

# LA COL·LABORACIÓ ESCOLA-FAMÍLIA DES D'UNA PERSPECTIVA SISTÈMICA-RELACIONAL

Mireia Planas Sisquella

*Psicòloga. Assessora psicopedagògica a l'EAP B-42 Les Corts (Barcelona)*

## RESUMEN

### “La colaboración escuela-familia desde una perspectiva sistémica-relacional”

Mi “propósito consciente” es transmitir algunas de las ideas desarrolladas en la investigación teórico-práctica que realicé sobre la colaboración entre la escuela y las familias de alumnos con necesidades educativas especiales. El punto de partida es el análisis de la situación interactiva escuela-familia en base a una perspectiva sistémica, que permite abordar la complejidad de dicha interacción. Desde los postulados de la epistemología sistémica, que contemplan el contexto como una variable de primer orden en la lectura del comportamiento, se definen algunos instrumentos de trabajo. Estos instrumentos, incorporados como metodología, favorecen la colaboración con las familias, que debe partir siempre del respeto incondicional, el reconocimiento de sus capacidades y la proximidad afectiva.

## ABSTRACT

### “The collaboration between school and families from the systemic point of view”

My “conscious purpose” is to give some ideas which have been developed in my theoretical-practical research about the collaboration between school and the families whose children have special educational needs. We start from the analysis of a school-family interactive situation on a systemic perspective which helps understand this interaction complexity. From the basics of systemic epistemology, which has context in mind to analyse behaviour, some strategies are explained. We can use them as a methodology to help families and schools collaborate always under unconditional respect, the recognition of the family's capacities and the affective proximity between them.

Els continguts del present article formen part del treball “Cooperar amb les famílies dels alumnes amb necessitats educatives especials: aproximació a un model sistèmic-relacional en un centre educatiu”, realitzat durant el curs 2002-2003, gràcies a una llicència d'estudis concedida pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya (DOGC núm.: 3689 de 31.7.2002). La Memòria del treball es pot consultar a <http://www.xtec.es/sgfp/licencias/200203/resums/mplanas.html>

La relació entre l'escola i les famílies dels alumnes ha estat un tema al que s'ha donat, en general, un espai de reflexió insuficient en el treball dels equips docents, per la prioritització d'altres temes relatius al currículum escolar (continguts, metodologia, aspectes organitzatius, avaluació, aspectes disciplinars,...). La tesi que sostinc és que, entre la gran quantitat de tasques que el professorat i els assessors externs han de realitzar a l'escola, cadascú des de les competències que els pertoca, el treball de col·laboració amb les famílies ha de tenir un lloc privilegiat, sobretot si defensem que l'educació –en benefici de tots– ha de ser una tasca compartida entre els pares i l'escola.

Com qualsevol situació comunicativa, la relació entre l'escola i les famílies necessita dotar-se d'un marc de col·laboració que contempli unes premisses fonamentals per a la creació i el manteniment d'una relació constructiva. Haurem, doncs, d'anar buscant les estratègies o les eines que, congruents amb al marc de referència en els que ens basem per a la lectura dels fets relacionals, ens ajudin a saber recollir les informacions, a processar-les i a donar continuïtat al treball de cooperació amb les famílies.

El present article pretén donar algunes pinzellades sobre alguns dels continguts del treball realitzat durant el període de la meua llicència d'estudis, amb la finalitat d'assenyalar les premisses sobre les que vaig fonamentar l'estudi, i algun dels instruments elaborats.

Les primeres reflexions sobre el tema giren al voltant de dues idees bàsiques. La primera idea sorgeix com a conseqüència de l'experiència professional, viscuda en la pròpia pell en el treball d'intervenció psicopedagògica amb les famílies (i compartida amb d'altres professionals dels EAP i amb el professorat). És la constatació de la **complexitat** d'aquesta tasca, si posem l'accent en els aspectes **relacionals** de la col·laboració. Aquesta complexitat es fa més palesa en el treball amb les famílies dels alumnes amb necessitats educatives especials. La necessitat d'anar trobant els recursos o les estratègies que poguessin apropar-me més a les famílies va anar augmentant i va generar la suficient motivació per a engegar el meu treball, des del sentiment de que el treball quotidià sovint deixa un espai insuficient a la reflexió, entesa en el sentit de revisar, repensar i qüestionar les pròpies actuacions per a poder-les millorar.

