

LA INTERVENCION PROFESIONAL CON FAMILIAS MULTIPROBLEMA DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

JOSEFA LORENZO GARCIA

Profesora de Trabajo Social
EUTS Alicante

1. DELIMITACION TEMATICA Y PLANTEAMIENTO INTRODUCTORIO

El hecho de que el análisis institucional y la intervención con clientes multiproblema constituyan dos referencias permanentes de mi labor docente, juntamente con la experiencia personal que he vivido durante varios años en los Servicios Sociales Municipales, me han movido a exponer, en un trabajo de síntesis, algunas de las claves y criterios que considero orientadoras para una intervención eficaz de los Trabajadores Sociales en este ámbito específico de su labor profesional.

Teniendo en cuenta la finalidad explícita de este estudio, se explicará primeramente cómo y por qué se plantea la intervención con familias multiproblema desde el contexto municipal. Partiendo de esta constatación y de sus implicaciones, se intentará determinar el perfil específico de este tipo de familias, teniendo presentes, en particular, sus demandas más frecuentes y las razones que les impulsan a hacerlas. Finalmente, se abordarán las cuestiones más directamente relacionadas con la intervención de los Trabajadores Sociales, combinando la reflexión crítica de determinados criterios de actuación que han venido proponiéndose con el análisis y valoración de experiencias prácticas.

Las actuaciones municipales en materia de Servicios Sociales están reguladas por la Ley 7/1985, de 2 de abril, que al establecer las Bases del Régimen Local, en el artículo 25.1, dice textualmente: «el Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal...»; señalando en su apartado k) en concreto que «corresponde al municipio la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social».

Por su parte, la Ley de Servicios Sociales de la Generalitat Valenciana 5/1989, de 6 de julio, en relación a las competencias de los Ayuntamientos, establece las siguientes:

Detección de las necesidades y problemática social existentes dentro de su ámbito territorial.

Elaboración, gestión y desarrollo de los planes y programas de Servicios Sociales, de acuerdo con la planificación global que el Consell establezca.

Fomentar la participación ciudadana a través de los Consejos de Bienestar Social Municipales, dentro de la política global participativa de la Generalitat.

La titularidad tanto de los Servicios Sociales Generales como de los Especializados.

Es por tanto, en los Servicios Sociales Municipales donde generalmente se recogen las demandas de ayuda de los ciudadanos y desde estos servicios se realizan actuaciones puntuales, en muchos casos con carácter de urgencia. Es en el nivel local, en el medio social en el que vive la población, en el que se desarrollan las relaciones, se crean y se resuelven las necesidades y donde se deben poner en marcha medidas que atiendan y respondan a las necesidades y aspiraciones de toda la población siguiendo criterios geográficos y administrativos.

Sin embargo, y como señalan Carpenter y Treacher (1993), los usuarios o «clientes» de los departamentos de Servicios Sociales Municipales en Gran Bretaña (y esto podemos hacerlo extensivo también a nuestro país y en realidad a toda la Europa occidental), sólo esperan recibir ayudas puntuales de tipo material (dinero, ingresos en instituciones, vivienda, etc.) lo cual hace realmente difícil que desde los entes locales puedan desarrollarse otras acciones de tipo promocional o rehabilitador, mucho menos actuaciones de tipo terapéutico.

Los problemas sociales, el desempleo, el deterioro urbano, la pobreza y el racismo, por ejemplo, son evidentes en la sociedad y sólo pueden combatirse eficazmente con medidas de política social y programas sociales, en muchos casos promovidos desde las Corporaciones Municipales. Esto, que parece obvio, puede encontrar dificultades a la hora de llevarlo a la práctica, paradójicamente, por parte de los propios clientes. Generalmente, éstos y sus familias difícilmente piensan que tienen un «problema social», sino que normalmente afrontan problemas o dificultades específicas al interactuar con otras personas, como por ejemplo sus vecinos u organismos e instituciones de su comunidad (ayuntamiento, escuela, tribunales, etc.).

Uno de los grupos de usuarios que con más frecuencia acuden a estos servicios sociales municipales son los denominados en la literatura profesional «familias multiproblema» que enseguida pasaremos

a definir y caracterizar y que casi siempre acuden, como se ha dicho anteriormente con demandas puntuales y urgentes.

