

## REFLEXIONS AL VOLTANT DE L'ASSESSORAMENT A FAMÍLIES

**Dolors Vique Ginés**

Psicopedagoga EAP B-39 de Sant Vicenç dels Horts

### RESUMEN

#### "Reflexiones sobre el asesoramiento a familias"

El asesoramiento a familias en la práctica psicopedagógica nos remite permanentemente a una reflexión, a un cuestionamiento acerca de nuestras funciones. En el abordaje de esta parte de nuestra práctica cotidiana aparecen, entre otros, términos como la escucha, el consentimiento y el acompañamiento, aspectos que no dejan indemnes a los profesionales, ocasionando en ellos unos efectos a tener en cuenta: El malestar, las dudas del sufrimiento del profesional. ¿Qué hacer con este malestar?, ¿qué diversas formas hay de afrontarlo y de acercar respuestas en el desarrollo de nuestra tarea diaria? Estos y otros son elementos que forman parte de las reflexiones que se plantean en este artículo.

### ABSTRACT

#### "Reflections on family counseling"

As we counsel families in our practice as school psychologists, we are constantly confronted with the need of reflecting on and questioning our functions. On approaching this part of our daily practice we come across concepts such as listening, consent and accompaniment, which refer to aspects that do not leave the professional unscathed and that affect him/her in ways that cannot be ignored, giving rise to feelings of malaise, doubts and suffering in the professional. What is to be done about this malaise? What different ways are there of facing it and of looking for answers to it in our day-to-day work? These and other elements are part of the reflections raised in this article.

En la pràctica de l'orientació, el consell i l'assessorament a les famílies, els professionals de la psicopedagogia rebem quotidianament un munt de demandes ben farcides d'inseguretats, de pors i de malestars que sempre donen compte d'un enigma a resoldre.

L'atenció a les famílies des del vessant educatiu fa que ens preguntem de quina manera podem fer un assessorament directe que pretén tenir efectes en uns tercers. Aquests efectes seran de caire educatiu per a infants i adolescents, però no només, ja que també tindran efectes terapèutics i afectius en cada membre de la família, tant individualment com a nivell de grup, així com en les relacions establertes entre ells.

De la mateixa manera, i de ben segur, tindrà efectes sobre els mateixos professionals, tant a nivell personal com professional. Cal tenir present que a vegades aquests efectes poden ser desconeguts i imprevisibles.

En realitat, amb el nostre assessorament, el que pretenem és satisfer una demanda? En cas afirmatiu, pot comportar alguns riscos. Per exemple, caldrà veure si la demanda que se'ns fa és, en realitat, una altra de l'explicitada, i per tant quina és, en realitat, la demanda implícita que subjau sota la demanda explícita? A partir del treball que fem de la demanda, caldrà valorar si realment cal, o no, un assessorament, sobretot en els casos en què la família consulti derivada per altres professionals. També és un risc que pot malmetre la relació, si els professionals ens anticipem tot donant respostes pel bé de les famílies i que, en realitat, aquestes "no les vulguin" o, senzillament no "puguin" portar-les a terme. Haurem de tenir presents aquests elements per tal de donar la resposta més convenient, fent una anàlisi molt acurada i rigorosa de

la demanda que se'ns fa.

### NOVES FORMES DE FAMÍLIA, NOVES FUNCIONS?

La societat actual ha creat noves formes de família. En certa manera podem dir que la diversitat familiar és una realitat que ha superat el tradicional model patriarcal. Ara hem de parlar de diferents models de famílies, ja que el "model únic" de família patriarcal es troba envoltat de moltes noves i variades formes. Els canvis que ha suposat la incorporació de les dones al món del treball remunerat i el control de la natalitat, mitjançant els mètodes de planificació familiar, ha estat espectacular des del segle passat. El canvi de rols i funcions segons el gènere també. Òbviament, els homes s'han vist confrontats a aquestes noves realitats i han començat a reaccionar canviant també papers i rols atribuïts en funció del seu sexe. Cada cop més, veiem com es formen nous grups d'homes on es treballen les anomenades noves masculinitats: grups d'autoajuda i de suport entre homes. Afortunadament, la societat, en aquest sentit, s'està modificant. Podem dir, així, que els canvis estan sent impressionants. La realitat actual ens parla de famílies de tot tipus i colors. Ara no faré un llistat de tipologies de famílies, però sí que vull deixar palesa la constatació que ens trobem amb diferents formes d'agrupament familiar que hem de tenir presents i d'incorporar en l'exercici de la pràctica professional.

