

LA VISITA DOMICILIARIA, UNA OPORTUNIDAD PARA EL CONOCIMIENTO DE LA DINAMICA RELACIONAL DE LA FAMILIA

Publicado en Rev. Servicios Sociales y Política Social. Nº61 p.63 -86 2003
Consejo General de Colegios de Dipl. en Trabajo Social. Madrid.

Valentín González Calvo

" En sentido diacrónico, vivienda es sinónimo de casa, aludiendo ambas a cobijo, techo donde guarecerse y a relación de posesión de un espacio físico por un individuo, socialmente aceptada, pero a la vez refieren el lugar donde se produce la integración de las relaciones personales en el grupo semicerrado de la familia, expresando un orden jerárquico simbolizado por aquella".²

INTRODUCCIÓN.

La historia de cada individuo está unida a su familia. No se concibe una sociedad de personas aisladas, sin familia o grupo social de pertenencia. Los individuos y las familias están vinculados a un espacio residencial³, a un lugar donde desarrollar la convivencia. La historia del hombre está unida a su morada. A su vez, la historia de la vivienda es tan antigua como la humanidad misma. Buena parte de la reconstrucción histórica de las formas de vivir y de organizarse del hombre tiene como base la interpretación de los vestigios de los lugares que ha habitado. La vivienda es un elemento esencial para la supervivencia, ha marcado la diferencia entre la vida y la muerte, la integración y la exclusión.

Cierto es, que hay muchas personas sin techo, sin lugar fijo donde vivir, o bien institucionalizados o residiendo en habitats que no reúnen las condiciones mínimas para denominarlas viviendas; en cualquiera de estos casos está presente ese sentido de pertenencia aunque sea al más inhóspito de los rincones de una ciudad que para mucha personas, por desgracia, lo denominan como "su casa".

La casa ocupa un lugar fundamental en la vida de toda persona, tanto en lo que se refiere a la dimensión individual como a la perspectiva de vivir en familia. Habitar y compartir un espacio tienen un especial significado, una especial trascendencia que marca toda de nuestra existencia.

Las peculiaridades de cada tipo de vivienda influyen de manera fundamental en las costumbres, la intimidad y la rutina vital de los convivientes. Cada sociedad tiene unos modos de organización y esto se refleja en la construcción, equipamiento, distribución, uso... de las viviendas que componen el entramado urbanístico de sus ciudades y pueblos. A su vez, la organización interna de la vivienda dice mucho de sus moradores.

Si como hemos señalado la historia de la humanidad está vinculada a la vivienda, y no se conciben individuos sin familia, tenemos que apuntar también que la historia de nuestra

¹ Dipl. en Trabajo Social. Lic. en Sociología. Dipl. en Orientación Familiar. Prof. de la asignatura de Trabajo Social con Familia en la Universidad Pablo de Olavide(Sevilla).

El presente trabajo forma parte de una investigación y reflexión más amplia que será próximamente publicada. Se agradecen opiniones, sugerencias y experiencias al respecto de esta temática. vgoncal@dts.upo.es

² Julio Alguacil y Concha Denche. "La vivienda: cambios en la simbología, uso y lenguaje". Documentación Social nº 85. Pag. 37.

³ Vivienda: término con sentido administrativo, implica valor de uso con de reconocimiento interno y externo; Casa: edificio habitado por personas; Morada: la residencia continuada en un mismo lugar; Hogar: lugar donde antaño se encendía el fuego, hogar hace referencia a la vida en familia; Domicilio: residencia legal con una importante carga administrativa y pública

profesión está vincula al conocimiento del entorno donde viven las familias con las que trabajamos; dicho de otro modo, nuestra historia profesional está vinculada a la "Visita Domiciliaria". Nuestros orígenes como profesión y nuestra historia están vinculados a este acto de visitar a las familias *in situ* donde residen.

LA VISITA DOMICILIARIA Y EL TRABAJO SOCIAL: DIMENSIÓN HISTORIA.

Como ya hemos señalado la historia de Trabajo Social está inevitablemente vinculada a la Visita Domiciliaria, se puede llegar a decir que esta acción de acercamiento al domicilio de los usuarios y de las familias a las atendemos nos han definido desde el origen del Trabajo Social hasta nuestros días. La "visitadoras amistosas" son el punto de arranque de lo que luego ha sido una profesión. Ciertamente ha ido cambiando el sentido de la visita, de aquellas visitas caritativas que realizaban las voluntarias visitadoras se ha pasado a realizar visitas en los domicilios con un sentido absolutamente técnico-profesional.

No debemos olvidar que antes de denominarnos con la nomenclatura actual, y antes de desarrollarse la profesión como tal, se identificaba a aquellas pioneras con la principal tarea que desarrollaban: la visita domiciliaria. Para nuestra historia profesional quedan nombres como "visitadoras de pobres", "visitadoras de presos", "visitadores benévolos", "visitadores amistosos"⁴(friendly visitors), "visitadores voluntarios"⁵, "maestras visitadoras"⁶. Habría que señalar que estas denominaciones varían conforme la profesión va tomando cuerpo⁷.

