

HABLAR DE PROBLEMAS CREA PROBLEMAS HABLAR DE SOLUCIONES CREA SOLUCIONES

Aplicación del método sistémico orientado en la solución a la supervisión

Dra. Sabine Krönchen

Profesora de Trabajo Social de la Universidad de Ciencias Aplicadas de Renania Baja.
Moenchengladbach

Traducción: Dr. Jesús Hernández Aristu

Prof. De Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra

“Hablar sobre problemas es una manera de aumentarlos, si hablamos de soluciones, encontraremos soluciones”.

Así se podría traducir el enfoque sistémico centrado en la solución, del creador de la terapia y del asesoramiento cortos Steve de Shazer y de su esposa Insoo Kim Berg (+ 2007). Ambos realizaron sus trabajos en el centro de terapia de familia (brief Family Therapie Center- BFTC) en Milwaukee /Wisconsin¹. Con este método² estos terapeutas ayudaron a mucha gente, a familias y a trabajadores sociales profesionales a desarrollar mejores historias de vida, y a mejorar las relaciones profesionales de ayuda.

Qué puede aportar hablar de soluciones a la práctica de la supervisión?

No deja de resultar raro dejar los problemas en el trasfondo, cuando precisamente en la supervisión se trata de la reflexión sobre la práctica profesional. Al fin y al cabo la supervisión aparece como método reflexivo dirigido a la práctica profesional, debido a los problemas en los que se ven envueltos los profesionales en su práctica con clientes afectados por una masiva pobreza de vida ante la que los propios profesionales de ayuda se sienten impotentes debido precisamente a que los problemas aparecen como insolubles e insuperables.

¹ After Insoo Kim Berg's death in 2007, her sister, CJ Kim and her daughter, Sarah Berg, decided to give the rights to BFTC's various training materials to the Solution Focused Brief Therapy Association, a group that Steve and Insoo helped to found in 2002. The Association is deeply grateful to be granted stewardship of this tremendous legacy. We welcome you to proceed to the homepage of SFBTA (<http://www.sfbta.org/steveandinsoo.html>) to browse through the videos, audios and books.

² Los trabajos de Steve de Shazer e Insoo Kim Berg se apoyaron en los resultados obtenidos en el Mental Research Institute (MRI) de Palo Alto en el que trabajaron el llamado grupo de Palo Alto Don D. Jackson, Paul Watzlawick, Virginia Satir, John Wekland entre otros. Estos autores aprovecharon los revolucionarios conocimientos aportados por el constructivismo y el constructivismo social para la psicología, la psicología social, en especial la terapia de familia y los ampliaron. (en este contexto habría que mencionar al filósofo de la lengua, Ludwig Wittgenstein, el cibernético Gregory Batesón, el filósofo Heinz von Förster, el sistémico Ludwig von Bertalanfy, el bioneurólogo Huberto Maturana y a Francisco Varela, a Niklas Luhman y al terapeuta hipnótico Milton Erikson. El enfoque sistémico orientado en la solución de Shazer y Berg puede ser considerado como una manera original de combinación de las intervenciones hipnóticas y de las orientadas en la solución.

El origen de la supervisión, tal y como la conocemos y practicamos ahora en Alemania y también en España se encuentra al inicio de la industrialización a mediados del siglo XIX. Todo comenzó en las ciudades americanas del norte en las que surgieron las llamadas Charities Organizations a fin de aliviar las situaciones de desolación en las que se encontraban muchas familias. No se trataba de dar limosnas, sino de animar y reforzar a los afectados a fin de que pudieran soportar mejor su situación y mejorar el futuro de sus hijos. Para ello se formaron a visitadores amigos (friendly helpers) a quienes se les encargaba visitar a las familia en la región al par que organizaciones les ayudaban con bienes materiales. Para ello les apoyaban en la superación de sus tareas cotidianas y a la autoayuda. Pronto se dieron cuenta que los mismos visitadores amigos acababan quemados, como diríamos ahora, y acababan necesitando ellos mismos ayuda y apoyo en su desesperación, en su impotencia y en su desánimo. Para ello se organizaron encuentros de ayudadores que bajo la dirección de un senior podían hablar de sus fracasos, discutir los problemas de sus familias y juntos buscar otras soluciones. Con ello había nacido el método de ayuda profesional llamado supervisión, capaz de aportar alivio y refuerzo y de desarrollar alternativas de acción para la práctica .