El contacte amb les famílies dels alumnes en el treball quotidià, i especialment amb els pares dels alumnes amb necessitats educatives especials, em va anar obrint molts interrogants, compartits amb d'altres professionals dels EAP i amb el professorat, en relació als recursos comunicatius de la pròpia intervenció.

La segona idea bàsica sobre el tema objecte d'estudi està més vinculada a la formació rebuda en teràpia familiar sistèmica i es concreta en el meu convenciment respecte a una hipòtesi que,



òbviament, havia de comprovar. Em refereixo a l'**aplicabilitat** del model sistèmic, desenvolupat en teràpia familiar, al camp educatiu. Vaig decidir acotar el treball a l'àmbit de la **relació escola-família**, sense perdre de vista que l'esmentada aplicabilitat també es podia donar en d'altres àmbits o espais relacionals, tant interns (equips docents, equips directius, professor-grup, professor-alumne) com externs (relacions institucionals, serveis externs,...). Des d'una perspectiva sistèmica, aquests diferents àmbits són subsistemes s'influeixen reciprocament i fan que el tipus d'interaccions que es donen en un dels subsistemes ressonin i es reproduïxin en els altres (recursivitat, isomorfisme). Treballar en un dels àmbits comporta també canvis en els altres.

Per acabar aquestes línies introductòries vull esmentar uns fets que formen part de la nostra història. La formació en el model sistèmic de la comunicació aplicat a la teràpia familiar, iniciada fa anys per molts de nosaltres, ens va obrir noves perspectives en l'anàlisi de les situacions interactives a l'escola. Els espais de reflexió dels que ens vam anar dotant per treballar des d'aquest enfoc deixaven entreveure la necessitat d'aproximar aquest marc interpretatiu a la nostra intervenció en els centres, per les possibilitats que oferia en molts dels àmbits del nostre treball: anàlisi de les situacions d'ensenyament-aprenentatge, del clima afectiu i relacional dins l'aula, del treball amb els equips docents, del treball de coordinació en xarxa i, òbviament, del treball amb les famílies. El fil conductor en el tractament dels diferents temes era la lectura sistèmica de les situacions analitzades.

Les experiències de treball en col·laboració m'aportaven els elements necessaris per a fer conscient el desig, l'interès i la curiositat per explorar una mica més a fons el terreny del treball amb famílies, no exempt de la complexitat pròpia de les situacions relacionals.

La necessitat de reflexió compartida tenia com a objectiu la recerca d'estratègies d'intervenció alternatives, que, des d'una òptica "eixamplada" per la visió sistèmica, ens permetés millorar els resultats del nostre treball. Des d'aquest enfoc crec que la meua motivació per l'estudi del treball amb famílies és també una

motivació compartida amb els professionals dels EAP i els professors amb els que he tingut el privilegi de poder treballar, la qual cosa m'agrada recordar i agrair.

### ALGUNS PRINCIPIS DE L'EPISTEMOLOGIA SISTÈMICA

Tot el treball té com a eix central el fonamentar-se en l'epistemologia sistèmica.

Bateson (1972), epistemòleg d'obligada referència en aquest marc, rebutja el concepte de "lo mental" com a fenomen intrapsíquic i l'amplia situant-lo en el circuit home+ambient. Plantejar lo "mental" com a transindividual ha estat la premissa fonamental en el desenvolupament de la teràpia familiar sistèmica. El model sistèmic ens permet, doncs, entendre les relacions humanes defugint els fenòmens intrapsíquics individuals i acostant-nos als sistemes relacionals en els que l'individu està immers, arribant a una nova definició del comportament dins del marc relacional. El context en el que es troba l'individu passa a ser una variable de primer ordre per a la comprensió del seu comportament, que es veu redefinit des del seu marc relacional.