M. Richmond defendía que la primera entrevista con el cliente debía realizarse en el domicilio del mismo y no en el despacho de la asistente social. Según ella, en el despacho los clientes adoptan una actitud defensiva, en el domicilio, es el profesional el que adopta una actitud defensiva mientras los anfitriones se sienten en su ambiente, más cómodos y relajados al saberse en su "terreno". Continua señalado nuestra pionera, que el encuentro en el domicilio evita hacer preguntas que se responden espontáneamente por el mero afán comunicativo de los visitados y por la propia información que aporta la observación del ambiente. También es una oportunidad natural para el intercambio espontáneo de experiencias y de relatos con toda la familia. La visita posibilita abandonar la parafernalia burocrática de la oficina que encorseta la actuación profesional⁸.

Desde mi punto de vista, la visita domiciliaria es un acto profesional que nos define. No se trata de una técnica en sí misma, toda vez que este acto se compone de varias técnicas: la entrevista (con sus recursos específicos, subtécnicas y habilidades), y la observación en sus distintas formas (participante, estructuradas, no estructurada, focal...).

La visita domiciliaria, la entrevista domiciliaria o la "consulta social domiciliaria" como es denominada en algunos países de América Latina, supone el acercamiento al escenario donde se producen los problemas, es preciso salir de los despachos y pisar la calle y las casas de los usuarios, donde se palpan ciertos detalles de gran utilidad para poder comprender las distintas

⁴ Octavia Hill,. Ella puso la esperanza en el cambio del corazón del necesitado, que había de conseguirse mediante el experto empleo de la relación personal entre el "visitador amistoso" y el visitado. Los "friendly visitors" de la COS empezaban su actuación investigando caso por caso, convencidos de que en cada necesidad o problema parecido concurrían situaciones personales y circunstancias únicas que exigían el más exquisito cuidado y la mayor prudencia en la prestación de ayuda. El visiteo amistoso "friendly visiting" se puso en práctica con un espíritu tanto de comprensiva preocupación como de racionalidad científica. Moix, M. Introducción al Trabajo Social. Trivium. 1991. Madrid. Pag 77-78.

⁵ Moix, M. Introducción al Trabajo Social. Trivium. Madrid. 1991. Pag. 68.

⁶ Richmond, M. E. Caso Social Individual. Humanitas. Bs.As. 1982. Pag. 132

⁷ Richmond, M. E. El caso Social Individual y Diagnostico Social. Textos Seleccionados. Talasa. 1995. Pag.27.(prólogo de M. Gaviria)

⁸ Gaviria, M. El caso Social Individual y Diagnostico Social. Textos Seleccionados. Talasa. 1995. Pag.186-188.

situaciones y circunstancias de cada caso. La visita domiciliaria ofrece un marco idóneo (no el único) para percibir de manera directa las carencias, los conflictos, las necesidades, y también los recursos y las potencialidades.

Desde distintas instancias administrativas y profesionales (jueces, fiscales, servicios de protección, profesionales de los servicios sociales...) han valorado sobremanera esas habilidades que tienen los trabajadores sociales para conocer los problemas *in situ*, no por ello esto debe suponer para nosotros tomar una actitud servil ante estas instancias, ni tampoco se debe entender que visitar los casos en su propio domicilio es realizar un trabajo de segunda categoría, todo lo contrario; es necesario ser conscientes que nuestro trabajo requiere en muchas ocasiones acercarse al domicilio y al entorno de los clientes para así poder entender mejor su situación. No se trata de recoger información para que terceros operen con ella, sino para elaborar nuestros diagnósticos de manera más depurada y certera, sin duda con ello nuestras intervenciones están fundamentadas y son más consistentes. Los trabajadores sociales, junto con los médicos-as y las enfermeras-os, son de los pocos profesionales "autorizados" por las familias para entrar en sus domicilios.

Quiroz, M. apunta que son varios los objetivos que nos pueden llevar a desarrollar una visita domiciliaria: obtener, verificar, ampliar información; estudiar y observar el ambiente social y familiar, proporcionar información a la familia del cliente sobre el estado de avances de la intervención, control de situaciones socio-familiares, reforzamiento de las directivas ya facilitadas al caso; ampliación de técnicas de intervención individual familiar; como técnica de investigación clínica o poblacional.⁹

En los últimos tiempos, por circunstancias diversas (el excesivo volumen de demandas que atender, la burocratización del trabajo, la relajación de algunos profesionales, la falta de contratación de trabajadores sociales para atender las necesidades de los servicios, la peligrosidad de ciertas zonas, la falta de cobertura, la escasa dotación presupuestaria para sufragar los desplazamientos...) han conducido a que muchos profesionales hayan dejado en desuso la visita domiciliaria, e incluso el resto de trabajo con grupos y con la comunidad. Esto ha favorecido una reclusión en los despachos lugar donde los profesionales tenemos muy definidas nuestras reglas. El despacho nos proporciona seguridad y confort, dejando en segundo plano el conocimiento directo de los contextos donde se producen las disfunciones sociales¹⁰.