Si bien es cierto que, frecuentemente, los Trabajadores Sociales de los servicios sociales municipales no cuentan con el tiempo, los medios y las condiciones que requiere la atención y el tratamiento de las situaciones que presentan este tipo de familias, es importante destacar que es en el ámbito municipal donde se dan las condiciones óptimas para recoger información y entrar en contacto con los miembros del grupo familiar. Esto ocurre por diversas razones:

- Los Servicios Sociales Municipales están situados en el medio geográfico y social en que viven esas familias; constituyen, por tanto, el ámbito más cercano al ciudadano donde cualquier miembro de la familia puede acudir con el fin de plantear cuestiones relacionadas con su situación personal o familiar.
- Esta proximidad no sólo permite recoger información y entrar en contacto con la totalidad de los miembros del grupo familiar, sino que facilita el conocimiento de las relaciones de la familia, o de alguno de sus miembros, con otros Servicios especializados (Centros de Salud, gabinetes psicopedagógicos, asociaciones, etc.).
- Se trata también de un ámbito privilegiado para poder observar y determinar las particularidades de cada miembro de la familia, las relaciones existentes entre ellos y con el grupo familiar, los vínculos entre la familia nuclear y la familia extensa y, finalmente, las interacciones que tienen lugar entre la familia y el entorno en que realiza su vida cotidiana, establece sus relaciones y busca la satisfacción a sus necesidades.

2. PERFIL BASICO DE LAS FAMILIAS MULTIPROBLEMA

La aproximación operacional al concepto de familias multiproblema es aquella que las contempla como familias en que la comunicación familiar se realiza en un lenguaje traducido en síntomas; es decir, no hay mensajes verbales en la medida en que esto es lo sano y lo deseable, sino que por el contrario hay un «juego manipulativo» mediante la utilización de emociones provocadas por la presentación de síntomas creados por la familia y mantenidos de forma persistente (Ríos González, 1984).

Desde otra perspectiva Malagoli (1987) entiende como núcleos familiares multiproblemáticos aquéllos en los cuales varios de sus miembros manifiestan un malestar psicosocial y están en contacto con varios servicios para solicitar ayuda o intervenciones múltiples, generalmente a largo plazo (familias numerosas con problemas de

habitabilidad u ocupacional, de inadaptación; familias en las que intervienen varias agencias o servicios, etc.).

Por tanto, a los conflictos internos, debidos a problemas de falta de maduración o ajustes defectuosos, suele unirse en el caso de estas familias usuarias de los servicios sociales municipales, toda una serie de variables de tipo socioeconómico y cultural:

- Carencia y/o ausencia de recursos económicos.
- Actividades laborales de tipo marginal.
- Deudas.
- Inversión de valores.
- Problemas de vivienda.
- Relaciones conflictivas con el entorno.
- Clientelismo.
- Delincuencia, etc.

Podríamos añadir, además, que los miembros de estas familias se dirigen a los Trabajadores Sociales con solicitudes que responden a situaciones de diversa naturaleza y que requieren, por otra parte, actuaciones amplias y a largo plazo por parte de varios servicios.

Descendiendo a una caracterización más precisa, es posible determinar algunos rasgos básicos que pueden considerarse comunes. Son los siguientes:

1. Fracaso en los papeles parentales y confusión de roles, debido a la ausencia de reglas y de roles definidos de acuerdo con la edad y el papel de cada miembro de la familia.

Gonzalvo (1978) puso de manifiesto que en realidad, entre un 20 y 30 % de los padres tienen algún género de dificultades en proporcionar a sus hijos una asistencia adecuada. Dicha cifra se limita a aquellos individuos que tienen alguna dificultad potencial en cuanto a su labor de padres y en modo alguno todos ellos serían francamente negligentes o violentos con respecto a sus hijos. En el caso de los clientes que nos ocupan, el fracaso se debe a que ellos mismos en su infancia no tuvieron el cariño y los cuidados adecuados para una correcta maduración y frecuentemente, fueron abandonados real o emocionalmente por sus propios padres; nadie les puso límites y en su edad adulta se comportan como niños caprichosos e inestables.

Por otra parte, algunos de ellos (o todos) ocupan el lugar que no les corresponde; no hay fronteras definidas ni límites claros.

Este problema tiene múltiples formas que desde mi práctica profesional he podido constatar:

a) El caso de los hijos menores de edad que tienen que cuidar de los hermanos pequeños debido a que los padres deben buscar trabajo periódicamente, o bien desarrollan un tipo de actividad laboral que así lo exige. Consecuentemente, los hijos desarrollan el rol de pa-

dre/madre con sus hermanos pequeños, por lo cual no pueden acudir (a pesar de que están matriculados) al centro escolar habitualmente con todos los inconvenientes y consecuencias que esto tiene para la formación y desarrollo del menor.

b) También aquellos casos que se nos plantean a los Trabajadores Sociales en determinados contextos, con familias gitanas en el que los padres, analfabetos y en un medio rural necesitan a todos los hijos para trabajar y de esta forma subsistir, igualmente se produce la situación anterior en el sentido de que estos menores tienen que desarrollar roles de adulto y no pueden beneficiarse del proceso de socialización y normalización que posibilita la Escuela y otras instancias de la sociedad.

c) Otro tipo de situaciones son aquéllas en las que por motivos de enfermedad de diversa índole, separación y divorcio, muerte de uno de los cónyuges, etc., el hijo mayor tiene que desarrollar y ejercer la autoridad y roles del padre/madre ausente.

