

# **De intervenciones de expertos a conversaciones colaborativas en la búsqueda de relaciones más democráticas en familias e instituciones<sup>1</sup>**

por **Cristina Ravazzola**

## **Presentación**

Soy argentina, médica, especialista en psiquiatría y terapeuta familiar. Soy profesora en el Curso de Actualización del Pensamiento Sistémico que dirige en la Facultad de Psicología de la UBA la Dra. Dora Schnitman, a cargo de los temas de Diversidad, Género y Violencia Familiar

Trabajo también, y ése es el objetivo de este artículo, en el Programa de Democratización de las Relaciones Familiares que coordina la Dra. Beatriz Schumkler en México. Tengo allí funciones de asesora del Programa y formo parte del grupo de profesionales que está escribiendo una serie de cuadernos-guía<sup>2</sup> de distintos temas que queremos que sirvan de ayuda para que las y los coordinadores de programas sociales que actúan puedan hacer el ejercicio de reflexionar sobre sus propias ideas.

## **¿Qué quiere decir esto? Democratizando a las familias y los profesionales que las asisten**

Es algo así como lograr flexibilizar las creencias en las que, quienes actuamos en temas de ayuda psicológica y social, nos basamos para tomar decisiones y acompañar procesos en nuestras profesiones y que van más allá de lo que hemos aprendido en las Academias de formación

---

<sup>1</sup> Este artículo fue publicado en el n° 78 de Perspectivas Sistémicas (Septiembre/ Octubre del 2003, "Juventud, Suicidio, Violencia y Familia") y en "La nueva comunicación" en su versión online (<http://www.redsistemica.com.ar/ravazzola.htm>)

<sup>2</sup> Los cuadernos- guías elaborados por la Dra. Ravazzola y el equipo de profesionales mencionados, incluyen los siguientes temas: "Como ser Mujer", "Como ser Hombre", "Como ser Joven", "Como desarrollar buenas formas de Crianza en las Familias".

profesional. Estas creencias también tienen que ver con lo que aprendimos en nuestras familias y nuestras comunidades.

¿De cuáles creencias hablamos? Especialmente de aquellas referidas a "la familia" y a los roles que madres y padres jugamos en ellas. Nuestra capacidad de percibir y de actuar está enmarcada en gran parte por nuestras creencias, y no precisamente por sus aspectos más concientes y elaborados sino por sus aspectos más automáticos y espontáneos.

En mi práctica profesional me enfrento casi cotidianamente con la constatación de que hay grandes diferencias en la calidad de acompañamiento y ayuda que podemos brindar a quienes acuden a consultarnos a nosotros y a otros agentes de servicios sociales o de salud, según estemos o no entrenados en examinar y cuestionar nuestras creencias y en promover las formas de comunicación como las que proponemos en este programa para lograr la democratización de las familias.

Algunas de esas creencias se nos instalan más rígidamente que otras, y esas justamente son las que tenemos que modificar. A modo de ejemplos de creencias muy fijas y frecuentes:

- a. tendemos a enjuiciar y criticar a las mujeres cuando son madres si no son totalmente abnegadas y dedicadas a la crianza de sus hijos, especialmente cuando a pesar de la sobrecarga de su rol, encuentran el modo de respetarse y cuidarse a sí mismas;
- b. tendemos a creer que hay que cuidarle el lugar al padre más allá de cómo él concretamente se comporte, porque creemos que de no haber un varón en la familia que participe de la crianza, los hijos, especialmente si son varones, van a tener problemas con los límites y las reglas y también con su identidad sexual.

Si éstas son nuestras creencias, vamos a operar de un modo muy diferente a los que haríamos si estas creencias se nos "ablandan", si dudamos de que sean tan ciertas, y nos acercamos entonces a las personas y sus situaciones singulares con menos seguridades y desde miradas que aprecian sus recursos y respetan sus necesidades.

Pienso que vamos a entender mejor esta preocupación que nos convoca a través de casos y ejemplos de la vida real y que, a su vez, al examinarlos, su elaboración me va a permitir desarrollar

los otros dos temas que son centrales para este Programa: el tema del valor de las formas de conversar en las familias tales que produzcan climas y acuerdos en condiciones de equidad entre sus miembros, y el debate, que tal vez quede planteado para más adelante, acerca de cuál es la función que nos corresponde cumplir a los operadores del área social (incluye educación, salud y cultura) teniendo en cuenta principios éticos.

## **El caso**

La Sra. Morales solicita una entrevista con las asistentes sociales de una institución residencial para adolescentes con problemas de conducta, en la que están internados sus dos hijos, un varón de 14 años y una niña de 12. La historia de esta internación es que ambos niños habían sido denunciados hacía ya 14 meses, como parte de una banda adolescente que cometía delitos en el barrio donde habitaban con su mamá. El juez de esa causa había dispuesto en ese entonces que los dos hermanos adolescentes participaran del programa residencial para "menores en riesgo" de la institución mencionada.

En la actualidad, los profesionales a cargo del programa habían estado discutiendo el caso de estos hermanos, encontrando que ambos se habían beneficiado y que el mayor estaba ya en condiciones de volver a vivir con su mamá, mientras que estimaban conveniente que la niña permaneciera en la institución por unos 2 ó 3 meses más. Habían enviado una carta a la madre notificándola de estas novedades y se encontraban con que la mamá les pedía una entrevista y parecía muy poco entusiasmada con recuperar a sus hijos.

Para entender la importancia de los cambios en las actitudes y las miradas de los operadores, vamos a describir las escenas que evidenciaron esto.