En ocasiones se realiza una delegación hacia terceros que realizan trabajos en el domicilio (auxiliares de ayuda a domicilio, trabajadoras familiares, voluntarios, alumnos en prácticas), si bien éstos pueden ser informantes privilegiados a tener en cuenta en todo momento, no pueden – no deben – suplir la presencia del trabajador social. Bien es cierto que no en todos los casos se hace necesario realizar una visita domiciliaria, pero sí en aquellos en los que se precisa realizar un diagnóstico-tratamiento o seguimiento¹¹ mucho más ajustado y fiable. Curiosamente, cuando otros profesionales empiezan a mirar con buenos ojos el contacto directo en el entorno donde se suceden los fenómenos, nosotros los trabajadores sociales, comenzamos a abandonarlo, o mejor dicho algunos -as comienza abandonarlo.

LA VIVIENDA UN ESPACIO DE RELACIÓN, UN ESPACIO SIMBOLICO.

⁹ Quiroz, M. Sociodiagnóstico. 1998. Univ. Concepción. Concepción.

¹⁰ "Hoy en día, las funciones administrativas de la trabajadora social están colapsando la práctica de su trabajo social de casos. Se halla demasiado ocupada como para visitar los hogares y percibir con claridad y frescura la situación social subyacente a sus casos. Termina así por convertirse en una persona institucionalizada..." Cannon, Ida M. Comunicación ante la Asociación Americana de Hospitales en 1920, citada por Gaviria en op.cit.

¹¹ Evaluación-Intervención-Acompañamiento, según si nos identificamos más con esta terminología.

La vivienda es el contexto donde la familia desarrolla gran parte de su vida y donde se entretienen las relaciones entre los convivientes. El tipo de vivienda que ocupa una familia puede influir en gran medida en su modo de interacción. Las características del espacio a habitar, el modo en que este está distribuido, la ubicación dentro de la localidad, el vecindario colindante, son entre otros, aspectos decisivos. La falta de espacio resulta siempre un factor que influye decisivamente en la vida de la familia. Se dice, que el espacio mínimo por persona se sitúa entre dieciséis y treinta y dos metros cuadrados para que no haya perjuicios emocionales en la vida de las mismas. Todos conocemos casos en el que hablar de estas dimensiones produce escarnio. Para contribuir a la armonía en un hogar, cada individuo dentro del núcleo familiar necesita disponer de un mínimo espacio privado en el que desarrollar su intimidad.¹²

En otras ocasiones, la distribución de espacios dentro de una casa es, simplemente, un reflejo de las costumbres familiares dentro de una determinada sociedad, así como de la evolución de estas costumbres a lo largo del tiempo.

La visita domiciliaria es una herramienta fundamental que nos puede ayudar a conocer y comprender la dinámica interna de las familias. Trabajando únicamente en el despacho, se nos escapa mucha información, muchas variables contextuales que nos resultan de gran interés para poder comprender que está ocurriendo en esa familia con la que estamos interviniendo.

El acercamiento a la vivienda nos puede dar pistas para confirmar hipótesis de trabajo o bien para generar otras nuevas. La forma en que un individuo/familia vive, cómo organiza el espacio o distribuye sus enseres, dice mucho de sus modos y formas de relación. El hogar es el espacio íntimo de convivencia, es donde fluyen los afectos, los conflictos y las soluciones. El hogar es ese espacio privado y absolutamente reservado para las emociones más intensas de los individuos. En el trabajo con familias no nos circunscribimos a trabajar con los individuos que la componen sino que nuestro foco se orienta a trabajar con las relaciones¹³ y en algún momento es necesario pisar donde estas relaciones se producen.

También conocer el entorno, la vecindad que rodea el propio domicilio (calle, barrio...) nos es de gran ayuda para conocer el ambiente social donde se desenvuelven los casos atendidos. Las condiciones generales de vida, los niveles de servicios en la zona, la dotación de infraestructuras, el estado de las calles y de las edificaciones... nos sitúan en un entorno concreto a esas familias que antes de la visita eran solo caras en nuestra memoria y datos en nuestro expediente y que después de la visita pasan a estar ubicadas en un lugar vivenciado por el propio trabajador social, el cual ya no nos es ajeno.

Dependiendo del contexto donde desarrollemos nuestra labor profesional, el tipo de visita podrá ser percibida por la familia de manera muy distinta. El trabajador social queda condicionado por la exigencias de ese contexto y la acción de visitar le podrá generar una mayor o menor carga de angustia y ansiedad, o bien podrá ser una rutinaria incluida dentro de un procedimiento burocrático ya preestablecido.

