

LES ENTREVISTES AMB FAMÍLIES A LA INTERVENCIÓ PSICOPEDAGÒGICA

Ramon Almirall Ferran

Psicòleg. Assessor psicopedagògic EAP Horta Guinardó

Dep. de Psicologia Evolutiva i de l'Educació UB

RESUMEN

“Las entrevistas con familias en la intervención psicopedagógica”

En el presente trabajo, a partir de destacar el peso emergente de la intervención con las familias en el marco de la intervención psicopedagógica en los centros educativos, se centra la atención en la presentación de reflexiones y sugerencias relacionadas con el desarrollo de entrevistas con familias. Después de considerar diversos aspectos a tener en cuenta en la convocatoria y en los momentos previos, de diferenciar los tipos de entrevistas y el formato que requieren, y de destacar los criterios a tener en cuenta en el desarrollo de las mismas, se termina sugiriendo algunas estrategias que pueden resultar útiles en el trabajo que se desarrolla con las familias en el contexto de la entrevista.

ABSTRACT

“Meetings with families within the psychopedagogical intervention area”

This article, considering the importance of the contact with the families within the psychopedagogical intervention in the schools, bases its attention on the presentation of reflexions and suggestions related to the development of meetings with families. After considering the diverse aspects to keep in mind during and before the appointment, differentiating the types of meetings and the format they require and highlighting the criteria to consider in their development, the article concludes with the suggestions of several strategies that could prove to be useful for the work that is carried out with the families within the context dealt with in the meetings.

INTRODUCCIÓ

A la intervenció psicopedagògica a l'àmbit escolar, com des de feia temps havia succeït en l'atenció primerenca o en l'atenció de criatures amb retard o discapacitat, l'atenció a les famílies ha començat a ocupar un espai creixent que demana temps de reflexió i un continuat ajustament en els enfocaments, les estratègies i les formes de fer dels professionals i els serveis que se'n fan càrrec.

L'emergència creixent d'aquesta intervenció ha tingut a veure amb factors diversos i alhora concurrents. D'una banda, les demandes de suport i col·laboració que en aquest sentit realitzen els centres i, d'altra banda, la important desorientació viscuda per molts pares i mares a l'hora d'assumir les seves funcions parentals en el marc de la relació familiar.

No hauria de sorprendre ningú que això hagi estat així, ja que, pel que fa a les famílies, al desamparament que afavoreix la vida cada cop més isolada dels nuclis familiars, s'hi suma el desconcert que sovint genera la diversitat de missatges sorgits d'arreu sobre les formes de fer més convenients en l'educació dels infants. La diversitat inherent a la societat democràtica que volem, obliga les famílies a triar, decidir i posar imaginació, allà on dècades enrere apareixien missatges possiblement més uniformes.

Per la seva part, l'escola, receptora cada dia de nous encàrrecs per part de la societat, es troba sovint implicada en el desconcert aparegut en relació a l'educació infantil i a l'educació familiar en particular.

Si fa temps que s'havia fet palesa la necessitat d'establir ponts de col·laboració entre família i escola amb l'objectiu comú d'educar les criatures, cada cop es fan més evidents els beneficis que s'obtenen de les diferents formes de col·laboració que la pràctica ha anat construint (Vila, 1997; Dossier Familia y escuela Rev. Aula 108, 2002; Tema del mes, Cuadernos de Pedagogía 378,

2008) en un camí, ja inaturable, de noves formes de fer que permeten acostar l'educació familiar i l'educació escolar.

D'altra banda, és ben conegut que en els entorns d'Atenció Primerenca i en diferents àmbits relacionats amb l'atenció de criatures amb retard o discapacitat, fa força anys que s'ha pogut constatar la importància de considerar la família com objecte d'atenció en sí mateixa, i alhora com a protagonista dels processos de millora de la qualitat de vida, superant així concepcions anteriors en que l'atenció es centrava en la criatura i la família era vista com agent informatiu o com algú que pot col·laborar en la intervenció que duen a terme els professionals. Així el que s'ha anomenat intervenció centrada en la família (Almirall, 2006; Giné, 2003; Leal, 1999; Turnbull, 2001) ha suposat un autèntic canvi de paradigma en els entorns esmentats, aportant alhora millores significatives en l'abordatge de la relació col·laborativa entre assessors i famílies que poden aportar elements útils de reflexió per a l'abordatge del treball amb famílies a l'àmbit escolar.

Tanmateix, la relació família-escola requereix una anàlisi més aprofundida que desborda amb escreix les possibilitats i intencions del present article. En aquesta ocasió, em limitaré a aportar reflexions i suggeriments en relació a un dels instruments més potents dels que disposen els professionals que intervenen en l'assessorament psicopedagògic a famílies: l'entrevista.

Amb aquesta introducció només he volgut emmarcar l'objectiu concret de l'article: tractar sobre les entrevistes amb famílies en el marc d'una situació canviant en l'educació familiar, en la relació família-escola i en la intervenció psicopedagògica amb les famílies, aspectes uns i altres que ens obliguen a una permanent revisió.

Dins de la intervenció psicopedagògica a les famílies, l'entrevista constitueix un instrument fonamental i privilegiat en la mesura

que permet incidir en la família de forma singularitzada, tant en l'intercanvi d'informació com en l'ofertament d'assessorament i suport emocional per part dels professionals.