La entrevista solicitada por la señora se desarrollaba en un clima tenso y de malestar. Los adolescentes parecían estar en otro mundo. Las terapeutas sociales hacían grandes esfuerzos para convencer a la madre de que sus hijos habían mejorado francamente y que ella debía prepararse para recibirlos de nuevo. La madre, muy bien arreglada, mirando el reloj (había avisado que tenía

una hora muy fija para entrar a su lugar de trabajo, en donde eran muy estrictos y nadie sabía de sus problemas familiares), se mantenía sentada muy rígida y algo hostil.

Una supervisora había sido convocada por la institución para asesorarlos porque, directivos y terapeutas sociales estaban muy molestos con esta madre porque no la habían sentido acogedora con sus hijos. Más bien, la impresión de las trabajadoras sociales era que la madre tenía actitudes de rechazo hacia sus hijos. Como el clima de malestar persistía y nada mejoraba en la reunión, la supervisora solicita una pausa para reflexionar. Cuando las trabajadoras sociales y la supervisora salen de la sala, ésta última ve a la madre y a los jóvenes abrazándose cálidamente. El efecto de esta escena de ternura fue notable. Produjo inmediatamente un cambio de apreciación en la supervisora quien, al entrar nuevamente a la sala, se sienta al lado de la mamá. Ésta, a su vez, también reacciona ante el acercamiento afectuoso de la supervisora y comienza a contarles que ella vive en un barrio muy malo y peligroso, donde sus hijos se habían juntado con otros jóvenes muy marginales involucrados en actividades delictivas y que ella, en pocos meses, iba a conseguir una vivienda en otro lado que era donde quería recibir a sus hijos nuevamente. Pero que por el momento temía que si ellos volvían, se pudiera producir otra vez la situación por la que ya habían pasado y que este gran sacrificio colectivo fuera en vano. Los terapeutas sociales y la supervisora continuaron la conversación con la madre, ahora en un tono y clima de búsqueda conjunta de cómo dar los próximos pasos para lograr concretar estos proyectos. El clima de la entrevista se distendió y se transformó en una coordinación compartida de etapas a cumplir.

## **Reflexiones sobre el "caso"**

Mi elaboración de este "caso", se enfoca en identificar las concepciones de las terapeutas sociales y la supervisora sobre el lugar de la madre en la familia, y la posibilidad de ponerse en contacto con aspectos diversos, no tan convencionales, de una mujer que es a su vez madre y padre de sus hijos, que necesita progresar y para ello debe trabajar muchas horas por día y no puede cuidar a sus hijos como quisiera y que está utilizando los servicios de una agencia pública para que se los cuide mientras ella, afianza el proyecto que mejorará las condiciones de la vida de sus hijos.

Cuando las terapeutas sociales y la supervisora consiguen disminuir la crítica y el juicio negativo sobre la señora Morales, también consiguen construir con ella una relación colaborativa que va a

beneficiar concretamente a los adolescentes de los que se ocupa la agencia. Madre, terapeutas sociales y supervisora pueden ahora aliarse y compartir un objetivo para el que van a sumar sus esfuerzos.

En el intercambio comunicacional inicial, es evidente que la madre había percibido la hostilidad y la crítica de las profesionales y se defendía no confiándoles sus verdaderas razones ni sus necesidades. El cambio posterior de la supervisora a una actitud comprensiva y de aprecio, produce otro tipo de conversación, ahora sí fructífera.

También este ejemplo nos sirve para reflexionar acerca de las "funciones" que cumplimos los diferentes agentes sociales. Criticar, juzgar a las madres (y a los padres, cuando están) es fácil. Muchas veces las y los agentes son jóvenes y no tienen aún la experiencia de la maternidad o la paternidad. Y aún cuando sean más maduros y tengan hijos a su vez, los roles de padres, especialmente el de madre, son roles tan exigentes y complejos que es fácil mirar desde afuera y juzgarlos negativamente.

El siguiente paso en esa dirección es creer que la función asistencial se cumple sustituyendo a los padres. Podemos pensar que haríamos las cosas mejor que ellos y que, entonces, la opción mejor para los hijos sería en estos casos la que nosotros (los profesionales, las instituciones) les ofrecemos.

Y ahí nos estaríamos equivocando. Las familias, los padres y las madres que cada persona tiene, pueden no ser maravillosos y pueden cometer muchos errores pero tampoco son vínculos descartables porque supuestamente serían sustituidos por quienes lo harían mejor. Las necesidades de las familias pasan muchas veces por la posibilidad de que las acompañemos en momentos en que tienen dificultades para ejercer sus funciones y llevar a buen fin su gestión de crianza. Además, acompañar y facilitar conversaciones y gestiones son funciones muy difíciles y complejas, mucho más que sustituir y descartar a los actores familiares. Suponen aceptar papeles no protagónicos en las escenas, reconocer las capacidades de los miembros de las familias, confiar en ellos y buscar buenas estrategias para apoyarlos y ayudarlos a cambiar lo que no les sirve.

## Conclusiones

De esto se trata el Programa de Democratización Familiar. De acompañar a los agentes y promotores de programas sociales para que amplíen sus concepciones de "familias" y de "género", para que se entrenen en el área de las habilidades comunicacionales con el fin de generar equidades, de aprender a frenar violencias, abrir caminos más democráticos en las conversaciones y organizaciones, y de enriquecer sus funciones beneficiando a las personas que asisten.

Esperamos que estas propuestas produzcan conciencias más democráticas que tiendan a una mejor calidad de vida y que ayuden a prevenir problemas psicosociales que se instalan sobre inequidades como son todos los abusos, en especial la violencia familiar.

Tal vez aquí, en Argentina, también podamos tener la oportunidad de desarrollar un programa con las características de éste, que nos apoye en el logro de familias más democráticas.