Siempre recuerdo la ansiedad que me produjo la primera visita domiciliaria en mi época de estudiante, creo que dormí poco la noche previa, algo así le ocurre a muchos estudiantes también hoy. Pero también recuerdo mis diversas emociones (ansiedad, incertidumbre, miedo, disgusto, asco, rabia por la injusticia, alivio, dudas, reconocimiento, agradecimiento por ayudarme aprender, sorpresa, deseos de huir) en visitas realizadas como profesional. No siempre se le presta la suficiente atención a los sentimientos que los casos y las circunstancias que rodean nuestro contacto con los mismos nos provocan y que influyen en nuestra intervención. La acción de visitar o no un caso, puede estar condicionado por estas emociones¹⁴. Señala Castilla del

¹² Aunque en esto no hay un acuerdo unánime. (Chombart de Lauwe, 1995; Musil, 1962), la Asociación Americana para la Salud Pública daba en 1950 como proporción deseable el doble de esa cifra.

¹³ Trabajar con las relaciones, las emociones, las vivencias... en suma con los aspectos psicosociales.

¹⁴ No vamos a entrar a señalar los ya conocidos aspectos transferenciales y contratransferenciales, ni tampoco la influencia de nuestras propias experiencias vitales, nuestra historia personal-familiar...

Pino que cuanto más intensa son las experiencias vividas en una circunstancia concreta (digamos en el trabajo con una familia, en las visitas realizadas a la misma...) más polarizadas son nuestras emociones, es decir, nos situamos en los extremos (agradable/desagradable, bonito/feo, positivo/negativo...) y no tanto en puntos intermedios¹⁵.

LOS CONTEXTOS CONDICIONAN LOS TIPOS DE VISITA

Los trabajadores sociales intervenimos en diversos contextos, en cada uno de éstos el tipo de interacción profesional-clientes-servicio está sujeta a reglas distintas. Las marcas de contexto definen y señalan lo que se espera de cada servicio y de los profesionales que en el operan. Estos marcadores son identificados tanto por el resto de servicios y profesionales, como por los propios usuarios. Cualquier cambio en las expectativas que el propio contexto marca puede generar desconcierto, confusión y posibles resistencias.

Cada contexto define un tipo de visita domiciliaria. El tipo de visita podrá ser percibida por la familia de manera muy distinta facilitando la misma o bien dificultándola. A su vez, el trabajador social queda condicionado por la exigencias de ese contexto y la acción de visitar le generará una mayor carga de angustia y ansiedad o bien podrá ser incorporada como una actividad rutinaria incluida dentro de un procedimiento burocrático ya preestablecido.

Los **contextos asistenciales** históricamente han sido los entornos más habituales, evidentemente no los únicos, para el trabajador social. Este contexto se caracteriza por mediar un tipo de demanda más de carácter material o de petición de una prestación o servicio concreto¹⁶. Habitualmente es el cliente quien va de manera voluntaria al servicio y formula su demanda, o bien puede ser derivado por terceros¹⁷.

Es este el contexto en el que más fácilmente el profesional puede pasar a formar parte del juego de la familia, convirtiéndose en "un miembro más de la familia" supliendo las carencias, ausencias o funciones de otros miembros. De igual manera, en este tipo de contextos es fácil que se den situaciones de delegación por parte de la familia para con el servicio. De alguna manera y en algunos casos, el servicio, con los profesionales a la cabeza, se convierte en el homeostato que regula la situación y asume el reto de los cambios o de la estabilidad haciendo suyo los problemas de los clientes y no propiciando la implicación de estos en su propio cambio. En este tipo de contextos, si bien es posible intentar cambios de segundo orden, lo frecuente es llevar a cabo acciones asistenciales que solo generan cambios de primer orden. Con el transcurrir del tiempo, esta forma de proceder se ha ido incluyendo como marca de los contextos asistenciales, invertir esta secuencia resulta muy complicada y frustrante para muchos trabajadores sociales dada las dificultades y obstáculos con las que se topan¹⁸.

¹⁵ La no emoción no existe, no hay objetos indiferentes. La emoción es "no indiferencia" es bipolar, la emoción que algo nos provoca se sitúa entre el abanico que nos abre de extremos opuestos. Hay objetos, hechos o fenómenos que nos producen sentimientos tenues, casi inapreciables, pero aquellos que están vinculados a relaciones duraderas, intensas, impactantes, fuertes, impredecibles, esos sentimientos tienden a ser polarizados situándose en los extremos arriba aludidos. Castilla del Pino, C. Teoría de los Sentimientos. Círculo de Lectores. 2000. Pag. 172-173.

¹⁶ Ayudas, subsidios, becas, ingresos en centros...

¹⁷ Remitentes: antagonista, meta, participe, desinteresado. Campanini, A.M. Servicios Social y Modelo Sistémico. Paidós. 1991

¹⁸ Quisiera hacer una matización en este punto de las marcas de contexto y las acciones asistenciales, en concreto me estoy refiriendo a nuestro propio nombre. Hasta que cambiamos el nombre (asistentes sociales por el de trabajadores-as sociales) nuestro propio nombre era una marca de contexto que definía externamente nuestra acción profesional: lo asistencial, al menos en los orígenes. Buena parte de nuestro trabajo ha estado y está circunscrito al desarrollo de acciones asistenciales, yo mantengo que hay que introducir marcas que sean identificables que nos circunscriban no solo al trabajo en "contexto de malestar", sino también en "contextos de bienestar".