Atès que les circumstàncies són diverses, no em fixaré en una situació única, sinó que miraré d'incloure aspectes que fan referència tant a actuacions com la comunicació d'una avaluació psicopedagògica, com a d'altres, com les entrevistes ordinàries de seguiment o l'orientació en relació a aspectes d'educació familiar. Tampoc diferenciaré especialment les famílies amb criatures amb un o altre tipus de dificultat d'aprenentatge sinó al contrari, dibuixaré un panorama general i en tot cas, a través d'exemples, esmentaré alguns matisos o diferències que convé tenir presents pel que fa a les entrevistes.

LA PREPARACIÓ DE L'ENTREVISTA: CONVOCATÒRIA, CONDICIONS I DEFINICIÓ D'OBJECTIUS

L'entrevista amb els pares i mares és, en sí mateixa, una forma d'intervenció i, segons com es desenvolupi, podrà multiplicar l'eficàcia d'intervencions anteriors o, en altres casos, afavorir l'inici de noves actuacions per part de la pròpia persona assessora o d'altres professionals. El que es cou doncs en una entrevista ve de més lluny i ambicionem que vagi més enllà del que són els cinquanta o seixanta minuts de l'encontre.

Preparació i objectius

Independentment del caràcter de l'entrevista cal que, abans del seu inici, l'assessor/a tingui clars l'objectiu o objectius que motiven la trobada i convé que se'ls formuli en termes el més operatius possibles. Resulta millor plantejar-se algunes fites específiques com ara: "facilitar el descobriment per part de la família de recursos propis per tal de...", o, "a partir de la devolució de l'avaluació realitzada, afavorir l'ajustament d'expectatives en relació a les capacitats de la criatura", que no pas altres massa generals com "orientar la família" o "recollir informació"... Aquesta previsió haurà de ser compatible però, amb una actitud flexible que permeti ajustaments posteriors al llarg de l'entrevista.

Malgrat, com he esmentat a l'inici, la intervenció assessora amb la família pot perseguir ocasionalment aspectes relativament amplis, com ara ajudar la família d'una criatura amb greus problemes de conducta a millorar la qualitat relacional entre els membres, convé no perdre de vista que, en el marc de treball escolar on ens situem, el punt de partida i d'arribada de la intervenció és la criatura escolaritzada. Per aquest motiu, cal tenir sempre finalitats clares que suposin una ajuda al desenvolupament de la criatura.

La convocatòria

La convocatòria de l'entrevista és un altre element important a considerar. La pràctica assessora ens ha ensenyat com és d'inútil entestar-se en oferir consells a qui no està interessat en escoltar-los o tractar de compartir projectes amb algú que se sent fiscalitzat. Per això, des del mateix moment de la convocatòria, el professional haurà de cercar la manera de generar en la família interès per l'encontre. Convinirà fins i tot afavorir que sigui la família qui expliciti d'alguna manera que vol l'entrevista o, si més no, que hi està conforme, explicitant-ho al mestre o fent directament la trucada a l'assessor/a.

Tret de les situacions en les quals efectivament ha estat l'escola o el propi assessor que han fet la convocatòria -que haurien de limitar-se a casos molt concrets- quan l'assessor/a rebí la demanda amb expressions com "m'ha dit la mestra que vol parlar amb mi per...", convé que intenti reformular aquesta sol·licitud amb expressions del tipus "m'havia semblat que estaven interessats en que parléssim sobre... Ho he entès bé?, en volen parlar?" D'aquesta manera es busca que a la pròpia família li resulti més fàcil decidir

que, efectivament, vol parlar amb l'assessor/a.

Pel que fa al lloc de realització, convé tenir present el caràcter simbòlic que acompanya qualsevol espai. En ocasions convindrà emfasitzar davant la família la pertinença de l'assessor a una institució o equip (EAP, CREDA...) i per això es farà la convocatòria a la seu institucional. Pot ser útil aquesta opció en determinades primeres entrevistes, en situacions en que està viva una confrontació escola-família o en l'atenció de famílies de centres que l'assessor/a atenen amb baixa regularitat (p. ex centres concertats en el cas d'assessors d'EAP). En altres casos, en que cap raó especial ho justifiqui, resulta adient la convocatòria en el propi centre on està escolaritzat l'alumne.

En qualsevol cas, convé no oblidar que l'opció per un o altre lloc no és mai intranscendent i hauria de respondre a una decisió estratègica, facilitadora de l'assessorament col·laboratiu que es persegueix. Igualment, posar de manifest que l'assessor no forma part del centre, suposa escenificar una diferenciació que hauria de ser compatible amb la mostra del treball cooperatiu que es realitza amb el centre, que s'haurà de posar de manifest amb altres signes o, simplement, manifestant-ho al llarg de l'entrevista.

Els assistents

Per tal de facilitar un treball adient amb la família resulta essencial la presència dels dos progenitors a les entrevistes. La presència del pare i la mare permet a l'assessor la possibilitat de conèixer en viu aspectes fonamentals de la relació familiar, de la distribució de rols al sí de la família, dels recursos i punts forts de cadascun dels membres i, alhora, permet que des de l'inici s'afavoreixi una participació més equilibrada en relació als objectius col·laboratius que tot assessorament persegueix. Contràriament, l'assistència d'un sol dels progenitors (molt sovint la mare) afavoreix el desequilibri en l'assumpció de responsabilitats a l'educació familiar, facilita el sorgiment de retrets posteriors entre pare i mare i dificulta l'encarment d'objectius de canvi eficaços i sense esquerdes des de l'inici.

