

Familias multiproblemáticas y sistemas más amplios

T. Casado¹, E. Cuartero², J. A. Riera³

¹ Doctoranda en Psicología. Universitat de les Illes Balears, Crtra. Valldemossa, KM 7,5, Palma, tatiana.casado@uib.es

² Doctoranda en Psicología. Universitat de les Illes Balears, Crtra. Valldemossa, KM 7,5, Palma.

³ Doctorando en Psicología. Universitat de les Illes Balears, Crtra. Valldemossa, KM 7,5, Palma.

Introducción

La experiencia cotidiana de los profesionales de los Servicios Sociales pone en evidencia que el perfil de cliente más complejo y que requiere mayor atención y esfuerzo profesional y asistencial es el de las familias multiproblemáticas (FMP, en adelante) (Coletti y Linares, 1997). En esta última década, las respuestas avanzadas de atención psicosocial y asistencial con este tipo de familias se articulan alrededor de la creación de redes de asistencia que incluyen múltiples profesionales y múltiples servicios. Estas redes han sido denominadas SMAF, acrónimo de *Sistemas Más Amplios que las Familias* (Imber-Black, 2000). En esta comunicación se exponen las principales características en torno a los conceptos de FMP y SMAF, así como del modelo ecológico-sistémico, que sustenta a nivel teórico la intervención que se realiza con estas familias desde los Servicios Sociales. Por último, la comunicación planteará las cuestiones fundamentales que se pueden investigar derivadas de la tensión entre las familias y los SMAF, desde un enfoque ecológico-sistémico.

El concepto de familia multiproblemática

La comunidad científica comienza a interesarse por la marginalidad a partir de la revolución industrial (Linares, en Coletti y Linares, 1997). Sin embargo, el término "familia multiproblemática" no se construye hasta la década de los 50 del siglo XX, y es acuñado por profesionales e investigadores del trabajo social en los países anglosajones (Rodríguez, 2003).

Existen diferentes formas de denominar a las familias multiproblemáticas. Así, en función de los diferentes enfoques los autores han preferido diferentes nomenclaturas. Entre otras, podemos destacar las siguientes: desorganizadas y desfavorecidas (Minuchin et al., 1963), multiasistidas (Reder, 1985), etc. (Cancrini, 1995, citado en Rodríguez, 2003). Imber-Black (2000) habla de familias rodeadas por múltiples instituciones, y Beavers (1981, citado en Navarro, 2002) se refiere a familias inestables. Colapinto (1995) se refiere a estas familias como "familias diluidas", y explica que amplía con este término el foco de la descripción, comprendiendo la estructura del proceso social más amplio, siendo el desligamiento y la suborganización de las familias una parte de dicho proceso. Friedlander, Escudero y Heatherington (2009) nos hablan de familias multiestresadas, con pocos recursos económicos y rodeados de instituciones que intervienen con ellas. Panadès (2000) afirma que el concepto de familia multiproblemática comporta dos aspectos inseparables: a) unas características familiares estructurales y funcionales específicas, y b) un determinado tipo de relaciones disfuncionales con los servicios. Estas familias, siguiendo a Zamanillo (1993), son altamente vulnerables debido a la suma de problemáticas de tipo estructural -bajo nivel de ingresos, vivienda sin condiciones adecuadas de habitabilidad, falta de relaciones de apoyo social, etc.- y de tipo vivencial -

límites muy rígidos o difusos que dificultan la autonomía y el apoyo adecuado a los miembros, tendencia al caos a nivel espacial y temporal, figura paterna periférica, etc.-. Se puede definir a las FMP como aquellas familias en las que al menos dos de sus miembros presentan una agrupación de síntomas psicosociales, físicos y/o psíquicos; que hacen uso de varios servicios personales (sociales, sanitarios, educativos) y judiciales al largo de un período de tiempo superior a los tres años y que, finalmente, tienen tendencia a mantener las problemáticas en un marco intergeneracional (Antich et al., 1994).