L'enfoc sistèmic és il·lustrat per Joel de Rosnay (1977) amb una nova eina, a la que anomena el "macroscopi" (*macro*, gros; i *skopeó*, observar), que permet considerar la globalitat dels sistemes i es concentra en el joc d'interaccions que es produeixen entre els seus elements. A diferència del telescopi, que ens permet veure allò que és "infinítament gran" i també del microscopi, amb el que podem veure allò que és "infinítament petit", el macroscopi ens permet conèixer allò que és "infinítament complex". Rosnay defineix un sistema com "*un conjunt d'elements en interacció dinàmica organitzats en funció d'un objectiu*".

Pensar de forma sistèmica és una actitud interdisciplinària i un entrenament al domini de la complexitat i de la interdependència. És també el suport del pensament inventiu, tolerant, pragmàtic i metafòric. Sluzki, en el prefaci a "Teoría de la comunicació humana" (Watzlawick i cols., 1981) assenyala que començar a estudiar la comunicació des del model interaccional representa no només obrir-se a un camp fascinant sino "*la dura tarea de desaprender mucho de lo aprendido: el observar con una nueva óptica y pensar con una nueva lógica una miriada de fenómenos ya estudiados desde otros ángulos por la psicología tradicional exige el esfuerzo simultáneo de luchar en contra de la contaminación por parte de los hábitos previos de pensar y de percibir*".

Tenir com a paradigma aquest model és acceptar la complexitat i requereix un entrenament en el "pensar" i en "l'actuar" des d'aquesta perspectiva sistèmica, de la qual, pels propis hàbits adquirits en un pensament lineal, em sento encara lluny. L'exercici de poder veure o "llegir" els fenòmens des d'un altre òptica obliga a desaprendre parts del que hem après.

### ESCOLA I FAMÍLIA COM A SISTEMES

Escola i família comparteixen la tasca educativa dels infants amb l'objectiu de formar persones. Des d'una perspectiva sistèmica escola i família interaccionen i s'influencien mútuament. La família és el context social més significatiu pel nen des de que neix fins que es fa adult. Hem sentit sovint parlar de la "socialització primària", que és la que s'atribueix a la família, diferenciant-la de la "socialització secundària", que amplia els contextos de relació i comunicació del nen més enllà del nucli familiar. La família és l'espai vital on el nen fa els primers vincles

emocionals i els primers aprenentatges. Si aquestes primeres experiències s'han pogut fer en un clima afectiu, comunicatiu i estimulant, les bases de la socialització primària queden ben fonamentades i creen les condicions per a la socialització secundària. L'escola, entre d'altres, té un paper fonamental en aquesta socialització secundària.

Considerant el context familiar com aquell entorn on el nen aprèn els primers patrons de relació ens trobem que, per la recursivitat dels fenòmens comunicatius abans comentada, al context escolar es reproduïxen aquells patrons, que s'aniran modificant en la interacció, per les característiques diferencials del context escolar.

Podem constatar que la família, com a primer context de desenvolupament del nen, continua jugant un paper fonamental en l'educació del fill quan aquest està escolaritzat. Quan aquest fill presenta necessitats educatives especials la col·laboració entre el centre i la família comporta unes actuacions específiques per la situació que té la família davant la situació en la que es troba, les expectatives de futur, la possibilitat de recuperar els aspectes positius, els recursos per poder afavorir el creixement,...

Un treball amb la família és fonamental per assegurar la col·laboració amb l'escola. Entenent l'educació en sentit ampli, més enllà del context escolar, podem dir que el treball que fa l'escola amb l'alumne es veurà facilitat o encallat segons l'actitud que tingui la família envers al centre. Si ens aturem a analitzar l'etimologia de la paraula "educació", e-ducere significa conduir des de, o extreure quelcom que existia potencialment. Això vol dir que tant la família com l'escola ajuden al nen a realitzar les seves potencialitats.