A les entrevistes familiars, molt sovint el menys important són les dades que es puguin manejar (informacions mútues etc..) mentre que el que resulta realment rellevant és tot allò que la família s'emporti després de l'entrevista del que ha sorgit a la interacció i l'intercanvi. La presència dels dos progenitors, facilita la seva conversa posterior sobre el que s'hagi tractat, allargant els efectes del que s'ha desenvolupat al llarg de l'entrevista.

Convé doncs ser insistents en la necessària assistència d'ambdós progenitors, més enllà de les habituals reticències per motius laborals presentades per les famílies. Especialment a la primera entrevista, i sempre que sigui possible a totes, cal presentar aquest fet com una condició bàsica del nostre treball. Algunes situacions, com les famílies amb els pares divorciats, les famílies reconstituïdes o algunes famílies novvingudes provinents de cultures amb costums i rols parentals molt allunyats als habituals a casa nostra, requeriran un tracte singular, però en qualsevol cas, l'objectiu segueix sent l'esmentat.

Malgrat en aquest article es para especial atenció a les entrevistes entre assessor/a i família, em sembla important fer algunes remarques pel que fa a les entrevistes de diversos professionals amb una família. No sembla justificat l'argument que vol avalar la presència de diversos especialistes (p.ex. mestre/a, logopeda, psicopedagog/a, cap d'estudis...) tot dient que d'aquesta manera podrà mostrar-se que "tots van en sintonia". Possiblement la millor mostra de cohesió s'ofereix quan algú aconsegueix representar, per delegació d'altres, l'actuació coordinada que en el dia a dia duen a terme diversos professionals. La presència de molts professionals te dues possibles conseqüències negatives: per a algunes famílies, suposa un element inhibitor de la seva participació ac-

tiva a l'entrevista, en veure's aclaparats pel desequilibri numèric. Per a altres famílies, suposa la desafortunada resposta a la seva exigència encoberta de tenir tots els professionals "en formació" al seu davant, "rendint comptes" del que fan amb la criatura. Si entenem les entrevistes com un entorn de col·laboració entre família i professionals, convé fugir d'aquests efectes negatius i cercar formats més equilibrats que no superin els dos, o excepcionalment tres professionals, desdoblant en diverses entrevistes, si fos extraordinàriament necessària, la comunicació de la família amb determinats especialistes.

EL DESENVOLUPAMENT DE L'ENTREVISTA. FORMATS, CLIMA I ACTITUDS

Formats

D'acord amb l'objectiu perseguit per l'entrevista o amb els continguts que s'esperen tractar, la seva estructura o format serà diferent. Un primer tipus d'entrevistes són aquelles en les que el contingut està força previst i resulta imprescindible l'abordatge de determinats aspectes. L'entrevista es desenvolupa, aleshores, d'acord amb un guió concebut prèviament pel professional. Estem parlant d'entrevistes on, per exemple, es comunica el resultat d'una valoració realitzada o s'aborda una reorientació en l'escolarització. Cal dir però, que el fet de seguir un determinat guió, així com la necessitat de arribar a acords sobre determinats continguts, no hauria de portar a un format rígid que no permetés la participació activa de la família, objectiu que sempre perseguim, com més endavant subratllarem.

Un segon tipus d'entrevistes, adopten un format semiobert. En aquest cas l'assessor/a ha previst de tractar alguns aspectes determinats, tot i que s'atorga un marge ampli de modificació pel que fa a l'ordre en que seran tractats i a la manera d'introduir-los. Així, d'acord amb l'actitud observada en la família, les iniciatives que el pare o la mare introdueixen o el curs que va prenent la conversa, l'assessor/a regula el format i ordre de presentació dels temes que es proposa abordar. En aquest tipus d'entrevistes, molt freqüent quan es du a terme el seguiment de famílies d'alumnat amb dificultats d'aprenentatge, el professional pot tenir una disponibilitat més gran que en el cas anterior per incorporar noves demandes que realitzen els pares i que poden donar lloc a reorientacions en el curs de l'assessorament.

Finalment, trobem un tercer tipus d'entrevistes, que en podríem anomenar obertes, a les quals, l'objectiu de l'assessor adopta el paper de fil conductor que va guiant el curs de l'entrevista. No es defineixen necessàriament blocs temàtics diferenciats, sinó que sovint s'utilitzen aspectes concrets de la vida quotidiana de la criatura o de la família com a punt de partida de les reflexions que afavoreixin millores. Aquest format d'entrevista s'utilitza sovint en el seguiment de famílies amb criatures amb discapacitat greu o en el seguiment de famílies d'alumnat amb problemes greus de conducta.

Aquests formats tenen però, una característica en comú: en tots els casos és el professional qui obre i qui tanca l'entrevista, sent així mateix el responsable de la seva conducció. A través de recursos diversos, dels que parlarem a continuació, li correspon afavorir l'equilibri en la participació dels assistents, la dinàmica cooperativa buscada, un clima tan confortable com sigui possible per als assistents i la conclusió amb la sensació d'haver emprat el temps en la cerca de millores per a la família i la criatura.