Imber-Black (1985, citado en Escartín, 2004) sostiene la necesidad de cambiar el término “familia multiproblemática” por el de “familia envuelta con múltiples instituciones”. Señala que las luchas de poder, los dispares objetivos y las diferentes ideologías de estas instituciones son elementos que contribuyen a veces a la cronificación de los problemas de las familias. Y es que la elevada implicación de la red de servicios con estas familias hace esencial el análisis de cómo se conforma este macrosistema, qué dificultades pueden aparecer y de qué modo se puede intervenir de manera más eficaz.

La intervención social se sirve de diferentes teorías y modelos sobre los que basa su práctica. Sin embargo, sí que se puede afirmar que el modelo sistémico se impuso en el trabajo con FMP ya en 1950, en los guetos de las grandes ciudades americanas (Coletti y Linares, 1997). Actualmente, el trabajo social con estas familias utiliza el modelo ecológico-sistémico como base, tanto para realizar un diagnóstico de la situación, como para construir junto con la familia un co-diagnóstico que, consensuado con el resto de sistemas, sirva de “hoja de ruta” sobre la que guiar la intervención.

Sistemas Más Amplios que la Familia

La intervención social con familias multiproblemáticas implica, por tanto, la atención simultánea de diferentes profesionales, instituciones y servicios, que conforman un macrosistema –en el que también se incluye la propia FMP-, denominado SMAF, acrónimo de *Sistemas Más Amplios que la Familia* (Imber-Black, 2000). Esta red profesional que se configura cuando se interviene con una FMP puede articular respuestas que faciliten un trabajo conjunto cooperativo, pero también pueden darse mensajes –bien a nivel interinstitucional, bien entre un servicio o profesional y la familia-, actitudes o conductas que dificulten la intervención.

Desde el modelo ecológico-sistémico se considera que cada grupo familiar se inserta en una red social más amplia, por lo que no se puede entender el funcionamiento de la familia sin tener en cuenta el contexto en el que se ubica. Por otra parte, desde el punto de vista sistémico, la conducta se explica como una responsabilidad compartida, surgida de pautas que provocan y mantienen las acciones de cada individuo. Así, el proceso es circular y la conducta es complementaria, lo cual significa que está sustentada de algún modo por todos los participantes. Todos inician la conducta y todos reaccionan; no es posible establecer cuál es la causa y cuál el efecto (Casas, 2001; Minuchin, Colapinto, Minuchin, 2009). Esta mirada debe aplicarse también cuando se analiza la red de servicios o SMAF, ya que de alguna manera todas las partes están colaborando para conformar el macrosistema que se genera.

Sin embargo, también hay que tener en cuenta que la organización para la que cada profesional trabaja, implementa un mandato determinado que afecta al trabajo cotidiano de éste, estableciendo unos límites determinados con respecto a las familias con las que se interviene. Evidentemente el estilo de trabajo de cada profesional también influye, pero lo cierto es que el trabajador se ubica en un servicio determinado, y no puede soslayar las funciones que tiene encomendadas. Y si hay diferentes servicios involucrados en un mismo caso, pueden existir contradicciones entre ellos, triangulaciones, o incluso estancamiento del proceso de cambio. Este conflicto entre instituciones puede ser un reflejo de la conflictiva familiar, pero también puede formar parte de la historia de las relaciones entre esos servicios o instituciones (Ramos y Borrego, 2006). Así, los SMAF, aunque quieran que el caso tenga una resolución favorable, a menudo zarandean a la familia, y también forcejean entre sí, y en muchas ocasiones no queda claro cómo puede concertarse lo que hace cada uno con lo que hacen los demás SMAF para que, efectivamente, ayuden a la familia en su proceso de cambio (Minuchin, Colapinto y Minuchin, 2009).