Els professionals de l'educació ens trobem davant d'aquesta diversitat que comporta alhora escales de valors diferenciats. Ara bé, en totes elles trobem un seguit de preocupacions envers l'educació i la cura dels fills i les filles que són semblants i que podem dir que són de caire universal. Aquestes qüestions es mouen en un eix determinat, com ara la funció acollidora i

la funció limitadora. De quina manera podem introduir el diàleg, la paraula, l'acollida, allò permès, i de quina manera podem introduir la llei, la prohibició, la norma, el límit. El joc, en aquest sentit, està servit. Podem incorporar altres elements, però els ingredients principals són aquests: l'acollida i el límit, així com l'autoritat per introduir-los.

### TANT D'AMOR, OFEGA

Trobar la felicitat a "tota pastilla" és un ideal d'època convertit en un imperatiu. El que volem per als nostres fills i filles és que siguin feliços, diuen moltes famílies. En aquesta felicitat com a objectiu no s'encabeix la manca de res: "que als meus fills no els falti de res" són algunes de les paraules que escoltem diàriament. Aquesta és una afirmació que de ben segur les famílies busquen per a la seva prole. Però, és real aquesta afirmació? Realment, si no els falta de res, seran feliços? Com podem observar en el dia a dia, els nens consentits i als quals no els manca res són precisament nens a qui els falta força coses per ser feliços. Per exemple, els manca educació, paciència, calma, serenitat, tolerància a la frustració, comprensió de la realitat, límits, responsabilitat; es tornen tirànics, porucs, no poden fer res sols, s'avorreixen, necessiten de la presència de l'adult en permanència, no suporten un "no" per resposta, els manca, en definitiva, el **desig**.

El desig del nostres infants està tapat, esmorteït, massa freqüentment, pel desig dels adults. Adults consentidors, poc disposats a suportar rabietes i a col·locar-se en el lloc de l'adult que protegeix posant límit, dient NO i proposant alhora altres alternatives, si cal. Aquests adults s'han convertit en adults sota l'amenaça filial del "**no m'estimes prou**" i, el que és pitjor, s'ho creuen, ho interioritzen i es culpabilitzen.

Les diferents maneres d'educar i de relacionar-se amb els nens i els adolescents són tan diverses com persones hi ha en el món. La particularitat de cada persona, la seva singularitat, és absolutament diferent i aquest és un dels enigmes i també un dels reptes de l'educació, és a dir: De quina manera transmetre humanitat al nouvingut, que acaba de néixer? No només la manera de fer de cada persona, ja sigui pare, mare o tutor, és diferent, sinó que també ho és la manera de respondre dels nens i dels adolescents també ho és. No hi ha receptes màgiques per a ningú. Tampoc per als professionals. En tot cas, cada persona, ja sigui nen, jove, adult o, en aquest cas, cada família, ha de trobar la seva manera d'estar en el món i d'educar. Aquesta és una tasca d'investigació dels professionals, com acompanyar els subjectes en la seva manera de fer, proposant elements de reflexió i de qüestionament que l'apropin a donar, o donar-se, les respostes més adequades a allò que necessiten en cada moment. En relació amb les demandes explicitades per les famílies, cada "moment" és diferent, donat que cada edat de la vida dels infants i dels adolescents és diferent, com diferents són també les edats dels adults. Per als professionals la qüestió és: **cóm apel·lar a la responsabilitat de les famílies sense culpabilitzar-les?**