2. Un segundo rasgo viene dado por los conflictos continuos y crisis cíclicas. Estos conflictos pueden deberse tanto a los provocados por las presiones del medio sociocultural en el que se desenvuelve la familia, como a las inadecuadas relaciones entre los miembros.

Generalmente, los miembros, incluso adultos, de una familia multiproblema, desarrollan sólo una limitada capacidad para ajustarse a la vida adulta y son generalmente, personas inmaduras, capaces de sobrevivir meramente entre una crisis y la siguiente (Kempe, R. y Kempe, H., 1985), no estando preparados, pues, por toda una historia anterior de fracasos y deprivaciones, para resistir las presiones internas y externas.

Esto lo puede ilustrar el hecho de que estas familias, por la multiplicidad de rasgos a que hemos aludido anteriormente y por cierto componente fatalista, no reaccionan de la misma manera que otras familias a las crisis. Es decir, viven en una situación de crisis permanente, por lo que ya no tienen capacidad de respuesta y los acontecimientos perturbadores que crean inestabilidad en familias normalizadas (enfermedad, paro, problemas judiciales, drogas, separaciones, etcétera) se convierten en situaciones habituales.

En efecto, para algunas familias, acontecimientos traumáticos (tales como el internamiento de un hijo en un centro de protección de menores, las deudas, o la cárcel), se han convertido en una forma de vida, de manera que tienen una fuerte resistencia a los cambios que crisis de estos tipos pudieran producir en otras familias «más funcionales». En ocasiones, incluso, han incorporado de tal forma estas crisis cíclicas a su estilo de vida que podría decirse que aquéllas son el medio para seguir funcionando como familia, en cuanto que han desarrollado pautas de interacción que les permiten ajustarse particular-

mente a su situación y que las diferencian de otros modos de vida de familias «funcionales» o adaptadas según los estándares sociales.

3. Es también evidente, en muchos casos, la resistencia al cambio; se trata de una barrera que oculta actitudes hiperprotectoras, dificultades de adaptación, inmadurez personal de los padres, o defensas ante las agresiones del mundo exterior. Tal resistencia al cambio constituye una fuente inagotable de mecanismos de racionalización y es uno de los obstáculos más importantes con que tropezamos los Trabajadores Sociales a la hora de intervenir con estas familias.

Se trata de familias que, como se ha dicho al hablar de las crisis cíclicas, se estructuran en torno a los problemas y que desarrollan toda una serie de mecanismos que justifican y mantienen esa situación amparándose en creencias irracionales de denigración («soy un fracasado», «todo me sale mal»); o de familias que con toda una historia anterior de fracasos, abandonos y rechazos por su propia familia de origen y/o por la sociedad, van construyendo un muro de defensa para prevenirse de nuevas agresiones del medio desarrollando mecanismos defensivos (las denominadas «familias fortaleza», Ríos González, 1989).

En la práctica, son familias que acuden a demandar algo y que a veces expresan deseo de cambio en el nivel verbal pero no en el real; usan a los servicios sociales y a otros sistemas para persistir en su situación; se trata de un «cambio para que nada cambie» (Campagini, 1989).

4. Otro hecho a tener en cuenta, es la presencia en el interior de estas familias de un «chivo expiatorio»; se trata de familias que proyectan sus problemas como grupo en un miembro de la familia por miedo a reconocer sus conflictos y la responsabilidad de todo el grupo en ellos.

En efecto, es frecuente escuchar, cuando las personas acuden a solicitar algo, que la culpa es «del marido alcohólico», del «adolescente rebelde»; en ocasiones también proyectan la culpa de sus problemas en el exterior (el paro, la policía, los Trabajadores Sociales, los médicos...).

5. Hay que aludir también a otro rasgo característico y que viene dado por las amenazas continuas de separación por parte de uno u otro miembro de la familia. La historia interna de este tipo de familias suele estar plagada de abandonos reales o simbólicos por parte de alguno de sus miembros (separaciones o divorcios reales, abandono afectivo o material de los hijos, etc.).