Els inicis

Un cop l'assessor/a es troba amb la família, comença una dansa compartida, els primers passos de la qual es produeixen des dels acostaments inicials i les salutacions.

Com passarà al llarg de tot l'encontre, els aspectes analògics (Watzlawick et al.,2002), es a dir tota la comunicació no verbal,

des de la gestualitat fins el to de veu, les mirades o la postura corporal, ocuparan un paper essencial que marcarà el curs de la interacció.

Per això, tenir previst el lloc on es realitzarà l'entrevista (i no posar-se a buscar-lo amb els pares seguint-nos d'un lloc a l'altre) o saludar la família amb cordialitat i respecte, són detalls que propiciaràn el clima que ens proposem afavorir.

El lloc on es realitzarà l'entrevista convé que reuneixi algunes característiques que facilitin el benestar i el desenvolupament de la conversa. Cal que el lloc garanteixi la privacitat mínima que requereixen situacions sovint compromeses emocionalment, on poden haver-hi plors, crits en mig de retrets o moments d'expressió de malestar. Es tractarà d'un espai on no hi transitin altres persones al llarg de l'entrevista, i fora de les vistes exteriors. Sempre que sigui possible s'utilitzarà una sala amb dimensions i mobiliari pensats per a una trobada com és l'entrevista (com ara despatxos, saletes,...) i no pas un espai tant polivalent (espai d'usos múltiples, sala de fotocopiadores...) que doni la sensació de desconsideració en l'acollida que s'ofereix a la família.

A l'hora de situar-se a la sala o entorn d'una taula, convé tenir present que hi ha ubicacions que marquen posició jeràrquica (cap de taula, cadira de direcció...) que convindrà evitar que influeixin negativament en el propòsit col·laboratiu cercat, o que generin malentesos (el pare assegut al cap de taula en posició de dirigir la reunió, o professionals i família intercalats de forma que es faciliti la confusió de rols...).

Perquè des del primer moment, ens proposem construir un entorn de confiança i respecte mutu que està tant renyit amb el col·leguisme com amb l'arrogància de qui creu ostentar sabers únics.

Tal com s'ha descrit en treballs anteriors (Almirall,2007; Cunningham y Davis,1988; Solé,1998; Paniagua,1999) els diferents models adoptats en la tasca assessora (model d'Expert, model de Transplantament, model d'Usuari i model de Negociació), donen lloc a formes de fer diferents pel que fa a dues dimensions, d'una banda, la consideració més centrada en l'individu o en la relació individu context i, d'altra banda, el caràcter més o menys prescriptiu o de col·laboració adoptat per la persona assessora. L'experiència assessora sembla avalar que la perspectiva de l'anomenat Model de Negociació resulta més útil, també en el treball d'entrevistes. Aquest model parteix de la consideració que tant la família com els professionals tenen coneixement i experiència a aportar, i de concebre l'assessorament com un procés col·laboratiu. S'entén així, que l'acció col·laborativa facilita que emergeixin recursos propis de part de la família, que el professional podrà ajudar a convertir en més funcionals per a les relacions i l'educació al si de la família.

Adoptar aquest model comporta perseguir un objectiu cabdal en qualsevol entrevista: la participació real i activa d'ambdós progenitors. La primera condició per aconseguir-ho serà que el professional reguli adequadament les seves intervencions, no excedint-se en la durada i acceptant les pauses, arribant si fos necessari a acceptar els silencis, esperant que la família sigui qui els trenqui. És ben sabut que per tal que algú parli, hi ha d'haver algú altre que calli, i en aquest sentit correspon al professional facilitar que la dansa continuï amb la participació de tots.

L'acomodació

L'adequació del llenguatge emprat és una altra habilitat que haurà de tenir l'assessor, ja que no només facilita la comprensió mútua sinó que, alhora, envia als pares un missatge confirmador de que sabem amb qui estem parlant.

En aquest sentit convé que, a partir del que l'assessor/a coneix de la família, però sobretot pel que percep des del primer moment, i a través de ajustaments progressius, aconsegueixi definir un registre de llenguatge adequat tant pel que fa al lèxic com a l'ús d'informacions, exemples i metàfores, que s'adigui als interlocutors. Tindrà doncs en compte el nivell cultural, el grau d'informació prèvia sobre el tema a tractar, o els antecedents conflictius en relació a situacions semblants (un germà en situació similar, un canvi anterior d'escola, l'existència perllongada d'incertesa diagnòstica en una ocasió anterior...). En moltes ocasions, quan l'assessor ha de completar informacions sobre aspectes diversos relatius a diagnòstics sobre discapacitats o recursos a emprar, pot resultar útil començar preguntant si els han informat anteriorment sobre... o si ja els han explicat en alguna ocasió anterior allò mateix..., encara que sàpiga la resposta, cercant amb aquestes preguntes que la família mostri la seva actitud davant la informació que els hem de donar i oferint-los-hi així l'oportunitat d'expressar-se i de concretar els seus dubtes abans d'iniciar l'exposició l'assessor.

Amb aquesta intenció convé, no només no excedir-se amb tecnicismes, sinó evitar també d'informar o argumentar com si els interlocutors fossin ignorants. La pràctica relacional i una actitud poc prejudiciosa, ajudaran l'assessor a anar adquirint destresa en aquesta necessària i subtil acomodació.