### EL CONSENTIMENT

Com a professionals, hem de mantenir un posicionament ètic que faciliti l'escolta, que instal·li la confiança i el respecte i que ofereixi l'acompanyament i la conversa com a mesures de treball comú. En definitiva, necessitem el consentiment de la família per poder iniciar el nostre treball. A primera vista, podem interpretar que aquest consentiment ja existeix des del primer moment en què venen a fer una consulta o demanda. Lluny d'aquesta realitat, ens trobem que els condicionaments que fan que una família doni el pas per fer la demanda poden ser múltiples i de diferents caires. No podem quedar-nos solament amb aquesta primera impressió. Tots coneixem els resultats o, millor dit, els diferents camins pels quals van anar algunes de les nostres orientacions anteriors: directament al fracàs.

Segons el meu parer, una família consent quan té confiança en el professional, quan li atorga una autoritat i un cert saber del que està succeint en les dificultats de relació en la família. Consentir vol dir donar, permetre, autoritzar i també, rebre. En el nostre cas, les famílies consenten en donar-nos informacions, permetent-nos que les escoltem, que els diguem, que els donem assessorament i orientació, que els aconsellem. Ens autoritzen a ser participants dels seus malestars, de les seves preocupacions i dels seus dubtes. Aquesta situació ens remet a un respecte profund per la seva intimitat, així com a la privacitat de les seves informacions. També ens situa davant de situacions que poden provocar en nosaltres efectes col·laterals, com dubtes i impotència davant de situacions que no podem, o a vegades no convé, modificar ni tocar de cap manera. D'aquestes situacions que poden alterar el nostre ànim i la nostra ànima i, per tant, la nostra subjectivitat, cal veure què en fem. Una possible resposta, que diu molt de la posició ètica del professional, és una supervisió o anàlisi amb altres professionals. Ocupar-nos de les nostres pròpies misèries, del desassossec i dels malestars que es produeixen en la nostra pràctica, ens donarà més garantia de satisfacció amb allò que fem, fent front a una pràctica estandarditzada i protocol·litzada, per fugir del malestar.

També enriqueix la nostra pràctica un saber més profund sobre nosaltres mateixos i sobre les nostres mancances, dificultats i buits, dels quals no ens "escapem" i amb els quals estem permanentment confrontats. També ens donarà la tranquil·litat necessària per poder afrontar amb major honestedat i coherència la nostra funció. D'aquesta manera, preservarà la nostra salut mental de tants i tantes situacions de patiment amb què ens trobem en el dia a dia.

El *con-sentiment* també fa referència al sentir en la doble accepció de sentir (escoltar) i sentir de sentiment. En aquestes dues accepcions s'obren diverses formes d'interpretació per part d'ambdues parts. En la primera, referida a l'escolta, ens trobem amb dos discursos (el de la família i el del professional), que poden construir un altre de nou. La segona ens aboca a una amalgama de sentiments que cal situar molt bé, per part dels professionals, ja que en la idea expressada abans respecte a la supervisió, caldrà modular el que es desperta en

cadascuna de les parts. És obvi que els professionals no sortim indemnes de la funció assessora.

### ESCOLTAR AMB LA BOCA TANCADA

*"El silenci i la paraula no són contraris. La paraula és com un fil que vibra en la immensitat del silenci. Al llarg de la conversa, el silenci és com la respiració entre les paraules, és el significat de les paraules no dites, de les paraules impossibles de dir. El silenci és la paraula del rostre, de la mirada, del gest..."*

J.Carles Mèlich (Mèlich 2002)

Dintre de la lògica actual, on el temps és un factor primordial i on, més que mai, "el temps és or", l'escolta esdevé un element clau. Donar temps per tal que la pròpia família s'escolti quan parla és fonamental. No cal dir ja la importància de l'espai i del clima a instaurar. Tots aquest elements formen part del que anomenem l'acollida. Acollir-les significa rebre-les, obrir les portes, ser hospitalaris i recollir el que elles ens porten en la seva consulta: els seus malestars i també les seves raons, les seves idees al voltant d'allò que els neguiteja, del que els preocupa i de les perspectives que posen en nosaltres a l'hora d'abocar tota aquesta allau de sentiments.