En general, tienen modelos muy pobres de cariño y cuidado parental en sus propias familias de origen. Las prendas o símbolos de sentimientos presentes en estas familias están enfocados alrededor de la madre y del cariño maternal y centrados sobre aspectos materiales, por ejemplo, la comida, la bebida, es decir, el alcohol como refugio

primitivo, el alojamiento y la presencia o ausencia de otros elementos de la vida cotidiana (Mattison y Sinclair, 1979).

6. Por último, en tales familias se hace todavía más patente la necesidad de ayuda especializada; en efecto, son familias que continuamente recurren a involucrar a otros sistemas externos a la familia, en muchas ocasiones para evitar enfrentarse a sus propios conflictos.

En el caso de los Departamentos de Servicios Sociales Municipales este fenómeno es bien conocido por los Trabajadores Sociales que en ocasiones se ven impotentes por falta de tiempo y de medios para enfrentarse a él: es la dependencia institucional o clientelismo.

En resumen, se trata de familias desorganizadas y que parecen vivir en continuo cataclismo; es difícil comprender cómo consiguen sobrevivir de un día para otro, ya que el elevado grado de conflicto interno y el bajo nivel de atención paternal y de habilidades para resolver problemas van inevitablemente acompañados de la pobreza, malas condiciones de vivienda y deudas (McLaughlin, E., 1993).

Los padres tienen pocos recursos personales: ya cuando eran niños se les maltrató con frecuencia, vivieron muchos años en hogares infantiles o en una sucesión de hogares de adopción y sufrieron una cantidad de pérdidas sin resolver durante sus vidas. Además, si tienen la suerte de obtener un empleo, es en trabajos mal pagados y frecuentemente agotadores que ofrecen poca dignidad y apenas estatus, y por consiguiente tienen muy escaso o ningún entusiasmo o energía para dedicarlos a la vida familiar.

Son, en suma, familias que sufren graves deprivaciones y desventajas sociales y emocionales (Clark y otros, 1982).

Desde mi práctica profesional concreta y en función de las demandas que se van planteando, he podido constatar que las familias con las que mayoritariamente he trabajado presentan una serie de rasgos que hacen difícil la intervención con ellas. Entre los múltiples problemas que plantean, hay que referirse, por ejemplo, a los siguientes:

- Pobreza económica, manifestada en bajos o nulos ingresos económicos, o bien recurso a la economía sumergida.
- Predominio de familias numerosas y familias extensas, en cuyo seno es fácil constatar carencias afectivas, malos tratos, abandono o falta de atención a personas que padecen las consecuencias de la vejez o que se ven afectadas por enfermedades físicas y psíquicas. Esta situación se agrava teniendo presentes las deficientes condiciones de habitabilidad de la vivienda (insalubridad, hacinamiento, problemas de higiene personal, etc.).
- Rechazo social, no sólo por sus condiciones materiales de vida, o su analfabetismo, o sus costumbres, sino también por otras razones, como puede ser su raza.

- Alto grado de conflictividad social (delincuencia, alcoholismo, marginación...), propiciada por el hecho de vivir en barrios marginales carentes de equipamiento y recursos adecuados para hacer frente a las necesidades del grupo y de la propia comunidad.

De este tipo de situaciones se derivan consecuencias importantes en orden a la vida personal y a las relaciones de convivencia. No contribuye a mejorarlas su dependencia de instituciones de carácter caritativo, o de los Trabajadores Sociales de la Administración, así como el sentimiento que experimentan de sentirse valorados negativamente y objeto de rechazo.

Más en particular y a propósito de la posibilidad de ofrecerles ayuda o apoyo eficaces, hay que tener presentes otros hechos evidentes:

- Control y exigencias de tipo burocrático y administrativo para acceder a las ayudas por parte de las instituciones, lo cual crea una barrera que imposibilita un apoyo eficaz por parte de los Trabajadores Sociales y que en ocasiones hace desistir a estos clientes de demandar dicha ayuda.
- Desconocimiento de sus derechos básicos personales y sociales que impide el acceso normalizado a ayudas reglamentadas por la Administración.
- Las demandas no siempre son claras. A veces, una misma solicitud puede necesitar diferentes condiciones para la intervención (según el tiempo que se lleve en contacto con el caso; los descubrimientos progresivos acerca de éste; las relaciones que se establecen entre usuario y Trabajador Social que permiten o no el que se dé una relación de ayuda).

En general, puede decirse que la participación de este tipo de familias es prácticamente nula, siendo muy laborioso el empeño en motivarlas y hacer posible que vaya despertando en sus miembros una conciencia crítica.

3. INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL CON FAMILIAS MULTIPROBLEMA EN EL AMBITO MUNICIPAL

Un examen atento de las características que hemos expuesto a propósito de la situación multiproblemática de estas familias y del contexto desde el que se les presta la ayuda, pone de manifiesto hasta qué punto es ardua la tarea de los Trabajadores Sociales que intervienen en ellas.

