y de los criterios para definir el *encuadre*, hemos tocado los pilares fundamentales sobre los que ir desarrollando la intervención. Me gustaría sintetizarlos:

1. Análisis del discurso del cliente en su complejidad que incluye:

- a) las demandas expresas que hace a Servicios Sociales y al trabajador social;
- b) otros contenidos explícitos

relacionados con la historia y la situación actual de la persona;

c) los contenidos de la relación profesional-usuario, incluyendo tanto los aspectos transferenciales como los contratransferenciales.

2. Valoración de las entrevistas para ir redefiniendo hipótesis y adecuar el encuadre, si fuera necesario. Esta valoración se debe dar en los siguientes ámbitos:

- a) en el ámbito de la relación entre la institución-trabajador social y el cliente;
- b) en el ámbito social del usuario;
- c) en el ámbito sistémico-familiar del usuario;
- d) En el ámbito individual-intrapésico del usuario.

3. Devolución a lo largo de las entrevistas de los contenidos reelaborados e interpretados, dejando que el cliente pueda relacionar unos aspectos con otros, dar sentido y significado a su malestar y a su necesidad de recurrir a Servicios Sociales como plataforma sólida a partir de la cual se produzca algún cambio. A la hora de decidir el grado de profundidad de este proceso, el profesional debe tener en cuenta tanto la capacidad de aceptación del usuario para asumir el material que se va elaborando según el grado de angustia que presente, como también su propia capacidad de contener la angustia del cliente.

4. Cuidado permanente de la solidez del vínculo entre el cliente y el profesional.

5.1. Segunda entrevista

María acude a la semana siguiente con toda la documentación necesaria para tramitar la ayuda. Por cuestiones de organización del servicio es una entrevista corta. En ella nos cuenta además que le ha costado mucho conseguir la documentación porque tenía que dejar a sus hijos a cargo de su suegra y "no le gusta tener que depender mucho de ella". Acordamos los detalles del encuadre: Tramitaremos una ayuda de 20.000 pts/mes durante tres meses, con posibilidad de renovación; tendré entrevistas con ella individualmente una vez al mes aproximadamente con el objeto de que ella pueda irse organizando desde casa de su familia política para tener más autonomía e ir viendo durante el proceso las dificultades con las que se encuentra. Le doy algunas direcciones como apoyo para la búsqueda de empleo.

En la relación conmigo y, por extensión con Servicios Sociales, se muestra relajada, más confiada y animada.

Entiendo que María se ha sentido acogida en su demanda y valoro como un indicador positivo el que haya acudido en una semana con toda la documentación. Aparece en relación con su suegra su ambivalencia ante la dependencia que necesita, pero no le gusta necesitarla. Por extensión, éste es también un aviso destinado a la profesional: "Necesito ayuda, pero me molesta recibirla".

Quedamos en vernos con más tiempo un mes después.

5.2. Tercera entrevista

Acude puntualmente a esta entrevista. Respecto de la tarea expresa que nos ocupa, María me explica que no dispone de tiempo para buscar trabajo, ya que "tiene que" realizar labores domésticas como compensación por lo que le está dando su suegra. No se siente capaz de negociar con ella algún tiempo para dedicarlo a sus propios intereses. Estas tareas las realiza con su cuñada Inés, que parece mantener con su madre una relación de sometimiento, análoga a la que mantiene María. Se queja además de que sus otras dos cuñadas no hacen nada. Ante estos contenidos, relacionamos las dificultades que tiene para buscar trabajo con el endeudamiento que siente hacia su familia política, personalizado en su suegra, y la culpa que esto le genera, impidiéndole negociar un tiempo para sí misma. Por otro lado, lo relacionamos con el malestar que le produce "abandonar" a su cuñada Inés, ya que es la única persona del núcleo por la que se siente algo querida.

Respecto de los contenidos relacionales de la entrevista, María muestra más distancia conmigo. Se muestra reacia a hablar. Yo tomo un papel más activo preguntándole por sus sentimientos, sus relaciones con su familia de origen y con su familia política, porque en esta segunda entrevista en profundidad quiero que quede claro que es pertinente hablar de estos temas para poder encontrar una salida a su situación. Los contenidos que

salen son pobres y defensivos: me dice que las cosas no están mal, que no hay conflictos. María se queja; me dice enfadada que en Servicios Sociales somos unos pesados a los que nos gusta meternos en la vida de la gente.

Cuando aparecen resistencias en forma de este tipo de comentarios, el profesional debe intentar moverse en un difícil equilibrio, saber que será necesario ir tocando estos temas, pero que hay que hacerlo siempre a un ritmo admisible para el cliente. No hay que forzar al cliente a hablar cuando muestra resistencia, aunque sí puede ser útil compartir con él lo que pensamos que pueden ser causas en ese momento de su resistencia. Entiendo que en el caso de María aparece aquí su miedo a establecer un vínculo más estrecho de ayuda por el temor a sentirse, por un lado, endeudada con la institución y, por otro, a sentirse defraudada si sigue confiando en nosotros. También aparece su resistencia a tocar temas dolorosos, que le crean angustia.