Cuando una familia lleva mucho tiempo en situación de riesgo sin que se produzcan avances, o bien avances insuficientes y de carácter cíclico, esto genera sentimientos de desazón en los equipos de intervención familiar (Escudero, 2013). En efecto, son familias en las que existe una cronicidad de la adversidad, y se produce una *transgeneracionalidad de sus dificultades* (Colapinto, 1995). En estas familias es frecuente lo que Colapinto denomina *dilución de los procesos familiares*: la transferencia progresiva de las fortalezas y competencias familiares hacia terceros (Gómez y Kotliarenco, 2010), y muchas veces los profesionales también fomentan esta delegación de la resolución de las dificultades en la red asistencial. Además, genéricamente se suele producir la siguiente pauta: cuanto más delegan las familias sus responsabilidades en las instituciones, más empujados se sienten los profesionales a asistirles, y cuanto más se autonomiza (a su manera) la familia, más tentado a sospechar de ella se siente el profesional (Ramos y Borrego, 2006).

La dificultad de trabajar con FMP y SMAF

Las FMP se caracterizan por un desajuste permanente y crónico con los profesionales y servicios que tratan de atender sus necesidades (Panadès, 2001); ni la familia se adapta a la oferta asistencial y a la organización de los servicios, ni éstos son capaces de acoplarse a las características y manera de funcionamiento de la familia. Por otra parte, “en una FMP el grado interno de estrés y malestar, el caos en la organización doméstica y la conflictividad y agresividad con el exterior es tan elevada que supera frecuentemente los límites y la capacidad de autorregulación del sistema familiar” (Panadès, 2001:33).

Destaca, además, el hecho de que las FMP son “expertas” en destacar lo que no funciona, lo que sale mal, y en cambio tienen muy poca habilidad para mostrar lo que sí funciona (Colapinto, 1995, Coletti y Linares, 1997, Gómez y Kotliarenco, 2010), lo que complica también el proceso de establecer una adecuada relación de ayuda. Por ello es fundamental desarrollar una adecuada alianza terapéutica con la familia (Escudero, 2013), ya que, sin una adecuada vinculación con la familia, el cambio no será posible (Cardona, 2012).

Estas dinámicas de tensión y conflicto que se establecen entre el sistema familiar y el sistema de servicios pueden dar lugar a un desajuste relacional tal que evolucione hacia la "multiplicidad de problemas" (Panadès, 2001). Las consecuencias de estos procesos de desajuste se pueden dar tanto en el sistema familiar -amplificación del problema que motivó la intervención inicial; aumento del aislamiento psicosocial o integración en círculos marginales de relación, etc.- como en el de servicios -estrés crónico del profesional; pérdida de profesionalidad; insomnio; entrada del profesional en dinámicas de burocratización y tecnocratización, etc.-. Hablaríamos, en estos casos, de "profesionales multiproblemáticos" (Panadès, 2001), que no cuentan con suficientes recursos personales (equilibrio emocional, madurez personal, soporte afectivo y relacional), recursos profesionales (experiencia, formación y supervisión permanente), y recursos institucionales (espacios periódicos de reflexión y análisis de resultados, así como de ajuste de procesos de trabajo) para poder desarrollar su tarea profesional de manera adecuada.

Volviendo a la interacción entre la FMP y los SMAF, cabe señalar que en muchas ocasiones no se produce un consenso entre los diferentes sistemas profesionales que intervienen en el caso, y nos encontramos así con desacuerdos sobre el diagnóstico o las intervenciones a realizar, o bien con luchas de poder que dificultan el trabajo eficaz con la familia (Escudero, 2009). En este sentido, resulta especialmente relevante realizar una evaluación que tenga en cuenta a los SMAF, de modo que el profesional pueda dilucidar si las dificultades radican en la familia, o bien en ésta en interacción con los profesionales (Imber-Black, 2000, citado en Cardona, 2012).