Esto explica el interés de autores como Mattison y Sinclair (1979), o Weitzman (1985), en subrayar la necesidad de adaptar los

métodos convencionales de los Trabajadores Sociales a las condiciones reales de estas familias para conseguir unas eficaces relaciones de trabajo.

En este sentido, entiendo que, conforme expone Weitzman, la labor de los profesionales ha de orientarse por unos criterios de actuación que, en síntesis, son éstos:

1.º En primer lugar, asegurar con ellos una alianza estable. Para conseguir esto, es vital integrarse de un modo positivo y alentador con familias que están impregnadas por un sentimiento de culpa que las lleva a mantenerse en el negativismo. Se precisa una sensibilidad especial para tomar conciencia de su autocomprensión específica, del significado real que tienen sus reglas, su estructura, sus valores y creencias.

Sólo así será posible ir más allá, creando y manteniendo una corriente emocional estable durante una larga temporada, esto es, un apoyo emocional efectivo, tanto verbal como no verbal, ya que para estas familias es tan importante como el hablar, el actuar para así combatir, muy lentamente, todas las situaciones de privación y de explotación sufridas durante muchos años.

2.º Paralelamente a este esfuerzo inicial, la atención del trabajador social debe centrarse en reducir la intensidad. Supuesto que es típico en estas familias presentarse con síntomas muy difíciles (incluidos el incesto, la violencia, el alcoholismo, la delincuencia y el suicidio), alentar a los miembros de la familia a que interactúen en esos asuntos puede desatar conductas destructivas y emocionales difíciles de controlar. Por consiguiente, es importante evitar una guerra abierta durante las entrevistas, teniendo presentes los conflictos que ellos ya están viviendo y que un comportamiento imprudente podría avivar, dificultando una intervención eficaz del Trabajador Social.

Los padres que maltratan, rechazan o inhiben a sus propios hijos, por lo general han tenido la misma experiencia siendo niños. El Trabajador Social, por tanto, se enfrenta con una situación en la que tiene que adoptar un rol fuerte y activo, asumiendo la iniciativa en el afrontamiento de la situación, a la vez que procura la participación de los miembros de la familia. Por lo menos al principio, mediador, en resumen, como una figura investida de autoridad, sin que ello signifique pretender dar la imagen de un «auxiliador mágico».

Teniendo presente el escaso nivel de autoestima de estos clientes, el Trabajador Social deberá esforzarse en combatir la pobre apreciación que tienen de sus posibilidades de éxito. Esto lo hace el Trabajador Social interesándose por los padres y sus escasas satisfacciones, si hay algunas, más que demostrando interés por el hecho de que sean padres negligentes, o difíciles, o que ocasionan problemas a la comunidad.

3.º En tercer lugar, es importante que el Trabajador Social centre su empeño en estructurar las entrevistas. Ya que estas familias se sienten (y están) fuera de control, es esencial que él lo vaya modelando, esto es, poniendo límites (por ejemplo fijar un horario y cumplirlo: la misma hora, el mismo día y durante el mismo tiempo) y estableciendo reglas de conducta durante las entrevistas. La violencia u otra conducta extrema es inaceptable y si es necesario, el Trabajador Social debe reprimirla abiertamente, por ejemplo, sujetando a un niño pequeño o excluyendo de la habitación a un miembro de la familia.

Conviene destacar que los límites ayudan a los miembros de la familia a organizarse, pero no se debe ser demasiado ambicioso al principio, ya que familias que durante tanto tiempo han funcionado sin ellos, no van a cambiar de repente.

Sin embargo, en este punto, es importante resaltar el papel del Trabajador Social como negociador y modelo de atadura controlada y limitada (Jordan, W., 1972); sobre todo en la fase inicial de la relación hay que esforzarse por definir con ellos los problemas, así como contener a los clientes y darles límites firmes (esto supone no ofrecerse incondicionalmente a los clientes a fin de que ellos lleguen a distinguir entre crisis verdaderas y crisis falsas, si bien, por otra parte, el Trabajador Social debe proporcionar un modelo en el cual las familias puedan tener confianza; por ejemplo, aunque los clientes sean agresivos e inconstantes, el Trabajador Social siempre vuelve a verlos).

4.º Otro criterio de actuación, que se relaciona con lo anteriormente expuesto, será concebir metas realistas, esto es, procurar que los objetivos o metas convenidas estén dentro de la capacidad y de la motivación de los miembros de la familia; deben ser concretas y estar referidas a la conducta y no vagas, imprecisas e idealistas, tales como «mejor paternidad» o «menos conflictos interpersonales».