En una època on ens donem poc temps per escoltar-nos, i molt menys per escoltar els altres, transmetre alguna cosa de l'ordre que la mateixa família es pugui escoltar, és fonamental. Quan les famílies parlen, també s'escolten i, en aquest dir, apareixen reflexions i pensaments que cal deixar que s'instal·lin. Per aquesta raó el silenci del professional és en moltes ocasions **decisiu**. Per tal que les famílies parlin, hem de callar. Callar per escoltar. En moltes ocasions els professionals ens podem mostrar com éssers omnipotents que tenim la clau de tot plegat, que sabem més que ningú, i que tenim la solució als problemes dels altres. Els professionals sabem que això és una fal·làcia. Podem córrer el risc d'avançar-nos, de no tenir prou paciència i perdre de vista que qui més sap de "casa seva", dels seus fills i filles i de les situacions de dificultat i conflicte, és la mateixa família. Aquest sentiment d'omnipotència que en ocasions ens embarga és inherent a l'ésser humà, segurament per un altre sentiment, el de la compassió pels altres, pel seu patiment, per les seves mancances o debilitats, perquè no veuen el que és tan fàcil veure des de fora, des del nostre saber, des de la nostra professionalitat. No hem d'oblidar que aquest sentiment també pot encobrir, encara que inconscientment, les nostres pròpies mancances i debilitats.

Ens trobem confrontats permanentment a un contrasentit, les famílies consulten per rebre solucions que només elles poden solucionar. Cal sortir de la lògica problema/solució i col·laborar a reformular preguntes per aproximar respostes - que en moltes ocasions no seran "La Resposta" - però sí podrà obrir noves oportunitats, nous sabers i orientar per fer veure que el saber està en el sí de les seves relacions i dels seus

vincles, i que en siguin conscients. Ens moltes ocasions ens trobem que d'entrada la resposta de les famílies davant les seves dificultats és el no saber, un no saber o un "no poder" (no voler) saber inconscient que esdevé un mur, una pantalla i, en definitiva, un parany que atura o retarda el desenllaç a aquest no saber.

Convé que els professionals tinguem aquesta realitat molt present per respectar el saber de les famílies, per fer una escolta activa i per **acompanyar-les** en la en la reformulació i resignificació d'aquest "no saber". Les acompanyarem en el neguit que representa aquest "no saber" que manifesten reiteradament, i al qual ens convoquen amb reiteració, per tal que la paraula dita sigui la nostra, la dels experts, la dels professionals. Aquest pot ser també un parany en el que hem d'evitar caure. Sabem que el nostre acompanyament ha de passar necessàriament per l'escolta atenta, pel silenci calibrat, modulad, perquè sigui la seva paraula la que aparegui dotada de significació i, d'aquesta manera, retornar alguna cosa que tingui una certa significació i obri vies noves de pensament.

Donar un lloc, un temps i un espai al pensament en una societat on sembla que no cal pensar gaire no és fàcil. No és fàcil callar, no és fàcil escoltar.

No cal pensar perquè les respostes ja les sabem. Semblaria que tenim respostes per a tot, però en realitat el que ens falten són les preguntes. Com podem donar lloc a les preguntes? És un gran "què" de la nostra època, una època on predomina la passió per la ignorància, i on semblaria que no podem pensar ni enfrontar les dificultats de manera adulta, posposant i derivant les responsabilitats en altres, per a més endavant, en una mena d'infantilisme per part dels adults que no volen créixer, com explica molt bé Neil Postman en el seu llibre *La desaparició de la infantesa*.

*"Hi ha un anunci de sabó Ivory, molt divulgat a la TV, en el qual apareixien dues dones que s'identifiquen com a mare i filla. Tot seguit els telespectadors es troben amb el repte d'endevinar quina és la mare i quina és la filla, ja que totes dues semblen estar al final de la dècada dels vint anys i ser més o menys intercanviables".*

Postman considera aquest anunci com la corroboració clara de que les diferències entre adults i infants estan desapareixent i, per tant "sense una idea clara del que vol dir ser adult, no hi pot haver una idea clara del que vol dir ser un infant". (Postman 1990).