Decido citarla un poco antes, a las tres semanas, ya que temo que la angustia y la resistencia hagan romperse el vínculo recién creado. No quiero citarla tampoco mucho antes para que no se sienta "acosada".

5.3. Cuarta entrevista

María sigue paralizada en la tarea explícita de buscar trabajo, no ha hecho nada nuevo. Me plantea la situación del siguiente modo: "Lo que solucionaría todo sería un trabajo, pero es imposible

para mí en estas circunstancias buscarlo". María se siente incapaz de pedirle a su suegra que se quede con los niños para ir a buscar trabajo. Por un lado, piensa que no tiene derecho a pedirle más; por otro lado, no confía en ser capaz de encontrar un trabajo. Ha hablado con su cuñada Inés de la entrevista del otro día, Inés la anima a moverse, pero María se queja de que no se ofrece a ayudarla con los niños.

En este punto, es importante indagar en las dificultades *internas* para emprender acciones en la línea que desea, antes que urgirla con la necesidad de hacer algo. Según mi experiencia, el intentar forzar al usuario para que haga cualquier tarea acordada recordándole el compromiso adquirido con Servicios Sociales de hacerlo a cambio de la prestación sólo sirve para crear hostilidad tanto del usuario hacia el trabajador social, que se siente incomprendido y desvalorizado, como del trabajador social hacia el usuario, porque siente que este último le hace fracasar como profesional en sus objetivos. En realidad, sin entender conjuntamente las razones internas que paralizan al cliente, es imposible que éste empiece a moverse.

Hacemos un recorrido por las circunstancias que han llevado a María a la situación actual. Me cuenta que se hizo novia de José Luis con 15 años. Se conocieron porque las dos familias tenían parcelas cercanas a las que acudían los fines de semana y las vacaciones. Durante los años que duró la relación hubo rupturas y reconciliaciones. Cada uno salió por su lado con otras

personas mientras duraban las rupturas. Poco antes de quedar María embarazada, José Luis dejó embarazada a otra chica. A raíz del embarazo de esta chica, la madre de José Luis habló con María aconsejándole que dejara la relación con José Luis, para que éste pudiera casarse con la chica embarazada. María se lo contó a José Luis y ambos se enfrentaron a la madre. María sintió que a su suegra la importaba más tener un nieto (lo relaciono con la pseudocesión que María hace de sus propios hijos a su suegra) que la felicidad de su hijo que, según María, había tenido relaciones sexuales con la otra chica, pero que la quería a ella.

Muy poco después María se quedó embarazada (me parece un intento desesperado para que José Luis no la abandone y una manera de responder a la presión de su suegra: "Si la madre de José Luis quiere un nieto, se lo puedo dar yo"). Una vez embarazada, nunca dudó en tener el hijo, aunque sí lo hizo su compañero, cosa que le dolió mucho. A la primera persona que se lo contó fue a su hermano mayor. No le ofreció ningún apoyo, le dijo que hablaría con sus padres y que lo afrontara ella sola porque ya era "mayorcita". María lo recuerda con mucha rabia, ya que lo vivió como un abandono. Al conocer su embarazo, su padre montó en cólera y su madre se quedó en silencio, aceptando la expulsión de la casa y la negativa a ayudarla del padre. Según María, su suegra la admitió en su casa al ver que si no lo hacía podía perder a su hijo. Tras la pelea con sus padres, parece ser que su madre intentó saber de

ella a través de una compañera de trabajo. María no recuerda cómo reestableció el contacto con sus padres, cree que fue a raíz del parto. Con su madre nunca ha hablado de la expulsión de casa, con su padre lo hizo en una ocasión y éste negó haberla echado.

A María le hubiera gustado que los padres de ambos les hubieran ayudado económicamente para poder casarse y vivir independientemente. Por aquel entonces José Luis trabajaba con su padre sin recibir ningún salario.

María no quiere hablar de la muerte de José Luis, dice que no puede, pero no aparece ninguna expresión de sentimiento. Pienso que debido a la falta de urgencia a hablar de sus cosas y a la seguridad de haber recibido el primer mes de la ayuda familiar, María ha podido empezar a contar(se) lo ocurrido hasta ahora. Lo hace adoptando una posición ambivalente; por un lado, desde la confianza de sentirse acompañada por alguien que muestra interés por ella, pero también, no debemos olvidarlo, desde la deuda que ha contraído con Servicios Sociales al recibir la ayuda y la necesidad de darme algo a cambio para saldarla.