5.º Es evidente que el Trabajador Social puede y debe también proporcionar ayuda material pero sin olvidar que la problemática de estas familias se engloba en un contexto más amplio de marginación y de privación económica. Así, a veces es oportuno que el Trabajador Social ofrezca ayuda material y económica, pero teniendo siempre presente que este tipo de ayuda tiene que reforzar el sentimiento de valoración personal de sus clientes y combatir las presiones contrarias del medio ambiente.

6.º Finalmente, ha de tener la capacidad de saber anticipar el efecto de las intervenciones; puesto que estas familias viven al día y es propio de ellas pasar de una crisis a otra, tienen dificultad en pensar por anticipado. El Trabajador Social, por tanto, debe ayudarlas a entender las consecuencias de los cambios que intentan producir. Su capacidad para predecir lo que ocurrirá es pues importante para establecer su credibilidad.

En general, y además de las estrategias antes mencionadas es necesario que el Trabajador Social tenga una perspectiva amplia de cuál es la situación real de la familia atendida que le permita determinar tanto los problemas de índole material o económica como los de índole psicosocial, a fin de que la intervención sea más eficaz y adecuada al tipo de situación que presenta la familia.

El Trabajador Social, para el desarrollo de su actividad profesional, utiliza varios instrumentos técnicos y metodológicos.

Entre ellos, entiendo que tiene una significación particular la utilización de la Historia Social Familiar, en cuanto constituye una técnica básica para la correcta evaluación diagnóstica de los problemas que se presentan y para la elaboración del Plan de acción del Trabajador Social.

Siguiendo una adaptación de la técnica utilizada por Johnson, ésta habría de contemplar a la familia como un sistema en el que todos sus elementos interactúan.

Está compuesta por cuatro grandes apartados:

El primero de ellos, centrado en la IDENTIFICACION DE LA INFORMACION, contiene los datos siguientes:

- Nombres y fechas de nacimiento de los miembros de la familia.
- Fechas de fallecimiento.
- Matrimonios actuales y anteriores.
- Grupo étnico, cultural y religión a que pertenecen.
- Fecha del primer contacto de la familia con los SS.SS. y determinación de quien derivó el caso.

El segundo apartado contiene DATOS SOBRE LA ESTRUCTURA FAMILIAR, es decir, la identificación de los miembros del sistema familiar, los subsistemas, interrelaciones y funcionamiento de los diversos subsistemas (marital, parental, paterno-filial), cohesión familiar, límites, alianzas, separaciones, reglas y normas, clima emocional y afectivo.

Lógicamente, incluye también datos relativos al entorno familiar, al estilo de vida, al estatus socioeconómico, al tipo de comunidad y vecindario, a las relaciones de la familia, al grupo cultural de referencia y al grado de influencia en el sistema familiar.

Además, este apartado contempla otros datos que se refieren, por una parte, al funcionamiento familiar, modelos de comunicación, asunción de roles y mecanismos de adaptación.

Y por otra parte, DATOS SOBRE EL DESARROLLO DE LA HISTORIA FAMILIAR, sus raíces, acontecimientos más significativos y desarrollo de la misma.

En el tercer apartado, se contemplan otros aspectos complementarios, como son el tipo de ayuda que se solicita, diferenciando las ne-

cesidades individuales de los miembros que componen a la familia, los recursos, ayudas o cambios que se precisan y las necesidades y problemas del sistema familiar.

El último apartado recoge otros datos que se refieren tanto a los recursos internos de la familia para afrontar el cambio, como a los apoyos externos que el contexto social y comunitario puede brindarle para hacer ese cambio efectivo.

Se plantean, pues, cuestiones referidas a lo que espera la familia del servicio que ha solicitado, así como a las ideas, intereses y actitudes que tengan una especial relevancia para la prestación de la ayuda.

Paralelamente, otras que se relacionan con los recursos de que dispone la familia para intentar un cambio efectivo y los apoyos complementarios indispensables para el mismo, a la vez que se analizan otros factores que puedan afectar a la motivación o capacidad del sistema familiar para afrontar las decisiones que lleva implícito un cambio de esa naturaleza.

Lógicamente la intervención del Trabajador Social en su labor de ayuda a estas familias no sólo debe basarse en un conocimiento de tales claves sino también ser conscientes de la disponibilidad real de recursos que tiene la comunidad y, de sus limitaciones, a fin de no generar expectativas que no podrán ser satisfechas.

Finalmente, y basándome en lo que he podido observar a través de mi trabajo en un Departamento de Servicios Sociales Municipales, entiendo que es conveniente hacer unas breves reflexiones con el fin de resaltar las dificultades prácticas que los Trabajadores Sociales de los Ayuntamientos encuentran en el desarrollo de su trabajo con este tipo de familias.