En el contexto asistencial es frecuente realizar visitas a domicilio para comprobar, confirmar, calibrar, valorar... un buen número de datos necesarios para conocer a fondo la situación y realizar los informes oportunos que se pudieran derivar de la solicitud del usuario. De común la familia ante la expectativa de recibir algún tipo de ayuda favorece que el trabajador social se acerque a su domicilio. El trabajador social durante esos encuentros, incluida la visita, se mueve con cierto "poder", toda vez que de su informe puede depender la resolución favorable o desfavorable de la prestación solicitada.

La otra cara de la moneda del contexto asistencial es el control. Si se da una prestación material, en especie o en servicio hay que "controlar" que ésta sea destinada al fin previsto, ahí es cuando empiezan el control y cuando surgen dos problemas, de una parte, la definición del papel profesional; y de otra, la dificultad de la familia para posicionarse ante una u otra dimensión del profesional (ayuda o control).

Estas circunstancias influyen sobremanera en el transcurso de la-s visita-s toda vez que la familia no tiene claro si el profesional va a inspeccionarles, ayudarles, vigilarles... El profesional se sitúa en un posición *up* y el cliente en una posición *down*, pero en ningún caso se puede olvidar que la familia pese a su situación de necesidad tiene sus derechos y no podemos invadir su intimidad con el afán de confirmar datos más allá de lo que ellos permitan.

En el contexto de **control** más puro¹⁹, no tanto el antes descrito dentro del c. asistencial, no media una demanda directa de la familia para recibir una ayuda. La demanda propiamente dicha viene expresada por una instancia de orden jerárquico distinto al servicio en el que estamos trabajando (como ejemplo un juez, un fiscal...). Esta hace una petición expresa de constatación, supervisión, recogida de información, seguimiento, etc. acerca de la familia en cuestión. Cuando la visita se hace bajo este encargo la interacción profesional-cliente resulta bastante embarazosa²⁰, el encuentro en el domicilio está cargado de mutuos recelos. El profesional está muy atento a cualquier sospecha de incumplimiento, y por su parte la familia desconfía del profesional y a la vez lo personaliza como el artífice de las medidas negativas que obren sobre ella. Los que nos hemos encontrado en este tipo de vicisitudes nos habremos dado cuenta que nosotros, sin quererlo, somos la cara de instituciones anónimas que a vista de la familia le están perjudicando, y es sobre el profesional a quien dirigen todas sus iras²¹.

De igual manera nos asaltan los pensamientos, en muchos de estos casos, de haber sido utilizado por terceros y de haber formado parte de un juego familiar en el que nos hemos visto atrapados²² por nuestra escasa pericia para zafarnos de esa dinámica disfuncional.

De todas las visitas domiciliarias, la que mayor preocupación causa y más teme el profesional es la que se encuentra dentro de este contexto de control, sobre todo cuando hay que realizar constataciones de situaciones ante denuncias por terceros. El profesional ante esto

¹⁹ Juzgado de menores, supervisión de libertad vigilada, control de menores infractores... o bien un servicio social comunitario pero con la encomienda de realizar el control de absentismo escolar de unos menores, o de comprobar si una familia está maltratando a un anciano...

²⁰ Resulta curiosa que ésta es precisamente la imagen que desde el cine se ha dado de los trabajadores sociales con mayor profusión, cuando no es con mucho el contexto principal en el que nos desenvolvemos.

²¹ Realmente en este contexto se pueden dar situaciones extremas de agresión y violencia contra el trabajador social, es conveniente tomar las medidas de seguridad que se estimen oportunas tendentes a prevenir daños contra la persona del profesional o de sus bienes.

²² Por ejemplo, cuando un familiar acusa a otro u otros de ocasionar un perjuicio algún miembro indefenso de la familia, pero este denunciante no quiere que se revele su identidad. En buena parte de los casos la situación de maltrato, por ejemplo, por desgracia es real; pero en algunos otros la jugada es el intento de desacreditar, invalidar, perjudicar, vengarse... del denunciado.

Véase un tipo de maltrato descrito como "síndrome de alineación parental" (Gardener, 1992) GARDENER, R. THE PARENTAL ALIENATION SÍNDROME que se da en algunas situaciones de ruptura de pareja, en este caso uno de los padres intenta por todos los medios que el hijo-s odie al excónyuge y procura su distanciamiento. Sin entrar en detalles, es posible que un profesional quede atrapado en los argumentos inculpatorios de una de las partes sobre la otra.

se ven indefenso, duda o no duda de la veracidad de la denuncia (maltrato, abandono...) y pese a haber intentado contrastar informaciones por otras vías²³, no tiene la certeza de que estas situaciones se estén produciendo. En algunos casos se han buscado variopintos argumentos para poder acceder al domicilio, si bien estos pueden resultar efectivos en un primer momento, a la larga se vuelven en contra del propio profesional ya que las relaciones que un trabajador social desarrolle se tienen que basar en la autenticidad y no en la ambigüedad, en la falsedad o en el engaño. El trabajador social se encuentra en este punto atrapado dentro de un callejón sin salida: de una parte, está la necesidad-mandato de intervenir, de otra está nuestra integridad profesional y nuestra seguridad/inseguridad personal para afrontar este tipo de situaciones. Finalmente también entra en juego el factor de idiosincrasia profesional, es decir, si hago la visita con un policía al lado difícilmente voy a poder entablar una relación adecuada que permita intervenir con el caso más allá de las medidas puramente coercitivas. Además, hay que tener en cuenta que si la familia ha recibido visitas anteriores de otros trabajadores sociales u otros profesionales con argumentos engañosos se pueden haber generado resistencias difíciles de superar.