L'acomodació no s'acaba però, amb l'ajustament del llenguatge emprat. Des de l'inici de l'entrevista, i particularment quan es tracta de la primera trobada amb una família, cal que el professional cerqui una aproximació a la família que posi les bases per a la col·laboració que es pretén. Cal doncs, que cadascuna de les persones se senti respectada i acollida. Que percebi que se l'ha escoltat i que, lluny de sentir-se jutjada, pugui viure que, fins i tot els retrets que li haguem pogut dirigir, estan dins d'un marc d'intent de millora que volem compartir amb ells.

Des de la perspectiva de l'assessor, la família no és mai la contrincant del professional. Fins i tot des de la posició més allunyada ideològicament, o des d'un sentiment inicial d'espontani desgrat envers alguna família interlocutora, la fita és aconseguir afavorir canvis de millora que, a la pràctica, necessàriament hauran de dur a terme els membres de la família.

Per afavorir aquesta millora, l'assessor/a només en serà un facilitador si renuncia a la competència en favor de la cooperació. Només podrà incidir positivament si aconsegueix, genuïnament, descobrir aspectes positius en els seus interlocutors. No es tracta de fer-se amics, ni tampoc d'evitar abordar temes punyents o estalviar retrets oportuns. Es tracta de recordar que qualsevol d'aquestes actuacions, especialment si són difícils d'entomar per la família, han de sostenir-se sobre una base relacional prou positiva, com per que pare i mare hagin percebut la intenció de l'assessor/a de donar-los suport.

Els aspectes analògics al llarg de l'entrevista

La comunicació analògica, com s'esmentava més amunt, ocupa un paper molt rellevant

en qualsevol situació comunicativa, i a l'entrevista no podia ser diferent. A l'acomodació buscada amb la família, com també a l'obtenció d'informació, a l'hora d'incidir amb determinats suggeriments o en els acords i les confrontacions o en tantes altres situacions que vulguem afegir, el pes dels aspectes analògics es determinant.

Al llarg de l'entrevista, podem obtenir informació rellevant tenint en compte la posició corporal dels nostres interlocutors, observant com s'acosten o s'allunyen entre ells, com i quan intercanvien mirades, en quins moments somriuen, o quan assenteixen amb el cap a rel d'alguna de les nostres intervencions. Igualment, la nostra actitud corporal, la sequedat en la nostra expressió, els somriures, les interrupcions, les mirades adreçades a un i altre interlocutor etc... actuaran també de forma rellevant en la percepció que la família anirà tenint de tot allò que s'està tractant. Val la pena doncs, que els professionals s'acostumin a considerar tots aquests aspectes com a dades o recursos tan significatius o més del que ho són els continguts que es tracten amb paraules.

El final de l'entrevista

Abans d'acabar l'entrevista, resulta útil que l'assessor faci algun tipus de tancament. Segons el contingut abordat, la cloenda pot ser molt diferent, de tal manera que en algun cas s'aprofitarà per recapitular acords que s'han produït, en altres casos es recordaran



tasques pendents previstes, subratllant-ne el tipus de compromís expressat, o desitjant que hi hagi sort en la comesa que es pretén. En altres ocasions s'aprofitarà per fer algun comentari concloent que suposi una formulació suggerent que es convertirà en un regal a emportar-se a casa. En casos més complexos pot optar-se per resumir molt breument, reformulant-lo positivament, el camí que s'ha emprès.

En qualsevol cas, com dèiem anteriorment, correspon a l'assessor/a a cloure la trobada i, alhora, definir la continuïtat de les trobades o la seva finalització. Caldrà doncs que quedi clara la forma com es concretarà una nova entrevista si es preveu de fer-la o, en cas contrari, convindrà expressar un oferiment obert per tornar-se a veure si l'evolució de la situació ho fa convenient.

ESTRATÈGIES A UTILITZAR AL LLARG DE L'ENTREVISTA

Exposaré a continuació algunes estratègies o formes d'actuar per part de l'assessor/a al llarg de l'entrevista, que poden facilitar els canvis o millores que s'intenten afavorir en les famílies. A la selecció feta, he tingut en compte alguns treballs i propostes anteriors (Almirall,2006; Bassedas i altres,2000; Huguet,1996; Dowling i Osborne,1994) així com recursos emprats en teràpia familiar i també alguns recursos descoberts el l'exercici de la pròpia pràctica professional. De tots ells destaco ara aquells que m'han semblat més útils en el curs de les entrevistes amb famílies

Interessar-se per conèixer de primera mà el que diu la família

Especialment quan l'assessor realitza la primera entrevista amb la família, i més encara si aquesta ha estat derivada per la mestra de la criatura en relació a aspectes ja tractats amb ella, pot ser útil expressar a la família l'interès per conèixer de primera mà el problema o la situació que preocupa als pares.

Aquest interès ha de ser un interès sincer. La implicació del professional es nota en cadascun dels seus gestos i en les seves paraules i serà ràpidament identificada pels seus interlocutors.

Expressar que es vol conèixer la informació de primera mà és, a més, una bona forma d'introduir una entrevista que no havia estat demanada "genuïnament" per la família, sinó que aquesta hi ha arribat derivada o induïda. Un començament sincer en aquesta direcció, afavoreix l'acomodació amb la família interlocutora.