En primer lugar, hay que llamar la atención sobre el hecho de que, desde los Servicios Sociales Municipales, muchas de las solicitudes planteadas pueden ser identificadas por el Trabajador Social simplemente como una información puntual y nada más. Ahora bien, estos profesionales deben usar sus habilidades de observación y diagnóstico para valorar si esto es así, o bien es esa solicitud una excusa para llamar la atención sobre otro tipo de peticiones o de problemas que no se atreven o no pueden explicitar directamente por diversos motivos; piénsese por ejemplo, en la desconfianza y temor que provoca en muchos casos el desconocimiento del profesional por parte del cliente; o también la imagen que el usuario habitualmente tiene de la institución o servicio y, por tanto, del profesional, en cuanto que su actividad se identifica en muchos casos con una labor de control y autoridad.

Yendo más allá, el Trabajador Social puede y debe aprovechar esa demanda de ayuda material o informativa para intentar iniciar una relación de ayuda que permita también la solución efectiva de los problemas psicosociales de la familia.

En segundo lugar, hay que resaltar aquellos clientes que buscan una solución a problemas concretos ofreciendo su colaboración para el cambio (pero sólo a nivel verbal, ya que en realidad no quieren cambiar).

Es el caso de problemas de separación, relaciones con los hijos, o dificultades con los ancianos de la familia, etc., en las que generalmente es la madre la portadora de la demanda familiar pero siempre proyectando la culpa en alguno de sus miembros (si se trata del hijo «conflictivo» se pide directamente su ingreso en alguna institución, o si se trata del anciano se reclama plaza en algún asilo, etc.). Esto, como hemos visto anteriormente, tiene que ver con la existencia de un «chivo expiatorio» en la familia.

Estas situaciones pueden ir también acompañadas por otro tipo de solicitudes; es importante, por tanto, saber determinar e identificar exactamente qué se pide, verificar el contenido de la demanda con el solicitante, a fin de que pueda iniciarse la relación en función de la demanda real y sentida.

En tercer lugar, es evidente que hay demandas de tipo material que suelen encubrir otro tipo de problemas o que están a la base de ellos.

A este propósito, entiendo que es ilustrativo recordar uno de los casos más frecuentes de los Servicios Sociales Municipales.

Se trata de una madre de familia que acude al Trabajador Social derivada por la Escuela a la que acuden sus hijos y a instancias de la maestra, por el hecho de que los niños desde hace algún tiempo llegan al colegio con muestras evidentes de malnutrición, abandono físico, falta de higiene y especialmente, bajo rendimiento escolar.

Al indagar el Trabajador Social con la madre, ésta se justifica diciendo que su marido tiene problemas en el trabajo y por tanto dificultades para mantener adecuadamente a toda la familia, no pudiendo tampoco trabajar ella pues tiene familia numerosa que atender.

Tras varios contactos, entre ellos, y alguna visita al domicilio de la familia, el Trabajador Social descubre otros problemas de relación de pareja, alcoholismo del padre, miedo de la madre ante la situación en que se encuentra; y protección de ésta al marido por su alcoholismo (esposa y/o madre «encubridora» o facilitadora del alcoholismo del padre y/o hijo). A pesar de que se les proporciona la ayuda material requerida, se constata, sin embargo, la persistencia de la situación inicial.

Situaciones de esta naturaleza ilustran la necesidad de que el Trabajador Social no limite su atención al problema o demanda manifiesta, puesto que ésta suele encubrir otras dificultades más importantes del sistema familiar.

En cuarto lugar, hay que referirse a aquellas solicitudes que llegan derivadas de otras entidades o servicios, lo cual produce una serie de dificultades; como ocurre, por ejemplo:

- Cuando se trata de un caso para el cual no se ha solicitado la intervención del Trabajador Social.
- Cuando la decisión de intervenir es externa al profesional, en cuanto se vincula únicamente con su papel/competencia en el servicio.

En este tipo de intervenciones, es evidente la necesidad de que se analicen previamente las distintas relaciones que pueden producirse entre los servicios o instituciones y los profesionales implicados en el caso concreto.

Finalmente, los Trabajadores Sociales se enfrentan desde las instituciones municipales a diversas situaciones-problema que son competencia de los Servicios Sociales Especializados, teniendo que abordar situaciones sobre las cuales no tienen ni competencia real ni preparación para afrontarlas con éxito, limitándose a utilizar recursos convencionales que no son adecuados para la resolución de esos problemas.

En definitiva, el trabajo social con familias multiproblema desde un ámbito municipal puede llegar a ser fuente de frustraciones y desesperanza para los Trabajadores Sociales.