Ante todo esto ¿que hacer?. La respuesta no es nada sencilla, esta práctica es bien difícil y aún al trabajador social más experimentado le genera ansiedad. Mi preocupación en este punto también se orienta a los alumnos-as y trabajadores sociales recién egresados sin preparación previa. Como en otras cuestiones no hay una fórmula mágica, en cualquier caso es del todo recomendable ir siempre con argumentos ciertos; es conveniente que las visitas se hagan en compañía de otro profesional, seleccionando el momento más idóneo, es recomendable intentar un encuentro en el despacho o en alguna instancia que resulte conocida para la familia y que no les genere demasiados recelos, con ello reducimos la ansiedad y la agresividad de los visitados, aunque todos sabemos que muchos de estos casos son precisamente los que no acuden a las citas por reiterado que les hagamos el requerimiento.

Resulta de la máxima efectividad realizar este tipo de visitas en la compañía de otros profesionales²⁴ que sean de confianza para la familia, esto favorece la apertura y disminuye las desconfianzas. De todas maneras, nos vamos a encontrar con un buen número de casos en los que no han funcionado estas recomendaciones y que en última instancia, entran dentro del grupo casos en los que se les aplican medidas coercitivas por instancias judiciales tras nuestros fallidos esfuerzos por manejar la situación por otra vía.

Confieso mis incertidumbres y dudas cuando he tenido que hacer este tipo de encuentros domiciliarios ya que es fácil visualizarse a uno mismo como si estuviera desarrollando una labor poco menos que policial. En cierta medida a los estudiantes de trabajo social no se les adiestra (nos se nos adiestraba), para saber desenvolvemos en estos contextos y tener las herramientas adecuadas para poder realizar un trabajo que no resultara inquisitivo y dañino para los clientes no voluntarios y para nosotros mismos en lo que a seguridad personal se refiere y a integridad emocional²⁵.

En los **contextos de asesoramiento** apenas si se realizan visitas domiciliarias, salvo que existan impedimentos ocasionados por la falta de movilidad de los interesados. De igual manera apenas si se realizan visitas en el **contexto informativo** salvo en ciertas agencias que quieran hacer llegar la oferta de servicios a sus asociados, afiliados, miembros...

En general en este tipo de contextos es el interesado quien se desplaza a la institución o entidad correspondiente a demandar. En este punto sería necesario matizar que es de gran valor

²³ Consultas con la vecindad, con el colegio, con las fuerzas de seguridad, con familiares...

²⁴ El médico, el sacerdote, el voluntario de la parroquia, el trabajador social del centro de salud o de la prisión si es el caso.

²⁵ Fruto de esta preocupación, desde hace algún tiempo vengo desarrollando acciones formativas orientadas a la mejora de las habilidades en la visita domiciliaria que en los últimos tiempo se han concreta en un "Taller de Entrenamiento en la Visita Domiciliaria" dirigido a alumnos-as y profesionales.

la presencia del trabajador social en estas labores informativas y por supuesto de asesoramiento y se evitara la delegación a terceros(en algunos municipios han aparecido la figura del auxiliar de información o se le ha encomendado la labor de información a objetores, voluntarios, alumnos-as, colaboradores...). Desde mi punto de vista²⁶, es el trabajador social el profesional idóneo para realizar tareas informativas ya que esta es la puerta de entrada de muchos casos que se acercan al servicio demandando información a modo de tanteo, o bien porque es el mayor movimiento que pueden llegar a desarrollar si desequilibrar su sistema familiar. El profesional en este puesto tiene que estar preparado y sensible para captar esos mensaje "entre líneas" y saber dejar puertas abiertas para futuras demandas en otros términos.

En cualquier caso es importante señalar que el desarrollo de acciones de información y de asesoramiento en domicilio, cuando las circunstancia lo requieren, es muy bien acogido y además con ello involucramos a la familia.

En los **contextos evaluativos** también se pueden realizar visitas a domicilio según el tipo de aspecto a evaluar y según la población con la que se trabaje. La visita proporciona una información adicional siempre útil que complementa la información obtenida en el despacho o por otras vías. En algunas instituciones y por algunos profesionales, la visita se establece como preceptiva antes de emitir una valoración(informes de adopción, peritajes, informes de vivienda...).