Donar explicacions als problemes exposats i als símptomes

Una de les preguntes més freqüents que es fa la família és: per què li passa això al meu fill? o "per què ens passa això? L'assessor pot ajudar la família a buscar explicacions deslligades de la idea de culpa o, en altres casos, afavorir l'encarament del futur sense continuar donant voltes a causes que no trobaran mai. Així, de vegades aportarà explicacions relacionades amb causes físiques, socials o relacionals que s'hagin posat de manifest amb les valoracions realitzades o amb les dades recollides, oferint a la família una resposta endreçada al freqüent batibull d'interrogants en que es troba submergida. En altres ocasions contribuirà a atorgar responsabilitats a qui correspongui, mirant però al futur i no pas furgant en culpabilitats o en i suposades causalitats relacionades amb actuacions prèvies.

El professional ha de contribuir realment a avançar en la comprensió de la situació en la que es troba la família i a d'ajudar-la a identificar els passos que ja ha realitzat i que han començat a suposar un camí de sortida.

En els moments inicials, sovint es tracta només de donar sentit al que està passant, establir-ne hipòtesis, indicar per on es pot començar a actuar.

Desvetllar la inutilitat d'algunes "solucions intentades" disfuncionals -o fins i tot manifestament contraproduents- per resoldre el problema.

Per a totes les famílies resulta molt aclaridor descobrir com han estat insistint, de vegades amb la millor de les intencions, en un intent de solució que els ha resultat manifestament inútil. Com ens han sabut mostrar des de l'Escola de Teràpia Estratègica d'Arezzo (Fiorenza y Nardone,2004) quan les persones intentem resoldre un problema, posem en acció tot un seguit d'actes que tendeixen a la solució. Si aquestes solucions no encaixen, si no funcionen, les persones tendim a insistir, incrementant l'esforç de tal manera que, allò que s'havia començat amb la intenció de resoldre el problema, es converteix en un factor que el complica. Així, el regany reiterat infructuosament a una criatura que no vol sortir de casa als matins, o la forma repetida d'actuar quan una altra criatura no menja sense resultat tampoc positiu, acaben engavanyant de tal manera la relació entre el pare o la mare i la criatura que, un dia darrera l'altre la desesperació s'instal·la en les relacions familiars.

Detectar aquests cercles viciosos conjuntament amb els pares, i ajudar-los a veure que per trencar-los resulta imprescindible abandonar la reiterada solució intentada inútil, serà el punt de partida necessari. Caldrà, a continuació, animar-los a fer qualsevol altra cosa que els permeti sortir del cercle en el que estaven tancats, començant d'aquesta manera, a parlar amb les famílies de formes de fer que millorin la situació problema.

Molt sovint, haver trencat el cercle en que estaven empresonats destapa solucions imaginatives i sorpresives de gran eficàcia relacional amb les criatures. En aquesta aventura d'assajar noves formes d'actuar, podem suggerir exemples recollits d'altres famílies que hem conegut o, simplement, estirar nosaltres mateixos la imaginació.

Utilitzar les anècdotes esmentades per la família i convidar-la a aportar-ne.

De la mateixa manera que els nous aprenentatges s'instal·len i creixen en les persones per la seva connexió amb els seus coneixements previs, també en l'assessorament convé tenir present que els suggeriments i propostes de l'assessor/a només tindran un camí d'entrada en les creences i formes de fer de les famílies, en la mesura que aconseguixin activar els seus coneixements previs i les seves formes habituals de respondre als problemes quotidians.

Per això, utilitzar anècdotes que aporta la pròpia família per re- passar amb ella quina resposta li han donat i en quina mesura ha estat útil, o quina altra forma de fer els va funcionar en alguna altra ocasió, permet que l'assessor incorpori els seus suggeriments com a línies de solució a problemes reals de les famílies i no pas com a encarcerades "normes d'actuació que tota bona família ha de seguir". L'assessor esdevé així un còmplice de la família en la resolució dels seus problemes i no pas un jutge que sanciona les seves bones o males actuacions.

Evitar la culpabilització i l'explicació unidireccional i afavorir la "circularitat".

Les aportacions de la perspectiva relacional sistèmica sobre la comunicació humana (Watzlawick et al.,2002; Selvini,M. 1990) ens resulten també útils quan ens proposem analitzar fenòmens relacionals quotidians a la vida de les famílies.

Parlem de circularitat per referir-nos al fet que sovint l'explicació d'un fenomen és impossible o enganyosa si s'encara des d'una perspectiva unidireccional. A les situacions relacionals difícilment trobarem una causa i un efecte que vagin en una sola direcció. Les actuacions dels subjectes en interacció es teixeixen per la pròpia interacció, implicant-se mútuament.

La utilització de la circularitat al llarg de les entrevistes, tant en l'anàlisi que realitza l'assessor/a sobre la situació, com en la interpretació conjunta amb la família de les disfuncions relacionals que exposen, potencia la implicació de totes les parts i evita visions úniques de causa-efecte. Que la família identifiqui, per exemple, que la resposta encesa de la mare (que ella en cap cas interpretaria com a causa de res) pot alimentar encara més la pataleta del fill, és un exemple per començar a parlar de causes i efectes funcionant de forma circular.

Identificar punts forts en les famílies i ajudar a que els reconegui en sí mateixa la pròpia família. "Educar la mirada i l'escolta."