Propuesta de investigación

Las preguntas de investigación que se generan a partir de estas reflexiones giran en torno a un eje: la evaluación del ajuste relacional entre una FMP y los SMAF con los que interactúa. Es especialmente interesante el análisis de las percepciones que estos últimos tienen de las familias con las que trabajan y que, con el transcurso del tiempo, pueden derivar en profecías de autocumplimiento desestructurantes e inhabilitantes, o por el contrario, generadoras de cooperación y cambio.

Se pretende investigar acerca de qué elementos pueden considerarse predictores de éxito en una intervención con una FMP, haciendo especial hincapié en cómo se establece la relación de ayuda con la familia, ya que la experiencia clínica indica que una adecuada relación terapéutica entre el profesional y la familia es fundamental para una intervención exitosa. Además, se quiere conocer qué elementos entran en juego a la hora de conformar ese macrosistema formado por la red de servicios y la familia, y con qué dificultades se encuentran en su día a día profesional. También será interesante conocer cómo suelen actuar ante los obstáculos causados por estos desajustes relacionales que se han ido exponiendo a lo largo de la comunicación.

En conclusión, el trabajo entre una familia multiproblemática y los SMAF no está exento de dificultades. Éstas se derivan no solo de las características inherentes a este tipo de familias, o de las singularidades del ajuste entre los diferentes servicios que trabajan con el sistema familiar, sino que tienen que ver también con desajustes relacionales entre las diferentes partes del macrosistema que se genera. Se trata de poder evaluar la calidad de

este ajuste, para poder plantear posteriormente actuaciones de mejora de esa relación entre las partes implicadas.

Referencias

- Antich, S; Barceló, B.; Carballo, S.; Guerra, O.; Panadès, C; ... y Vañó, X. (1994). Famíliesmultiproblemàtiques. Intervenció terapèutica psicosocial. Idees preliminars. *Revista Alimara*, 34, 67-70.
- Coletti, M. y Linares, J. L. (comp.) (1997). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática*. Barcelona: Paidós.
- Cardona, J. (2012). Definición del contexto de intervención en el trabajo social de casos. Tesis doctoral publicada. Universitat de les Illes Balears, en <http://hdl.handle.net/10803/108691>
- Casas, G. (2001). Una perspectiva sistémica de la familia. Investigación docente. UCR. San José, Costa Rica.
- Escudero, V. (2009). Guía práctica para la intervención familiar. Gerencia de Servicios Sociales. Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Junta de Castilla y León.
- Escudero, V. (2013). Guía práctica para la intervención familiar II. Contextos familiares cronificados o de especial dificultad. Gerencia de Servicios Sociales. Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Junta de Castilla y León.
- Friedlander, M. L., Escudero, V. y Heatherington, L. (2009). La alianza terapéutica. Barcelona: Paidós.
- Gómez, E., Kotliarenco, M. (2010). Resiliencia familiar; un enfoque de investigación e intervención con familias multiproblemáticas. *Revista de psicología*, 19 (2), 103-132.
- Imber-Black, E. (2000). Familias y sistemas amplios. Buenos Aires: Amorrortu.
- Minuchin, P., Colapinto, J. y Minuchin, S. (2009). *Pobreza, institución, familia*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Navarro, M. (2002). La intervención psicosocial con familias multiproblemáticas: la perspectiva ecológica. Tesis doctoral publicada. Universidad de Valencia.
- Panadès, C. (2000). La intervenció de la xarxa professional en casos de famílies multiproblemàtiques amb infants en situació de risc d'abús, negligència o maltractament. *Revista Alimara*, 46, 179-183.
- Panadès, C. (2001). Famílies i serveis multiproblemàtics. L'ecosistema del maltractament infantil. *Revista Alimara*, 47, 27-54.
- Ramos, R. y Borrego, M. (2006). La construcción de la demanda en familias multiproblemáticas. Fundamentos teóricos de una investigación. *Redes*, 16, 97-116.
- Rodríguez, M. (2003). La familia multiproblemática y el modelo sistémico. *Portularia*, 3, 89-115.
- Zamanillo, T. (1993). Un enfoque sistémico para la intervención en crisis en el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 119-136.