En muchos casos, la situación de miseria moral y material es tal que llevan al profesional a sentir su propia impotencia. La escasez de recursos disponibles para hacer frente a situaciones tan graves y complejas no puede dejar de ser fuente de conflictos para los Trabajadores Sociales, tanto de tipo personal como profesional.

Por otra parte, las familias que no están acostumbradas a mantener las relaciones dentro de determinados límites y en cuyo pasado los abandonos y fracasos afectivos constituyen una experiencia permanente, si no encuentran respuestas inmediatas a sus necesidades materiales, pueden decidir no volver más.

Estas consideraciones ponen de manifiesto la necesidad de que los Trabajadores Sociales afronten su labor en este ámbito específico de actuación, partiendo de una preparación especializada.

Tal preparación se refiere a habilidades o destrezas profesionales, a determinados tipos de conocimientos, y, sobre todo, a actitudes, criterios y valores que, posibilitando una intervención positiva en ese medio, constituyan también un apoyo moral en la realización de su labor profesional.

4. OBSERVACIONES CONCLUSIVAS FINALES

Teniendo en cuenta las características y el perfil de las familias multiproblema, los factores que inciden en situaciones de esa naturaleza, los comportamientos y actitudes a que dan lugar y las consecuencias de tipo personal y familiar que se derivan de ellas, en este

artículo se ha intentado exponer y razonar cuáles son las condiciones reales en que desarrolla su labor el Trabajador Social, así como los conocimientos y actitudes que exigen de él una labor de esta naturaleza.

En la exposición se subraya también el hecho de que el contexto en el que tiene lugar la relación profesional, en el ámbito municipal, no es el más adecuado para ofrecer respuestas satisfactorias a las demandas de esas familias.

A ello se añade la dificultad que encuentran las familias multiproblema para entrar en relación con los Trabajadores Sociales. Limitándose, por ejemplo, al Departamento de Servicios Sociales, el hecho de que su ubicación se encuentre en el mismo edificio que el resto de los servicios municipales (policía, administración, estamento político, etc.) constituye una barrera entre los usuarios y los profesionales, en cuanto a que induce a los clientes a identificar a éstos como un elemento de control o autoridad, más que como personas capacitadas que pueden ayudarles y a las que pueden confiar sus problemas personales y familiares.

Otra dificultad añadida es también, sin duda, la falta de una referencia orientadora para el desarrollo de este tipo de trabajo especializado, teniendo presente que en nuestro país el trabajo social desde la Administración se inicia en la última década.

La conciencia explícita de las dificultades que plantea el trabajar con familias multiproblema, constituye una clave necesaria para realizar una labor profesional positiva.

Ello implica, lógicamente, una tarea siempre abierta de análisis e investigación, teniendo presentes las exigencias generales que hoy se plantean y las posibilidades reales de satisfacerlas, en los diversos contextos y situaciones en que el Trabajador Social desempeña su actividad.

En la medida en que el Trabajo Social, en contacto directo con las realidades, se va configurando conforme a estos criterios básicos, se hace más evidente por qué y cómo constituye en nuestro tiempo el contrapunto indispensable a aquel otro modo de actuación que Tolstoi describía irónicamente como «el deporte de la beneficencia».

BIBLIOGRAFIA

- Campani, A. y Luppi, F.: *Servicio Social y Modelo Sistémico*. Paidós Terapia Familiar, Barcelona, 1991.
- Carpenter, J. y Treacher, A.: *Problemas y soluciones en Terapia familiar y de pareja*. Paidós Terapia Familiar, Barcelona, 1993.
- Johnson, L.: *Social Work, A Generalistic Approach*. South Dakota University Press, Allyn y Bacon, Inc., 1983.
- Kempe, R. S. y Kempe, C. H.: *Child Abuse*, Londres, 1978: Fontana (trad. cast.: *Niños maltratados*. Morata, Madrid, 1985).
- Mattison, J. y Sinclair, I.: *Mate and Stalemate: Working with Marital Problems in a Social Services Department*. Oxford Blackwell, 1979.
- National Institute for Social Work: *Trabajadores Sociales, su papel y cometidos*. Narcea, Madrid, 1992.
- Ríos González, J. A.: *Orientación y Terapia familiar*. Instituto de Ciencias del Hombre, Madrid, 1984.
- Varios: *Hombre en crisis y relación de ayuda*. ASETES, Barcelona, 1986.
- Walker, C.: *Managing poverty: The limits of social assistance*. Series: The State of Welfare, Londres, 1993.
- Weitzman, J.: «Engaging the severely dysfunctional family in treatment: basic considerations». *Family Process*, 24, 1985.