Per tal de treballar amb les possibilitats i recursos de la pròpia família, hem de descobrir i reconèixer les seves capacitats. Totes les famílies actuen mogudes per uns principis, i totes les famílies tenen algun o altre recurs que els pot fer més forts davant els problemes i adversitats. Saber quins són i poder treballar amb ells, afavoreix l'entesa i ens ajuda a proposar acords factibles.

Identificar-los, ens permetrà ajudar la família a veure i reconèixer les seves pròpies capacitats i els canvis o passos que ja han realitzat, ja que ells són els primers interessats en la millora de la situació. Es tracta d'una activitat que caldrà desenvolupar de forma cooperativa amb la família, per a la qual però caldrà que l'assessor/a acostumi la mirada i l'escolta de manera que li resulti cada dia més fàcil identificar els punts forts en lloc de persistir en el costum après de identificar permanentment les febleses i errors. Només així serà possible, a més ajudar la família a fer-ho ella també. Alguns exemples de punts forts poden ser (Almirall, 2006; Leal, 1999)

- Sentit de compromís envers la família
- Alt nivell de cohesió familiar i de relacions de suport mutu
- Esforços intencionals de passar temps junts
- Manifestació d'estima d'uns envers els altres
- Respecte per la individualitat de cada membre de la família
- Facilitat per expressar-se i per comunicar amb els altres
- Facilitat per acomodar-se a formes de fer diferents a les pròpies
- Comunicació que emfatitza les interaccions positives
- Sentit clar de les normes, valors, creences i rutines pròpies de la família
- Habilitats adequades de cura de la criatura
- Disponibilitat d'estratègies d'afrontament de les dificultats
- Capacitat per afrontar situacions d'estrès
- Varietat d'experiències familiars estimulants
- Existència de família extensa que dona suport
- Espai adequat i privacitat dins la llar
- Accés fàcil a relacions socials satisfactòries
- Fàcil accés a serveis de salut, educatius, laborals...
- Facilitat i/o habilitat per accedir a informacions que interessin a la família
- Disponibilitat de recursos econòmics per respondre a les necessitats
- Disponibilitat de serveis de cangur o similars

Partir del reconèixer les dificultats que té la família.

Que l'assessor/a reconegui les dificultats de la família per superar una determinada situació, l'acosta als fets viscuts i augmenta la seva legitimitat per parlar amb ella de possibles canvis. Sense cometre però, l'error de pronunciar expressions com: "sé com et

sents", ja que habitualment les famílies consideren que l'assessor no pot saber realment com se senten perquè no està en el seu lloc. Sense emprar tampoc frases com "Anims, calma, les coses no són tan dolentes..." o "no et preocupis...", ja que fàcilment poden ser viscudes com una trivialització de les seves preocupacions, el que si pot utilitzar són expressions com "veig que està preocupat per..." o "m'adono que el preocupa..." que demostrin amb sinceritat l'empatia sentida, sense el tint arrogant de pretendre estar realment en el seu lloc.

Renarrar les realitats viscudes per la família. Oferir explicacions alternatives positives

M. White(2002) ens explica que els relats o les narracions que viuen les persones sobre les pròpies actuacions, determinen la seva interacció i organització, de tal manera que l'evolució de les vides i de les relacions es produeix a partir de la representació que tenen d'aquests relats o narracions.

Per això, en situacions difícils d'acceptar, l'aportació de definicions alternatives del que està passant per tal de donar visions positives del símptoma i de tot allò que l'envolta, pot afavorir que els implicats percebin que la situació anterior tenia un sentit, la poden entendre com un moment evolutiu de creixement i se senten alhora amb capacitat per afrontar una nova realitat.

Renarrar algunes situacions, reformulant-les, enunciant-les de forma matisadament diferent, pot ajudar a començar a mirar-les d'una altra manera, i a viure-les també, d'una altra manera.

Aquesta forma de procedir no es útil només a l'encament de situacions globals i complexes, sinó que serveix també per afavorir petits canvis. Així, l'expressió utilitzada pel pare que diu no m'entén mai → apareix reformulada en la recapitulació posterior de l'assessor/a amb un "no us enteneu o teniu dificultats per entendre-us". I el "No fa res de bo mai" → queda reformulat amb un "resulta difícil de veure que faci res de bo". En un altre cas, el "no podem fer res" canvia per "sembla que hi ha dificultats en...".

Es tracta d'un recurs a utilitzar amb prudència i respecte, ja que qualsevol reformulació deixa de ser eficaç quan apareix com una reinterpretació prematura que pot donar lloc a la protesta airada de qui s'ha explicat anteriorment. Cal evitar que la família visqui que diem una cosa per una altra, indicant-nos "que ell no han dit això". Es tracta d'una estratègia difícil d'usar, que per a ser eficaç cal saber utilitzar-la amb mesura i ajustament.

Canviar el "si..." pel "quan..."

De Shazer(1995) ens ha fet veure la gran diferència que hi ha entre utilitzar el condicional si o l'adverbi quan en expressions del tipus: "què creieu que passarà si deixeu de barallar-vos?" respecte a "Què creieu que passarà quan deixeu de barallar-vos?"

L'expressió amb "quan" situa l'assessor del cantó de la família, atorgant-li la capacitat de canviar a través de l'enunciat. S'anuncia que el canvi es produirà, s'expressa com si ja fos un fet.