Todo supervisor o supervisora conoce actualmente situaciones en las que sus supervisandos sufren de las mismos síndromes que los descritos y para los que no encuentran salida.

La invención de problemas en la supervisión

Naturalmente se trata en la supervisión, también ahora, de trabajarse situaciones y relaciones problemáticas. Pero estos autores del enfoque sistémico orientado a la solución, Steve Shazer y Insoo Kim Berg nos advierten de no caer en una especie de trance de problemas y en acciones rígidas, pues hablar de problemas crea problemas, y de esto también los supervisores actuales tienen experiencia. El problema se convierte en un círculo, en la pescadilla que se come la cola, sin poder llegar al éxito.

Arist von Schlippe 2003: 125-126) en su libro (Manual de terapia y asesoría sistémicas, Herder Barcelona 2003) nos presenta con humor un modelo de cómo “aprender a construir problemas en dos cursos”, curso elemental y curso superior y que transcribimos a continuación:

HÁGALO VD. MISMO

CONSEJOS PARA CRONIFICAR UN PROBLEMA

I Curso elemental

1) Evite percibir diferencias en el transcurso del tiempo. Para ello dirija su atención a lo que sigue siendo igual y pase por alto lo que ha cambiado.

2) Cuando no pueda evitar los cambios en su vida, evite marcarlos claramente por medio de rituales de paso. No celebre los cumpleaños, los exámenes aprobados, su boda, ni su jubilación, no vaya a los aniversarios ni a los entierros.

3) Véase siempre como víctima, no como autor/actor de hechos pasados. Analice con el mayor detenimiento posible cómo y por qué sus padres poco cariñosos o sobreprotectores, sus maestros represores, sus compañeros de clase, sus jefes y colegas, su enfermedad o las condiciones sociales nunca le han dado una posibilidad de elección.

4) Una vez que se haya creado un pasado problemático estable, no se deje confundir por la idea de que ahora podría estar mejor que antes. Siga el lema "mi pasado es mi destino"

5) Explíquese su conducta actual como expresión de carencias, nunca como reacción lógica -y menos aún creativa- ante circunstancias dadas. No vea nunca su conducta y la de los demás en su contexto, sino como expresión de características o defectos invariables.

6) Evite imaginar en detalle el futuro, a lo sumo represénteselo de manera global como un agujero oscuro o vacío. Si ahora está mal, evite sobre todo tener muy presente que haría distinto si volviera a estar mejor:

Una vez que haya conseguido seguir todos estos pasos mentalmente, solo resta que actúe en consonancia con ellos y tendrá un modelo vivencia l establemente cronificado, interno y determinado por el problema. También es útil que algunas personas importantes de su entorno compartan estos puntos de vista, los refuercen y le traten en consecuencia como un "pobre gusano indefenso"

CONSEJOS PARA CRONIFICAR PROBLEMAS PSICQUIATRICOS EN PARTICULAR

II. Curso superior

Para lograr una cronificación psiquiátrica, se requieren algunas acciones adicionales (y la amable colaboración del entorno):

7) Evite presentar su conducta de modo tal que al entorno le parezca lógica y comprensible (de lo contrario solo) logrará una cronificación neurótica).

8) Evite también que su entorno tenga la impresión de que a usted le divierte todo lo que ocurre o lo desea (de lo contrario existe la posibilidad de que todo se incluya bajo la categoría trastorno de la personalidad) o delincuencia. lo cual conlleva muchas disputas y un conflicto abierto con el entorno).

9) Es indispensable permitir que le lleven a una institución psiquiátrica, pues sin diagnóstico usted no será reconocido como enfermo. Y sin el "estatus de enfermo" oficial, su entorno siempre dudará de si su conducta es exclusivamente expresión de su enfermedad mental,) o también de sus deseos y aversiones, sus preferencias y decisiones. Usted necesita que los médicos, el personal sanitario, los asistentes sociales y los psicólogos confirmen su visión del mundo.