### RECERCA TEÒRICA I ESTUDI EMPÍRIC

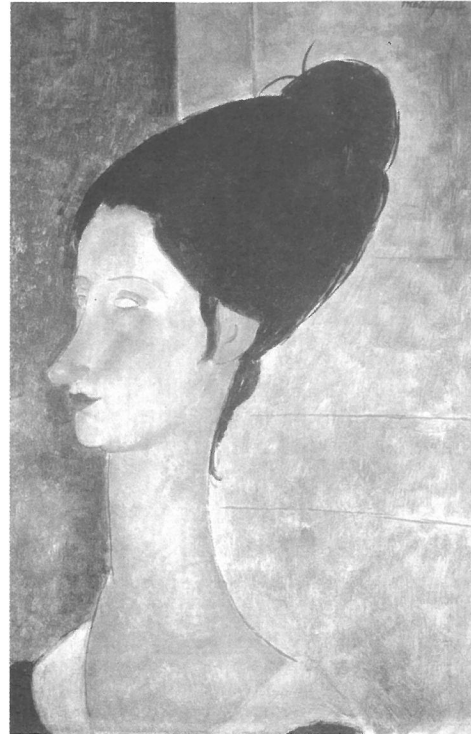
El treball que vaig realitzar conté una part teòrica i una part pràctica. La vessant teòrica recull de forma no exhaustiva les aportacions de les principals escoles de teràpia familiar, per poder-ne estudiar la seva aplicabilitat a l'àmbit educatiu, concretament al treball de col·laboració entre el centre i les famílies. Parteixo de la hipòtesi que el coneixement de les estratègies, enteses no tant com a eines concretes sinó com a metodologies o "maneres de fer", ens pot aportar formes complementàries o alternatives a l'enfocament del treball amb les famílies.

L'estudi empíric, que vaig realitzar al centre d'Educació Especial "Escola Moragas" de Barcelona, recull informació sobre aspectes relatius a la comunicació entre el professorat i les famílies dels alumnes, així com d'altres qüestions com les repercussions de la presència d'un fill discapacitat en l'àmbit familiar, les opinions dels professors sobre el tema, les premisses en el treball amb els alumnes,.... Al valor intrínsec de les pròpies informacions facilitades pels pares i pels professors a través de qüestionaris i d'entrevistes s'hi afegeix l'interès de les diferències d'opinió entre ambdós col·lectius, ja que aporta elements per a reflexionar sobre la col·laboració entre l'escola i les famílies.

### INSTRUMENTS DE TREBALL: DE LA TÈCNICA A UNA MANERA DE FER

Després del procés de treball seguit en la recerca teòrica i en l'estudi empíric he arribat a la conclusió de que no és gaire rellevant parcel·lar les diferents estratègies segons el moment o la finalitat de la intervenció.

Encara que en el treball amb les famílies podem diferenciar



moments molt diferents no és tant evident que a cadascun d'ells li correponguin unes estratègies específiques. Moments tan diferenciats com l'inici de l'escolaritat, el seguiment escolar, la finalització de l'escolaritat, els canvis de cicle vital o els moments en els que aparèixen crisis o aconteixements no esperats, poden tenir les seves peculiaritats pel què fa a les finalitats que ens proposem en les entrevistes amb les famílies, però en tots ells es poden fer servir estratègies d'intervenció sistèmica.

Per tant, el que interessa és disposar de les idees-marc i d'estratègies concretes, però sense establir compartiments estancs, que en realitat restarien vàlides a les pròpies eines, en el sentit del seu ús restringit.

Les aportacions de l'epistemologia sistèmica serveixen per a qualsevol professional que, des de l'àmbit educatiu, col·labori amb famílies. Podem anar definint les condicions que afavoreixen la col·laboració pel què fa a creació de la relació i al seu manteniment, esboçant algunes estratègies que volen facilitar els punts d'encontre entre la família i l'escola. La recerca d'aquestes eines té com a finalitat el voler anar una mica més enllà del QUE fer amb les famílies per aproximar-nos al COM fer les actuacions. Sovint un plantejament erroni del COM invalida l'actuació o inclús va en contra d'ella, creant uns efectes inversos als esperats.

Per altra part, com ja he assenyalat, més que buscar estratègies molt concretes per aplicar des un enfoc molt pragmàtic i molt acotat a una determinada actuació, es tracta "d'entrar" en el pensament sistèmic i des d'aquesta perspectiva trobar nous enfocaments i recursos per al treball de col·laboració amb les famílies. Es tracta, doncs, de familiaritzar-nos amb la lectura sistèmica, a partir del coneixement dels seus principis generals, per anar-los incorporant a una "manera de fer", destacant per la seva importància l'element contextual. En aquest sentit, la conducta problemàtica és reactiva (efecte d'una causa) i s'entén des del plantejament del què ha passat en el sistema; és important cal·librar el poder interaccional del símptoma i la seva utilitat per al sistema. La malaltia o trastorn, vist així, "es dona com una situació relacional humana" (Planas, 2003).