Para finalizar este apunte sobre los contextos profesionales señalaremos que el trabajo en el domicilio de la familia ofrece tremendas posibilidades **terapéuticas** si la intervención se conduce adecuadamente. Se ha mal entendido durante mucho tiempo que los cambios de segundo orden son solo posible realizarlos en contextos muy controlados como son los clínicos; solo en estos contextos parecía posible desarrollar acciones terapéuticas, y además éstas, solo podían ser desarrolladas por ciertos profesionales que "tienen" en sus manos lo llamado "terapéutico" e incluso la propia terapia.

Ciertamente esta aserto debe cambiar, está cambiando. Hoy, algunos trabajadores sociales les asusta la palabra terapia o terapéutico, en este punto decir, que ya las pioneras del Trabajo Social hablaban de ello sin ese complejo con el que algunos-as lo hacen actualmente. Es evidente que la terapia familiar precisa de una formación adicional específica para todos aquellos profesionales que la pretendan practicar, está demostrado que estos conocimientos están al alcance de los trabajadores sociales, digo más muchos trabajadores sociales han contribuido históricamente a construir eso que hoy conocemos como terapia familiar²⁷. Por otra parte señalar también que las intervenciones terapéuticas son inherentes al propio Trabajo Social.

Dicho lo anterior, esa acción terapéutica antes aludida no tiene porque estar cerrada a las cuatro paredes de un despacho o a los espacios más sofisticadamente preparados(contextos puramente clínicos). Nuestro quehacer también puede ser terapéutico aunque el contacto con la familia lo tengamos en el domicilio de la misma.

Sin duda los riesgos son muchos en la medida que el espacio elegido no es neutral y además las reglas que rigen son las de la familia, ya de entrada esto es una desventaja que si el profesional no es lo suficientemente diestro para contrarrestar o aminorar su influencia, la situación se le puede ir de las manos.

Crear un clima adecuado para una entrevista en profundidad en el domicilio mismo de la familia es tremendamente difícil toda vez que se está sujeto a gran cantidad de interferencias del entorno, pero para enfrentarse a este reto hay que romper un tanto los esquemas clásicos de trabajo de caso en los despachos con todos los elementos a disposición para la acción terapéutica. Como antes indicábamos ya M.E. Richmond apuntaba algunas razones para el trabajo inicial en el domicilio. Ciertamente que este trabajo estaría indicado para algunos casos y

²⁶ He desarrollado durante muchos años este tipo de servicio.

²⁷ V. Satir, P. Papp, O. Silvertin, M. White, H. Aponte, M. McGoldrick...

contraindicado para otros y no siempre tiene por que desarrollarse domiciliariamente. Es recomendable en aquellos casos de familia resistentes y/o desconfiadas a iniciar un tratamiento, o cuando nuestro trabajo se circunscribe en un servicio socialmente estigmatizante, en estos casos es conveniente utilizar vías alternativas que permitan adaptar los recursos a los casos y no los casos a los recursos, la visita domiciliaria es una buena formula, aunque algunas veces incómoda para el profesional.

LOS CONTEXTOS DEFINEN LAS RELACIONES

Las relaciones del profesional con la familia, la interacción entre ambos, donde quiera que se produzcan las entrevistas, están sujetas a reglas que vienen definidas por los contextos antes señalados y por las que específicamente cada profesional defina en función de su idiosincrasia profesional. Si el encuentro se desarrolla dentro de la agencia donde el trabajador social presta sus servicios, estas reglas quedan definidas de forma que el profesional se siente más cómodo ya que es él quien las establece o las hace prevalecer (qué miembros son citados a la entrevista, la hora de la cita, la rigurosidad en el cumplimiento de los horarios de cita, e incluso la disposición a la hora de sentarse si el profesional lo estimara conveniente...).

Cuando se está en el domicilio de la familia se está en su terreno y es ella quien define las **reglas**, el profesional queda a merced de esta interacción menos controlada por su parte y por ello más "indefenso". Son numerosas las fantasías que le asalta a uno en esos momentos, sobre todo cuando uno es novel en esta profesión: *la visita no me está sirviendo para lo que tenía previsto, la familia me está manejando y no tengo oportunidad de abordar los temas que tenía preparados, que pensarán de mí...* Son frecuentes las inoportunas interferencias que dificultan una entrevista con la profundidad deseada, además, el espacio donde se produce el encuentro puede ser muy variado (salón, habitación, cocina, etc.), con ninguna de estas estancias estamos familiarizados y todo aquello que no sea nuestro despacho nos resulta muy incómodo, máxime cuando hemos sido entrenados durante nuestro periodo de formación para trabajar detrás de una mesa.

Es importante tener un buen control de las emociones personales, ya que cuando estás realizando una visita eres el foco de atención, el centro de todas las miradas, tanto de la familia como de la vecindad²⁸, si me permiten la broma, hasta de los animales domésticos que se acercan curiosamente a ti; todo ello nos genera gran distorsión, nos puede hacer sentir inseguros, indecisos y abrumados y sin duda puede dar al traste con los preconcebidos objetivos que habíamos diseñado antes de entrar en esa casa. En nuestro lugar de trabajo, es la familia la que se siente observada y ellos nos proporciona más seguridad a nosotros.