10) Ahora siga desarrollando su "sintomatología negativa" o sus "síntomas productivos". Con algo de ayuda podrá llegar a cumplir los requisitos para que, según el derecho social, se le reconozca una incapacidad parcial para el trabajo, una disminución psíquica permanente o el derecho a una jubilación anticipada.

11) Cambie sistemáticamente su círculo de conocidos. Permanezca en clínicas, centros de día, clubes de pacientes y entidades protectoras hasta que su grupo de amigos este formado principalmente por personas que ven el mundo igual que usted.

12) Como muy tarde, ahora lo habrá logrado. Existe un informe medico que lleva una vida independiente de usted y se completa continuamente.

¡Atención! Riesgos y efectos secundarios de estos "módulos" del punto 9 en adelante, el proceso ya no es reversible por medios propios. Usted corre el peligro de que cualquier intento de volver a comportarse "normalmente" (por ejemplo, mediante un cambio ofensivo de su situación actual) sea usado en su contra como prueba de su locura (por ejemplo, como "brote incipiente").

Tras estas indicaciones humorísticas e irónicas se esconde un modo de entender las cosas hermeneúticamente, que facilita iluminar el sistema de familia o de un equipo de trabajo desde la perspectiva de cómo hay que configurar la comunicación entre los miembros del sistema para que destacar cómo surge un problema.

Reconocer, hablar y explicar un problema

Mirándolo bien, un problema consiste en que alguien considera algo como “no normal”, “no adecuado” etc. y comienza a describir esa desviación de lo “normal”. Más aún, si esa persona guardase para sí su descubrimiento, sin hablarlo con más y más personas el fenómeno problemático pasaría desapercibido en la multitud de cuestiones de la vida cotidiana y dejaría de tener significado alguno. Cuanto más hable nuestro personaje con colegas sobre el asunto, sobre sus observaciones y descripciones acerca de él, aparecerá lo raro, lo anormal más y más en primer plano. Y cuanto más observe el grupo de los atentos el fenómeno, aparecerá cada vez más claro el carácter de anormal, pues el foco se centra cada vez más en lo que el fenómeno, el hecho o la cosa tiene de raro, y así les parecerá cada vez más claro que el hecho cada vez más se distancia de lo que es normal. El color de esta gafa no dejará ver el asunto si no es como un problema excluyendo toda otra interpretación. Todavía más, dado que nuestra naturaleza tiende a dar sentido a las cosas, el grupo de los observadores comenzará a analizar los hechos, y a buscar una explicación para sus observaciones. Tal vez haya alguien que haya vivido en el pasado una experiencia dramática y mala, y que no puede pasar por alto, y que está teniendo consecuencias hasta nuestros días, incluso en el futuro las puede tener. Quien sabe si el destino es irreversible, y exige su tributo. Otro modelo de explicación que se suele poner en marcha es echar la culpa de la miseria a las características de algunas organizaciones o de determinadas personas, por último se recurre a poderes superiores que no se dejan controlar por los humanos, se recurre a tópicos como las situaciones difíciles de los clientes, los procesos de la globalización, o la rigidez de las empresas de producción.

Arist von Schlippe hace referencia a cuatro aspectos en la construcción del problema que alimenta nuestra rigidez en el mantenimiento del problema :

- a) la invención o el descubrimiento de un problema
- b) el desarrollo de sistema de comunicación determinante del problema
- c) la explicación del problema
- d) comportamientos que estabilizan el problema.

Habida cuenta que cada uno/a se comporta conforme a sus percepciones y explicaciones de la situación, nos comportamos como si la solución del problema no estuviera en nuestras manos, en las manos del supervisado o de los clientes.

Probablemente ese enfoque resulte provocativo e incómodo para personas que se dedican profesionalmente a ayudar a otras. Pero el cambio de perspectiva merece la pena. Si logro reconocer el camino que se sigue para construir el problema, puedo obtener la libertad de hacerlo de otra manera. Puedo desarrollar ideas de cómo podría observar las cosas de otra manera y que lo pudiera hacer de otra manera.