### LA PAUTA PER L'AUTOANÀLISI DE LES INTERVENCIIONS EN LES ENTREVISTES AMB LES FAMÍLIES

Un dels instruments de treball que, des del meu punt de vista, pot ajudar-nos a trobar “millors maneres de fer” en el treball de col·laboració amb les famílies és el que permet una reflexió sobre la nostra pròpia actuació en aquest àmbit. A més de possibilitar una major consciència sobre el nostre estil professional ens permet fer canvis, que tindran els seus efectes sobre la família.

Una de les qüestions fonamentals que tot professional que treballa amb famílies s'hauria de plantejar, doncs, és la de revisar les pròpies actuacions per tal de poder-les ajustar amb les de la família.

L'anàlisi de les intervencions pot situar-se en un nivell concret, revisant una actuació determinada, però també en un nivell més global, valorant l'estil, les emocions, el fil conductor dels continguts tractats,...

L'anàlisi comença pels **moments previs** a l'entrevista, en el quals es tractaria de posar-se “a la pell de la família”, imaginant els sentiments que els pot envair (preocupació, por, neguit, desconfiança,...). Es tracta de pensar què podem fer amb aquests sentiments quan rebem a la família. Alguns aspectes que podem tenir em compte són: evitar actituds de prepotència, tenir cura de fer un acolliment càlid, que permeti la manifestació dels sentiments que els envaïxen, donant temps per a que puguin ser expressats i informar amb molta claredat dels objectius de l'entrevista.

**Durant** l'entrevista s'hauria de poder treballar simultàniament en dos nivells: el de la conversa amb la família i el del diàleg intern del que parla Minuchin, que permet prendre una mica de distància i anar valorant les intervencions a fer.

**Després** de l'entrevista, podem qüestionar-nos aspectes com quin fil conductor he seguit en les meves intervencions, en quins moments he notat que algú estava ansiós, o jo mateix ho he estat. També és interessant estudiar quins han estat els efectes de les meves intervencions en la família i com han influït en mi les actuacions de la família.

Disposar d'uns indicadors per a l'anàlisi de les pròpies actuacions permet, en primer lloc, fer un exercici de revisió de la situació, molt útil per entendre millor les interaccions, exercici que, per altra part, és obligat des del punt de vista de l'ètica professional. Per altra part, permet trobar els elements que interfereixen i els que ajuden a avançar. Sortosament, hi ha estratègies que, aplicades en el moment i el lloc adequats,

generen uns efectes tant beneficiosos per a la família, que ens semblen “màgics”. A més, sempre que hi hagi uns beneficis per a la família hi ha, automàticament, uns beneficis per al professional. I, finalment, quan hi ha un treball d'equip, els indicadors faciliten el poder compartir amb d'altres professionals les experiències viscudes per cadascú, amb una certa sistematització de les informacions.

A més dels indicadors referits als aspectes actitudinals i de relació, hem de revisar els aspectes lligats als continguts que es tracten a les entrevistes: quantitat de temes comentats, a vegades excessius; aprofundiment dels temes; acords sobre els diferents temes,...

Sintetitzo algunes de les idees exposades en el següent quadre:

	ABANS DE L'ENTREVISTA	DURANT L'ENTREVISTA	DESPRÉS DE L'ENTREVISTA
CONTINGUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Preparació prèvia dels temes a tractar</li> <li>-Disposar del protocol de recollida de dades</li> <li>-Informar clarament dels objectius de l'entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Registre de les informacions pertinents (alguns enunciats literals)</li> <li>-Treballar simultàniament en dos nivells: el diàleg extern i el diàleg intern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Organitzar les informacions en blocs temàtics i esquemes, per facilitar les connexions entre les dades i plantejar hipòtesis interpretatives</li> </ul>
RELACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Posar-se a la pell de la família (sentiments que els envaïxen)</li> <li>-Evitar situar-se com a expert</li> <li>-Assegurar un acolliment càlid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Actitud oberta, de reconeixement, col·laboradora, comprensiva, respectuosa, càlida, esperançadora, recuperadora de les capacitats de la família</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Revisar les pròpies emocions viscudes a l'entrevista i resituar-les</li> </ul>