### COM ACOMPANYEM, FENT CAMÍ AL CAMINAR?

Cal acompanyar al costat i no, com diem moltes vegades, actuar a sobre el subjecte, perquè d'aquesta manera l'acabem aixafant. Es tracta més aviat d'estar al costat, amb una distància òptima. Acompanyar és situar-se de forma diferent, tant

en el temps com en l'espai, i aquest situar-se ve definit per un pacte establert entre família i professional. La nostra presència conté, dóna suport, introdueix quelcom en el buit al que moltes vegades se senten confrontades les famílies. Omple, per tant, alguna cosa d'aquest buit, pot introduir un "no estar sol", incorpora també la idea de la construcció amb altres, d'abordar els reptes conjuntament, de fer xarxa, de que algú altre es solidaritza, empatitza amb el subjecte. També la idea de "l'altre amb mi" significa de vegades sortir d'un sentiment d'impotència davant el rostre de l'altre. Com diu Emmanuel Lévinas "el rostre de l'altre significa per a mi una responsabilitat irrecusable que antecedeix a tot consentiment lliure, a tot pacte, a tot contracte" (Bárcena & Mèlich 2000). Per a Lévinas el rostre de l'altre em convoca a donar una resposta, a no estar impassible davant el problema, a actuar, de fer-me càrrec assumint responsabilitats, ja que els nostres actes tenen conseqüències i ens n'hem de fer responsables. Aquests elements ens reintrodueixen en el tema de fer-nos càrrec del nostre malestar, de les nostres dificultats i de les nostres actuacions. Hannah Arendt, en *La crisi de la cultura*, ens apunta cap a la reflexió sobre la manca d'autoritat i de responsabilitat ètica davant el tipus de transmissió que fem a les noves generacions. Aquestes noves generacions de "nouvingsuts, nounats" que inicien noves èpoques continuadament i que els adults han de preparar per a un món nou i desconegut.

*"És ben propi de la condició humana que cada nova generació creixi a l'interior d'un món ja vell, i, per tant, formar una nova generació per a un món nou traeix de fet el desig de refusar als qui arriben llurs possibilitats d'innovar"* (Arendt, 1989)

Les preguntes que suscita la lectura del text són múltiples i de gran actualitat. Van encaminades a qüestionar permanentment el tipus de transmissió que estem fent i les formes i canals mitjançant els quals ho fem. Cada època té els seus. El desenvolupament de la ciència i de les noves tecnologies de la informació i la comunicació ens col·loquen en situacions paradoxals on famílies i professionals necessitem del saber dels nostres infants i joves en termes d'assessorament i de formació pel que fa a aquests nous models i artefactes de comunicació: mòbils amb sistema Android, programes d'oci, consoles, tablettes, Facebook, Twitter..., per anomenar alguns dels més utilitzats. Aquest tipus de situacions comencen a ser tan habituals que cal preguntar-se permanentment el lloc dels fills i les filles i el tipus de relacions que s'estableixen en el sí d'una família, i de quina manera es reparteixen els rols entre adults, nens i joves. Quins són els límits i el tipus d'autoritat que cal fer servir? Aquestes i altres preguntes obren la possibilitat de noves respostes, ja que les respostes velles no serveixen del tot. Per tant, estem davant d'un nou saber a construir i d'un altre tipus d'autoritat? Una autoritat on el saber del nens i

joves sigui presa en compte de manera diferent?

### **SÍSIF O L'ESFORÇ QUE NO CESSA?**

Per concloure diré, que tal i com apuntava a l'inici, "l'escolta" de les famílies és una fons inesgotable de discurs, de dirsi, alhora, una bona tècnica que fem servir els professionals de la psicopedagogia així com d'altres professionals que treballen amb persones, ja siguin nens, adults o, en aquest cas, famílies. L'escolta no ens deixa indiferents i provoca en nosaltres efectes que van més enllà de la nostra pràctica.