¿De qué hablan pues los supervisores/as si no hablan de problemas?

Hablar de soluciones crea soluciones

Steve de Shazer e Insoo Kim Berg tienen una máxima sencilla, pero no por eso menos profunda y exitosa:

”si algo no funciona (o no lleva al éxito esperado) haz otra cosa. Si algo funciona haz más de lo mismo) “.

Si ocuparse de los problemas no trae consigo ninguna mejora, es mejor que te concentres en aquellas cosas, que aunque pequeñas, hacen la vida un poco mejor, más rica o más llevadera. En vez de esforzarte hasta la extenuación por superar un problema, concéntrate en los valores que deseas para tu vida o para tu actividad laboral. Cual es tu objetivo, puedes describirlo con exactitud, ¿cómo podrías hacer las cosas de modo que te alegraran, de que disfrutarías?, ¿Como notarán los de tu alrededor que estás más contento/a o más feliz?, o que te alegras de tu trabajo?.

Si logramos introducir a los supervisados/as en la idea de un futuro mejor, les ayudamos a conectar con sus fuerzas y capacidades vitales. Ellas cuentan entonces qué es lo que pueden hacer para mejorar la vida cotidiana, cómo pueden construir espacios de recuperación en su vida etc. En tanto en cuanto nos cuentan sus deseos y nos los describen con pelos y señales, en esa medida aparecen capacidades (recursos) que están a disposición de la persona o que por lo menos constituyen una base. Si sé lo que puedo hacer, aunque sea pequeño, para mejorar mi vida en la actualidad, ya puedo empezar a hacerlo hoy mismo. Pueden ser cosas muy diversas, p.e. tomarme el tiempo de desayunar con tranquilidad antes de salir de casa, o de ponerme un disco de la música que me gusta. Este detalle pequeño en la vida puede ser el inicio de una bola de nieve que cada vez ocupa más espacio en mi vida. Me siento más fuerte en la vida cotidiana, miro con mayor simpatía a mis compañeros de trabajo, siento más tranquilidad a la hora de trabajar con mis clientes, o puedo empezar con las carpetas del trabajo con más calma. El interaccionismo simbólico nos señaló de que las personas estamos continuamente tanteando recíprocamente las señales, símbolos y observaciones de los demás para acomodar nuestro comportamiento a los suyos, inconscientemente buscamos encontrar lo que esperamos de los demás y lo que ellos esperan de nosotros, a así coordinar las acciones, los comportamientos. Las teorías sistémicas y comunicativas confirman que la comunicación interpersonal es circular. Al entorno no le queda otro remedio que acoplarse a nuestro nuevo comportamiento. La teoría sistémica y la cibernética confirman esta posición que los cambios pequeños llevan a grandes cambios, pues nadie puede bañarse dos veces en la misma agua del río (Laotse).

Para el ejercicio de la supervisión suponen estas consideraciones que con los supervisando/as miremos más los deseos, los objetivos, las actuaciones positivas excepcionales, los éxitos, aunque sean pequeños y que suponen excepciones más agradables, más liberadoras, más satisfactorias. Esta forma de ver y enfocar la vida laboral se puede extender a todos los temas que aparecen entorno a ella: a las tareas, las relaciones con los compañeros/as de equipo, en el tratamiento de casos especialmente difíciles. Estas capacidades y recursos profesionales se extienden también a los clientes de la actividad profesional de educadores y trabajadores sociales, psicólogos etc.

Podemos afirmar que el círculo de la supervisión iniciado en el siglo XIX se cierra con los profesionales de ayuda actuales en cuanto que estos profesionales a través de la supervisión logran recuperar sus capacidades y se sienten reforzados, recibiendo una ayuda que se convierte en auto-ayuda o como diríamos con palabras de hoy, reciben el empowerment, el empoderamiento, se sienten potenciados-empoderados.

Hablar de soluciones en la supervisión. Guía y técnicas.