### PREMISES PER AL TREBALL AMB LES FAMÍLIES: ELS FONAMENTS

Amb el propòsit d'anar definint les condicions que afavoreixen la col·laboració amb les famílies pel què fa a la creació de la relació i al seu manteniment, des del model sistèmic alguns dels postulats que, des del meu punt de vista, no podem obviar són les següents:

**1)** Qualsevol actuació d'una persona “és” comunicació i, com a tal, té uns efectes en les persones del voltant. Watzlawick (1989) parla de la “impossibilitat de no comunicar” per referir-se a que tant l'activitat com l'inactivitat, les paraules o el silenci, tenen sempre valor de missatge que influeix sobre els demés, els quals, al mateix temps, no poden deixar de respondre a aquestes comunicacions; per aquest motiu, és impossible no influir.

**2)** El context com a premissa de primer ordre, per la interdependència de les parts del sistema. Les actuacions sempre són respostes a les interaccions que la persona estableix en un context concret, remarcant que el context més determinant en l'aprenentatge és la família

**3)** La definició que fa Bateson de la relació com “el producte d'una doble descripció”: aquest postulat suposa la inclusió de l'altre, el reconeixement. Si només tenim present la pròpia definició i no la contrastem amb la de l'altre podem considerar que no “es fa” la relació.

Com a **premisses incondicionals** en el treball amb les famílies hauríem de tenir presents:

- ✓ la legitimació del funcionament familiar, acceptant la diversitat de “maneres de fer” de les famílies
- ✓ el reconeixement de les capacitats del sistema familiar per tirar endavant
- ✓ assegurar els mecanismes d'inclusió de tots els membres que participen, evitant qualsevol tipus d'exclusió
- ✓ tenir present en tot moment la importància del context en la lectura dels comportaments
- ✓ saber prioritzar en cada moment el què és important; la prioritització vindria donada per aquella temàtica que està preocupant en aquell moment a la família, temàtica per a la qual està motivada a mobilitzar-se; és inútil treballar amb qui no està preocupat, hem de crear aquesta necessitat abans de demanar la col·laboració
- ✓ fixar-nos més en els “esforços” que fa la família per millorar que en els “resultats”; això els capacita i els estimula per continuar lluitant
- ✓ entrar en el “llenguatge” que parla la família; si no ho aconseguim, difícilment serà possible la comunicació. Es el mateix procés que hem de fer quan entrem en una cultura o idioma molt diferents dels nostres i que desconeixem; ens cal molta observació o molta prudència. Hem de veure els punts a través dels quals podem connectar o obrir la comunicació. Parlar un altre idioma no és traduir les paraules o enunciats a un altre codi sinó que és entrar a pensar en base a patrons culturals diferents dels propis; en aquest sentit, cada família té els seus patrons organitzatius i relacionals i hem de poder entrar-hi per comprendre el seu funcionament.

Algunes idees més concretes derivades dels postulats esmentats, dels conceptes derivats de la teoria de la interacció introduïda per Don D. Jackson (Ray, 1991) i del desenvolupament d'aquests conceptes han estat agrupades en tres blocs:

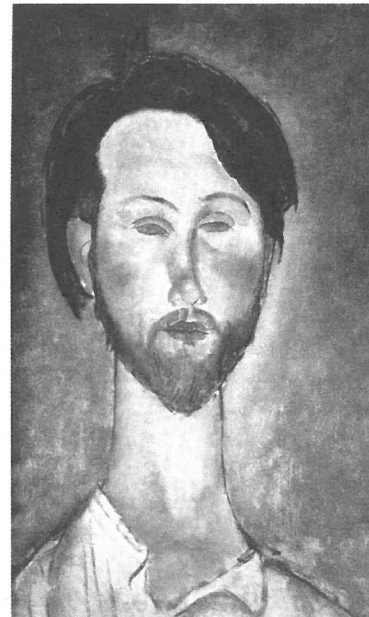
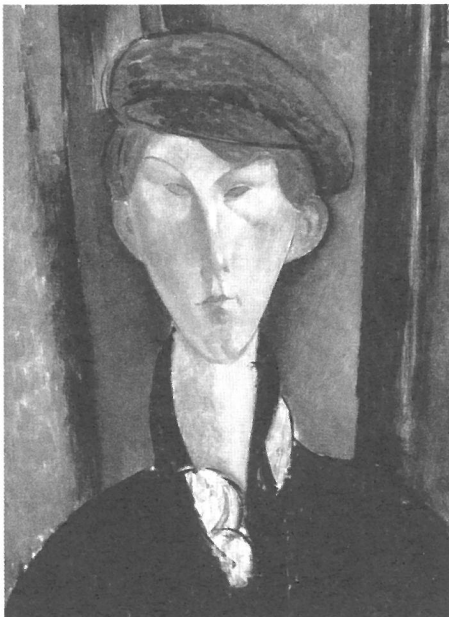
- 1) Recollida d'informació
- 2) Anàlisi de les informacions
- 3) Estratègies d'intervenció

En relació a la **recollida d'informació**, destacaré alguns aspectes importants:

- ✓ demanar només la informació pertinent a les finalitats de l'entrevista, ja que sovint demanem més dades de les necessàries; és el que apunta T.S. Eliot (citat per E. Morin) quan assenyala “¿Dónde está el conocimiento que perdemos con la información?”
- ✓ evitar la recerca d'informació orientada cap a les carencies, ja que tanca possibilitats; en canvi, si ens centrem en el què funciona podem recuperar d'altres capacitats de la família, perquè partim d'un discurs possibilista i positivitzador, trasmetem a la família que el sistema funciona, definim la seva organització com a competent, i a partir d'aquesta premissa juguem amb petits elements per al canvi; és bàsic integrar sempre el què funciona per anar cap al què volem canviar
- ✓ fer ús de les preguntes que ens permetin identificar els patrons familiars, incrementar la nostra neutralitat i la capacitat d'acceptar la família, i sortir de l'encorsetament de les visions lineals
- ✓ fer ús també de les preguntes hipotètiques (preguntes orientades al futur), molt útils per estimular a la família a considerar possibilitats alternatives de pensaments i d'acció
- ✓ tenir presents els diferents nivells de comunicació: verbal i no verbal (analògic)
- ✓ contemplar la “cultura del coneixement mutu”, no en una sola direcció, per establir proximitat, en un procés de co-construcció d'una realitat compartida
- ✓ utilitzar el genograma com a organitzador de la informació sobre l'estructura de la família i sobre les relacions familiars

En relació a l'**anàlisi de les informacions**, les idees a destacar són:

- ✓ evitar, o al menys ser conscients, de les possibles aliances o coalicions nostres amb un o més membres de la família ( de vegades tendim a posar-nos a favor de la persona que percebim com a més dèbil o a identificar-nos amb els infants)
- ✓ valorar la importància del que “no diu” la família (informa tant com el que diu)



- ✓ calibrar el pes dels “mites” familiars i de les “profecies autocumplidores” en les opinions de la família
- ✓ valorar els efectes de la nostra manera d’actuar en la manera d’actuar de la família (segona cibernetica), tenint present que no és possible no influir; quan ens plantegem “què he pogut dir/fer jo per a que el meu interlocutor actuï o reaccioni d’aquesta manera?” entrem en una dimensió que té present la circularitat (visió interactiva)

Pel que fa a algunes **estratègies d’intervenció**, citaré:

- ✓ estudiar les aventatges i desavantatges del canvi (resistència al canvi per part nostre, com a element provocador) i respecte al “moment” en el que es troba la família
- ✓ saber diferenciar entre “funció” i “persona”; atacar la funció preservant la persona (respecte incondicional)
- ✓ tenir la ferma convicció de que les famílies tenen recursos per millorar la situació i per col·laborar amb l’escola, les capacitats hi són i hem d’ajudar-los a que les posin en marxa; de vegades les nostres actuacions generen un efecte invers, quan es posicionem com “l’expert” que aporta la solució
- ✓ fixar-se en els aspectes sans i constructius de la família i centrar-nos en les seves capacitats (Ausloos, 1998)
- ✓ saber retirar-se en el moment en el que la família es sent capaç i saber trasmetre aquest allunyament a la família valorant les seves capacitats de tirar endavant sense nosaltres
- ✓ l’ús de la memòria iconogràfica com a estratègia del professional: valor o utilitat de la iconografia per recordar-se a si mateix maneres d’intervenir o estratègies: per exemple, el “macroscopi” de Rosnay, per sortir de lo concret i tenir presents diferents aspectes; “l’orella verda” de Rodari per a la capacitat d’escolta, “l’arbre de Bateson” per establir quina és l’informació pertinent i quina és superflua en cada situació, “el nen tou i flexible” de Lao Tse per la importància de la flexibilitat en el pensament,...
- ✓ connotar el conflicte com a recurs que permet el canvi
- ✓ fer ús de les redefinicions de les informacions que aporta la família, per obrir noves lectures que permetin la millora de la situació.

A més, caldria insistir en la importància de la capacitat d’escolta i d’autoescolta que com a professionals que treballem amb relacions humanes hem de potenciar per adquirir les habilitats necessàries; sovint es fan necessaris els **programes d’entrenament**. També hem de tenir presents les emocions i els nostres propis programes relacionals per poder ser uns bons lectors de les relacions emocionals.

El professional ha de poder utilitzar un llenguatge planer, entenedor; a vegades, amb l’objectiu de donar una major “cientificitat” compliquem el plantejament o el tipus de llenguatge utilitzat. La importància del “cóm” es dona un missatge és determinant per a la intenció que vol trasmetre. En paraules de Simone Weil “*Las mismas palabras pueden ser triviales o extraordinarias según la forma en que se digan*” (Fromm, 1959).

A vegades va bé pensar des de la complementarietat, plantejant-se el què cal evitar en el treball amb les famílies. Un dels aspectes a remarcar, entre d’altres, és el de no respectar el “tempo” de la família pel què fa a la demanda d’informació, però

també cuidant de no donar més informació de la que pot assimilar. Un altre aspecte és el d’evitar donar falses expectatives, que a vegades és el que la família vol sentir.

Tot professional ha de poder-se qüestionar els interrogants que dia rera dia genera el treball amb les famílies, en un treball d’anàlisi i de reflexió sobre les seves pròpies actuacions, però també en un treball d’equip que obri vies de contrast i d’enriquiment mutu.

Per últim, recordar que, des del meu punt de vista, la “clau d’accés” a una relació de col·laboració amb les famílies es que la nostra actitud i les nostres actuacions -congruents amb l’actitud- les facin sentir escoltades, respectades, valorades en les seves capacitats, reconegudes en les seves competències i acollides afectivament. Des d’una visió sistèmica veurem que si aconseguim que les famílies es sentin d’aquesta manera, els beneficis per a elles i també per a nosaltres com a professionals són incalculables.



#### Referències Bibliogràfiques

- AUSLOOS, G. (1998). *Las capacidades de la familia. Tiempo, caos y proceso*. Barcelona: Herder.
- BATESON, G. (1972). *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires: Planeta-Carlos Lohlé. (2ª reimpr., 1992)
- FROMM, E. (1959), *El arte de amar*. Barcelona: Paidós.
- MORIN, E. (1999): *La mente bien ordenada. Repensar la reforma. Reformar el pensamiento*. Barcelona: Seix Barral.
- PLANAS, M. (2003): “Entrevista a Albert Sarró: repensant el treball amb les famílies”, a ÀMBITS de Psicopedagogia, núm. 8.
- ROSNAY, J. De (1987): *El macroscopio. Hacia una visión global*. Madrid. Editorial AC.
- RAY, W. A. (1991). “La terapia interactiva de Don D. Jackson”, a *Sistemas Familiares*, Abril 1991.
- WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J; JACKSON, D. (1981). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

**Correspondència amb l’autora:** Mireia Planas Sisquella. Psicòloga. EAP de Les Corts (Barcelona). Pg. Manuel Girona, 60, 7è 2a, 08034 BARCELONA. E-mail: mplanas2@xtec.net