Aquest recurs es pot complementar amb preguntes orientades a situar els nostres interlocutors en un entorn futur on ja comencen a percebre's els canvis. Podem preguntar, p.ex. "En què creu que notarà la mestra que les coses estan anant diferent a l'hora de sortir de casa al matí?" "En què creu que notarà el seu fill que te ganes de sortir amb ell?"

PER ACABAR

Malgrat les remarques i reflexions expressades al llarg d'aquest treball, com també les estratègies que es presenten en el darrer apartat, s'han exposat pensant especialment en les entrevistes que realitza amb les famílies un assessor/a psicopedagògic, al llarg de tot l'article s'han intentat descriure situacions i utilitzar exemples que poguessin facilitar la mateixa reflexió en relació a les entrevistes que realitzen altres professionals (mestres, logopedes...) a l'àmbit escolar, en les quals els pugui correspondre assumir tasques d'assessorament i orientació a les famílies.

L'experiència ens demostra que es molt difícil trobar famílies en les que no es puguin descobrir recursos per a la millora, si ens hi acostem cercant allò que ja els està anant bé i allò en el que se senten confortables. El camí pot ser més o menys llarg, però només des d'aquesta mirada i des d'una actitud cooperativa existeix la possibilitat de treure'n profit de la col·laboració. L'entrevista, al cap i a la fi, no és ni més ni menys que una de les formes que tenim a l'abast per a aquesta cooperació.

Referències bibliogràfiques:

Almirall,R.(2006) L'educació familiar del nens i nenes sords. Anàlisi de la situació i línies bàsiques per a programes de suport i assessorament per part dels serveis educatius i els centres. Memòria de la Llicència d'estudis retribuïda concedida pel Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya. <http://xtec.net/formacio/index.htm>

Almirall,R. (2007) "Línies bàsiques per a programes d'assessorament i suport a famílies amb fills i filles sords" Rev. ÀMBITS de Psicopedagogia nº 19 (pp 40-49)

Bassedas,E.; Huguet,T.; Marrodan,M.; de Molina, M.J.; Planas, M.; Seguer, M.; Sullà, T.; Vilella, M. (2000) "La relació família-escola. Les entrevistes com a eina de canvi per a l'assessorament". Memòria Grup de treball. Web xtec

Cunningham, C. i Davis, H. (1988). Trabajar con los padres. Marcos de colaboración. Madrid: MEC-Sigio XXI Ed

Dowling,E.i Osborne,E. (1996) "Familia y escuela. Una aproximación conjunta y sistémica a los problemas infantiles" Barcelona : Paidós

Dale, N. (1996). Working with Families of Children with Special Needs. Partnership and Practice. Londres: Routledge

De Shazer,S. (1995) "Claves para la solución en terapia breve" Barcelona:Paidós

Diversos autors . Dossier Familia y escuela Rev. Aula 108 , 2002;

Diversos autors .Tema del mes , Cuadernos de Pedagogia 378, 2008

Fiorenza,A y Nardone,G. (2004) "La intervención estratégica en los contextos educativos" Barcelona: Herder Ed.

Giné,C. [coord.] (2003) "Trastornos del desenvolvament i necessitats educatives especials." Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya

Huguet,T. (1996) "El asesoramiento psicopedagógico y la colaboración entre la familia y el centro educativo" Cap 5 dins de C.Monereo,I.Solé "El asesoramiento psicopedagógico:una perspectiva profesional y constructivista". Madrid : Alianza Ed.

Leal, L. (1999) A family centered approach to people with mental retardation. Washington AARR

Paniagua,G..(1999b) "Las familias de los niños con necesidades educativas especiales" dins de Cap. 17 de A.Marchesi, C.Coll , J.Palacios "Desarrollo Psicológico y educación. 3.Trastornos del desarrollo y necesidades educativas especiales" Madrid: Psicología y Educación Alianza Ed.(2ª edició revisada)

Selvini,M. (1990) "El mago sin magia" barcelona:Paidós Ed.

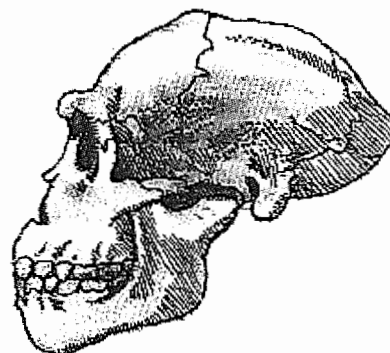
Solé,I.(1998) Orientación educativa e intervención psicopedagógica. Barcelona: Ed.ICE-Horsori

Turnbull, A.P. i Turnbull, H.R. (2001) "Families, professionals and exceptionality: Collaborating for empowerment" Upper Saddle River,NJ. Merrill-Prentice Hall.

Vila,I. (1997) Entorn social i familiar i intervenció psicopedagógica. Barcelona: UOC

Watzlawick,P.;Beavin,J.;Jackson,D. (2002) "Teoría de la comunicación humana". Barcelona: Ed Herder.

White,M. ; Epsom,D. (2002) "Medios narrativos para fines terapéuticos" Barcelona: Paidós.



Correspondencia amb l'autor: Ramon Almirall Ferran. Psicòleg. Assessor psicopedagògic. EAP Horta-Guinardó. Professor del Dep. de Psicologia Evolutiva i de l'Educació. Universitat de Barcelona. E-mail: ralmiral@xtec.cat