Al final de la entrevista, le hablo a María de la existencia de dos grupos que podrían ayudarla, un grupo de habilidades para la búsqueda de empleo que lleva otra compañera y un grupo terapéutico para madres solas que llevamos la psicoterapeuta del Centro y yo misma. María muestra resistencias. No insisto y le ofrezco a María vernos dentro de tres semanas.

5.4. Quinta entrevista

María no acude a la cita. El profesional siempre debe hacer una hipótesis de por qué un usuario no acude a una entrevista, para decidir motivadamente qué movimiento realizar a continuación. Tras reflexionar sobre el recorrido realizado hasta entonces, en especial sobre la última entrevista, sintetizo los aspectos que creo que están en juego en este caso:

a) el temor de María a continuar ahondando en temas dolorosos del pasado;

b) el temor de María a continuar estableciendo una relación significativa conmigo por la posibilidad de que yo la abandone o la falle tal como le ha ocurrido con sus padres, sus hermanos y con el propio José Luis (la muerte de un ser querido puede vivirse como un abandono);

c) mi propio temor de no ser capaz de contener su angustia en la relación tras todo el material depositado en la última entrevista, que le transmito al hacerle la propuesta, en parte expulsadora, de buscar ayuda en otros lugares (los grupos de habilidades sociales y de madres solas). En vez de devolverle con firmeza un "continúo acompañándote", le transmití mi inseguridad, lo que redundó sin duda en aumentar sus temores.

Ante esto, sabiendo que un tema recurrente de María es que las personas significativas la abandonan cuando más lo necesita y que la forma que tiene de defenderse de esto es dejando

ella previamente la relación, para ver si le importa lo suficiente al otro, decido llamarla para preguntarle por qué no ha acudido a la cita.

Llamo a casa de sus suegros. María me dice que ha olvidado la cita. Quedamos para tener una próxima entrevista tres semanas después.

5.5. Sexta entrevista

María acude a la cita. Desde las tareas explícitas ha hecho varios movimientos, acompañada de su cuñada Inés. Han echado una solicitud para suplencias en la Comunidad de Madrid, han acudido a una bolsa de empleo que tiene Cáritas en el municipio y fueron a una contrata de limpieza donde habían oído que necesitaban gente. Está contenta de haber encontrado tiempo para hacerlo a pesar del esfuerzo que le supone pedirle a su suegra que se quede con sus hijos.

En cuanto a otros contenidos explícitos de la entrevista, María me contó que había ido a ver a su madre una tarde, cuando sabía que no estaba su padre. Pudo recordar con cierta ternura algunos aspectos positivos en relación con su madre y expresó su agradecimiento porque le diese pequeñas cantidades de dinero de vez en cuando. También pudo verbalizar su enfado por no entender las razones por las que su madre no la apoyó cuando su padre la echó de casa.

Respecto de su familia política, aparecen sus dificultades para asumir su rol de madre, se queja de que su suegra

suele tomar decisiones en relación con sus hijos, mientras ella permanece pasiva, aunque fastidiada. Hablamos de la futura escolarización de sus hijos.

En el ámbito de su relación conmigo, pienso que ha sido un acierto el hacer la llamada. Siento que se ha restaurado la confianza en la relación, lo que le ha dado fuerzas para empezar a hacer cosas que desea (buscar trabajo, ver a su madre) y ha continuado asociando material significativo (recuerdos de su relación con su madre, dificultades en la asunción de su rol de madre).

Dado que han pasado los tres meses acordados en el primer encuadre, le propongo a María tres posibilidades: renovar la ayuda familiar por otros tres meses y seguir viéndonos mensualmente, ser derivada al grupo de madres solas del que soy coterapeuta o finalizar el proceso por el momento, dejando siempre abierta la posibilidad de volver cuando lo considere oportuno. María me responde reiterando su demanda inicial de IMI, olvidando las explicaciones que le di en ese momento acerca de la imposibilidad de cobrarlo. Entiendo que es una manera de decir que necesita continuar. Sigue mostrando resistencias hacia la derivación al grupo de madres solas. Le propongo renovar la ayuda por otros tres meses más y concertamos una nueva cita.

5.6. Séptima entrevista

María no acude a la entrevista. Pienso que tal vez malinterpreté su soli-

cidad de IMI como un modo de pedir que la intervención continuara. Dado que quedamos en un punto de posible finalización, yo decido no llamarla y esperar próximas demandas de su parte. A los dos días María me llama para informarme de que lleva una semana trabajando en la farmacia donde antes trabajó: tiene un contrato por seis meses. Tras la última entrevista, decidió ir un día a preguntar si necesitaban a alguien. Aparte de los caprichos del azar, considero un logro no sólo que María haya continuado moviéndose para encontrar un empleo, sino que haya podido retomar el hilo de su pasado, volviendo al punto en que se inició la crisis actual.