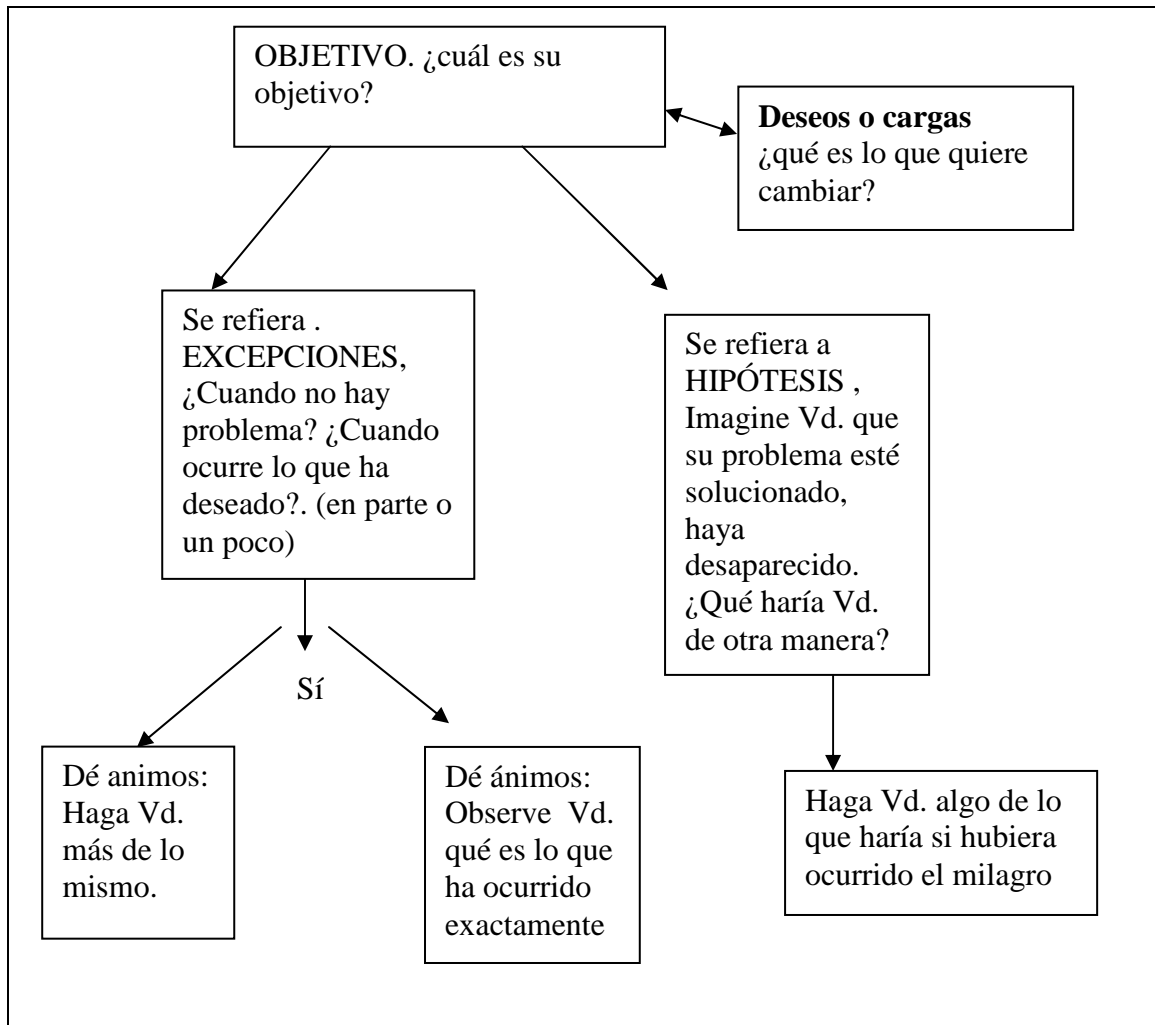
En el enfoque sistémico se considera fundamental la necesidad de tener una actitud de curiosidad profesional. Para el enfoque sistémico centrado en la solución se considera necesaria además la perspectiva de futuro, y la concentración en la acción, en lo que uno/a hace y en lo que puede hacer. Para la supervisión, como para todas las otras formas de asesoramiento, se trata de preguntar y preguntar. Se pregunta sobre el motivo por el que se ha elegido ese u otra tema y se pregunta con benevolencia lo que tiene que ver el tema o cuestión presentada con el propio supervisado/a. Qué es lo que significa para él o ella. Qué es lo que le preocupa especialmente del tema. Entonces el supervisor/a se concentra en los objetivos que subyacen en el tema elegido para el supervisando/a. La formulación de objetivos positivos puede ser de gran ayuda. P.e. preguntar por lo que quiere hacer en vez de hacer lo que hace, qué le puede ayudar para hacerlo de otra manera. Con estas preguntas se refuerza la capacidad de control de su supervisando/a, y le ayuda a visualizar el camino que quiere recorrer. Aun en los casos más difíciles y rocambolescos hay días y horas y momentos en los que las cosas van un poco mejor, o resultan un poco más fáciles. Ayude a su asesorado/a a concentrarse en esos momentos más fáciles, a ver los momentos de excepción. Qué es lo que hace Vd. exactamente en ese momento, puede Vd. repetir algo de lo excepcional de la situación en su vida privada o profesional ahora?.