Hem de desposseir-nos o destituir-nos d'aquest "saber tot" que les famílies ens assignen per poder situar-nos més a prop seu i poder "suposar un saber a les famílies" Aquesta destitució no ha de significar, en cap cas, perdre un lloc d'autoritat, més aviat al contrari: ens permetrà poder desenvolupar més eficaçment la nostra tasca.

Per poder comprendre millor les realitats que se'ns presenten, hem de fer una aposta decidida i un compromís pel saber.

En la meva experiència, les diferents formes d'aquest compromís poden passar per accedir a la formació permanent, a l'art i la cultura, en totes les seves formes i modalitats possibles: poesia, literatura, pintura, cinema, dansa, música...

La supervisió, l'anàlisi personal, esdevenen formes de comprometre'ns amb nosaltres mateixos i així, de comprometre'ns amb els subjectes que atenem. Ocupar-nos dels nostres malestars i del nostre patiment ens possibilita diferenciar i clarificar d'on surt. Ens obre preguntes sobre el camí iniciat amb els subjectes amb qui treballem. Si allò que em preocupa sorgeix del treball o d'altres aspectes de la meva vida personal i que transfereixo en el terreny professional? Com afrontar allò que se'm resisteix i per què se'm resisteix. Com abordar-ho de la millor manera? O si he de desistir o fer altres consultes?. D'on poden venir les barreres i resistències i si aquestes provenen del meu malestar o del malestar dels altres? Aquest qüestionament permanent de ben segur ens obrirà portes i ens aproximarà a respostes que facilitaran el desenvolupament de la nostra feina.

Com en el mite de Sísif, estem condemnats a arrossegar la roca amunt una i una altra vegada, fins a l'infinit. La tasca que fem no té fi i sempre és una dura càrrega. Preguntem-nos el perquè de les nostres eleccions. Per què les fem? Quin gaudi representen per a nosaltres? Desenvolupem la nostra funció amb totes les conseqüències, però sobretot amb totes les garanties possibles: cuidem-nos i ocupem-nos de nosaltres mateixos amb responsabilitat i si és possible, amb tot luxe de detalls.

**Referències Bibliogràfiques:**

- Arendt, H. (1989). La crisi de la cultura. A ARENDT, H.& FIN-KIELKRAUT, A, *La crisi de la cultura*. Barcelona: Ed. Pòrtic.
- Bárcena, F. & Mèlich, J-C. (2000). *La educación como acontecimiento ético. Natalidad, narración y hospitalidad*. Barcelona: Paidós.
- Bolea, E.; Gallardo, A. (2012) Alumnado con dificultades de regulación del comportamiento. Secundària (Vol. II). Barcelona. Graò.
- Cordié, A. (1998). *Malestar en el docente. La educación confrontada con el psicoanálisis*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Cyrułnik, B. (2002). *Los patitos feos. La resiliencia: una infancia infeliz no determina la vida*. Barcelona: Gedisa.
- Drory, D. (2011). *Au secours! Je manque de manque! Aimer n'est pas tout offrir*. Bruxelles: de boeck.
- Mèlich, JC. (2002). *Filosofía de la finitud*. Barcelona: Herder.
- Postman, N. (1990). *La desaparició de la infantesa*. Vic: Eumo Editorial.
- Salem, G. (1999). *Tableaux de familles*. Ginebra: La Joie de Lire.
- Sennett, R. (2003). *El respeto. Sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*. Barcelona: Anagrama.
- Tizzio, H. (2003). *Reinventar el vínculo educativo: Aportaciones de la Pedagogía Social y del Psicoanálisis*. Barcelona: Gedisa.
- Vilà, F., Bolea, E., Gallardo, A., Adroher, O. (2007). *Els trastorns de la conducta a l'escola*. Barcelona: Departament d'Educació.

**Correspondència amb l'autora:** *Dolors Vique Ginés*. Psicopedagoga. EAP Sant Vicenç dels Horts.  
E-mail: mvique@xtec.cat