Me cuenta que sigue en casa de sus suegros. Como ahora puede aportar algún dinero, se siente menos endeudada y con derecho a dejar a sus hijos con su suegra. Ha comido en casa de sus padres un día, ya que la farmacia está en el barrio. María se encuentra contenta y animada. Yo le propongo seguir viéndonos de vez en cuando, ya que soy consciente de que a pesar de este cambio positivo quedan muchos aspectos sin ser elaborados que pueden provocar nuevas crisis con la consiguiente frustración para María:

a) Se mantienen los problemas de fondo con la familia de origen que dieron lugar a la actuación del embarazo;

b) no se han trabajado las dificultades de María para asumir su rol de madre, la rivalidad con su suegra a este respecto y la pseudocesión que hace de sus hijos a su suegra;

c) *se mantiene en la oscuridad todo lo relacionado con la enfermedad y muerte del compañero;*

d) *tampoco se han tocado las dificultades con su suegro tras el intento de mantener relaciones sexuales con ella.*

María declina el ofrecimiento, argumentando que por su horario de trabajo es difícil para ella encontrar tiempo. Si bien es real su dificultad, no es menos cierta la resistencia a seguir ahondando en conflictos, más en un momento de optimismo como en el que se encuentra ahora María. Sigue estando allí también mi personal inseguridad acerca de mi incapacidad de sostener la relación, lo que probablemente aumenta sus resistencias a seguir viéndonos. Por mucho que veamos el riesgo de que reaparezcan problemas, tras un éxito parcial, no tiene sentido insistir en continuar la intervención, si el usuario no se muestra dispuesto.

En esta llamada quedamos en que María se pondría en contacto conmigo, si volvía a considerarlo necesario.

5.7. Información posterior y finalización del caso

Al cabo de dos meses, coincidiendo con el período de solicitud de becas de comedor a la Comunidad de Madrid, María me llamó pidiéndome un informe que apoyase dicha solicitud. Seguía trabajando en la farmacia, continuaba en casa de sus suegros, pero comía de vez en cuando en casa de sus

padres. Había matriculado a sus hijos en el colegio para el curso siguiente.

Aproximadamente un año después, acudió a Servicios Sociales Inés, la cuñada de María. Venía con una demanda relacionada con la de María. Se había quedado embarazada de su novio con el que no convivía y solicitaba ayuda económica para poder independizarse. Por cuestiones de organización el caso fue asignado a otro profesional. Por él supe que María había animado a Inés para que acudiera a Servicios Sociales, asegurándole que podían ayudarla. En ese momento, María seguía trabajando en la farmacia y continuaba viviendo con sus suegros.

Probablemente, cualquier éxito en las intervenciones sociales sea sólo un éxito relativo, dadas las carencias importantes que suelen tener las personas que acuden a Servicios Sociales, pero no por ello han de dejarse de reconocer los logros. Con toda su complejidad y contando con otros factores independientes de la intervención, en este caso se ha conseguido la movilización desde una situación de parálisis hacia una situación que ofrece mejores perspectivas para María, concretada en tres cambios fundamentales: ha vuelto a trabajar, ha escolarizado a sus hijos y ha retomado con todas las dificultades subyacentes cierta relación personal con sus padres. Más allá de estos cambios, se ha conseguido que los Servicios Sociales puedan ser para María una fuente de ayuda en posteriores momentos de crisis en los que no encuentre apoyo desde otros ámbitos no institucionales.

Bibliografía

- ANDOLFI, M. (1991). *Terapia Familiar. Un enfoque interaccional*. Paidós. Barcelona.
- CANCRINI, L. (1991). *La psicoterapia: Gramática y sintaxis. Manual para la enseñanza de psicoterapia*. Paidós. Barcelona.
- CIRILO, S. (1994). *El cambio en los contextos terapéuticos*. Paidós. Barcelona.
- PAUL, I. (1973). *Cartas a un joven terapeuta (sobre la conducción de la psicoterapia)*. Amorrortu. Buenos Aires.
- HERNÁNDEZ RUIZ, C. (1993). "Reflexiones sobre supervisión". *Eslabón*, n.º 21, pág. XIX.
- FOMBUENA VALERA, J. (1992). "La intervención social desde la base: una mirada y una posición", *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, n.º 27, págs. 25-32.
- SALZBERGER-WITTENBERG (1988). *La relación asistencial*. Amorrortu. Buenos Aires.
- ZAMANILLO, T. (1992). "La intervención profesional". VII Congreso de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Diciembre. Barcelona.

Esperanza MOLLEDA FERNÁNDEZ
Trabajadora social y psicoterapeuta