Si el supervisando/a no es capaz en el momento de ver lo distinto, lo diferente, lo excepcional, déjele que lo observe en la realidad, cuando suceden las cosas, hasta la próxima sesión de supervisión. Si esto no ayuda, se puede recurrir a la llamada pregunta milagro que consiste en lo siguiente:

Imagínese que ha ocurrido un milagro y la situación difícil en la que se encuentra ha cambiado durante la noche satisfactoriamente para Vd. y cuando se levanta de la cama todo funciona a su plena satisfacción. Dígame, qué preguntará Vd. qué dirá y qué hará, descríbalo lo más exactamente posible. Deje al supervisando/a describirlo y disfrutarlo. Seguro que hay algo de lo que cuenta, que puede empezar a hacer ya, en su trabajo, con sus colegas, con sus clientes, en la vida cotidiana. Con ello, está dado el primer paso en la reconstrucción del camino de la solución.

Esta sería la guía o el camino del cambio según Shazer:

CAMINO DE LA SOLUCION : según Shazer:



Como en todo procedimiento metodológico a la guía corresponden también una actitud y unas técnicas,. En primer lugar es necesaria construir una base de confianza con el supervisando/a . Para ello es importante ponerse la gafa que nos permite ser curiosos a lo ue le ocurre al que está en frente, conocer y usar su lenguaje, estar atento a sus fuertes o a percibir donde están las cuestiones que le hacen la vida interesante a nuestro supervisando/a. Nuestras observaciones tienen por lo menos dos caras. Una puede ser irritante p.e. ante el caso de un excesivo interés por la justicia, pero también puede entenderse como una gran sensibilidad ante hechos injustos. Detrás de la descripción de una actitud perezosa puede ocultarse el deseo de cuidarse o de cuidar las cosas. Tras el deseo de complacer a otros se puede esconder una gran y valiosa sensibilidad por la situación de los demás; impaciencia puede significar también una gran motivación. Correspondiendo a los pocos o muchos fuertes percibidos en la persona que tenemos

delante podemos darle un feedback sobre ellos. Podemos connotar sus acciones positivamente o hacerle algún cumplido.

Esto nos resultará cada vez más fácil si abandonamos las formas que tiene la mayoría de ver las cosas, y si nos centramos en verlas desde otra perspectiva. No sabemos nada del sentido que tienen comportamientos y convencimientos para otras personas en situaciones y contextos que para nosotros son desconocidos. El gran arte de enfoque profesional orientado en la solución resulta de acompañar a otra persona en su mundo, en valorar su esfuerzo y convertirse así en un buen coach, que anima y da fuerza, no por sus “buenos consejos”, sino a través de su acompañamiento en el camino de los pequeños pasos hacia la solución. Ver las cosas de otra manera y hacer otras cosas que las habituales, en eso está la clave para conseguir los cambios deseados, para lograr historias de vida y biografías profesionales más satisfactorias.