Todo se vuelve más complejo cuando a lo anteriormente descrito hay que sumarle dificultades en la comunicación y momentos de tensión al abordar cuestiones que suscitan discrepancias. La familia en estos momentos se ve con mayor libertad para la expresión ilimitada de sus emociones ya que es el ambiente donde en otros momentos y sin la presencia del trabajador social han demostrado conductas parecidas. Este aspecto es de gran valor y aporta una tremenda información al profesional a costa de pasar un mal trago. Algunas acciones típicas de algunos miembros es salir de la estancia donde se esté produciendo el encuentro mostrando así su desacuerdo o malestar con el asunto tratado o con alguien que ha expresado algo, de igual manera los portazos marchándose de la casa son también usuales, quedando el profesional impotente para retener a ese miembro en el escenario del encuentro, a buen seguro

²⁸ Son frecuentes las visitas inoportunas de algún allegado o miembro de la red social para interesarse del motivo de la visita del trabajador social. Sin duda, tiene notables diferencias hacer una visita en un entorno urbano que en uno rural, en el primero todo es más anónimo, en el segundo todo el mundo se conoce y el que un profesional (médico, enfermera, trabajador social o veterinario) visiten a una casa levanta más expectativas en el entorno.

que eso no hubiera ocurrido si se realizara en el despacho ya que las normas de conducta en lugar ajeno alteran nuestro cotidiano comportamiento.

Reitero la necesidad de formación específica para saber controlar las situaciones imprevistas que se producen en una entrevista domiciliaria ya que ese conocimiento nos llega generalmente después de algunas experiencias desagradables, el entrenamiento previo ayuda a mejorar nuestra competencia profesional, sin tener que esperar a vivir esos momentos²⁹.

Estas y otras dudas son las que se plantean a los alumnos-as ante la expectativa de realizar una visita por si solos, sobre todo estas dudas radican más en las actitudes ante lo desconocido e incertidumbres de cómo deben desenvolverse que sobre los problemas y demandas que el cliente expresa. Saber si la visita tiene que ser anunciada previamente, hasta dónde y cómo poner límites, con qué argumentos afrontamos la acción de visitar a una familia, hasta dónde debe llegar nuestra actitud indagatoria, cómo observar ciertos aspectos de la dinámica familiar, cuándo debe terminar una visita... son muchas las dudas que asalta a estudiantes, pero también a profesionales recién egresados y a otros con más dilatada experiencia.

La visita domiciliaria no es una simple entrevista en el domicilio del individuo o de la familia con la que estamos trabajando, antes señalábamos que los contextos definen las relaciones, en este caso, cabe precisar que los espacios físicos donde se desarrolla la interacción propia de estos contextos también tiene una enorme importancia en la definición de las relaciones. El despacho, amén de lo señalado por M.E. Richmond, puede facilitar cierto tipo de apertura para la comunicación entre los miembros, también, supone un espacio como decíamos "neutral" para los miembros de la familia donde se puedan expresar y abordar ciertos conflictos y dificultades que en el domicilio resultarían dificultosos debido a la tensión acumulada y a la pautas relacionales disfuncionales ya establecidas. Seleccionar que temas serían prudentes trabajar en el domicilio y cuales son más adecuados en el despacho puede ser una posibilidad si optamos por considerar que la visita ofrece más posibilidades que la mera recogida de datos de cómo viven las personas que puntualmente estamos atendiendo en nuestro servicio.

Cabría enunciar algunos otros aspectos que entran en juego durante la intervención con los casos y especialmente cuando estamos realizando una o varias visitas a los mismos. Un factor importante es la demanda, esta puede ser formulada por el cliente, captada por el propio trabajador social o por terceros; el interés por visitar a la familia no solo puede partir del profesional, sino también de la propia familia o de algunos de sus miembros en concreto, los motivos pueden ser varios y están íntimamente relacionados con la demanda y el tipo de relación que el contexto establezca, en cualquier caso habría que pararse a reflexionar sobre el significado de tal petición. Las implicaciones que esta petición puede tener hay que entenderla dentro de un juego relacional más amplio: puede que algún miembro de la familia necesite tener un aliado poderoso o bien comprobar el grado de disponibilidad del profesional o bien desea desplazar el juego relacional familia-trabajador social a un terreno que le resulte más conocido. La visita supone un riesgo, ya que podemos caer en un deslizamiento de contexto o quedar atrapados en uno de los juegos de poder que la familia puede emplear para vincular al profesional de manera que pierde su "objetividad"³⁰.

Otro aspecto destacable es el **servicio**, este se hace presente a través del profesional en el propio domicilio, y se hace presente tanto para bien como para mal: no es lo mismo realizar una visita para constatar un abandono o maltrato de una persona o por una actividad delictiva, que para conocer el estado físico de la vivienda al objeto de una subvención para la rehabilitación de la misma. En buena parte de los casos, estos agradecen las visitas ya que supone una mayor preocupación de los organismos implicados por conocer su situación, no por

²⁹ No hay más que escuchar a muchos estudiantes de último curso algunos de sus relatos sobre situaciones similares que no han sabido afrontar con garantías.

³⁰ La objetividad es imposible, la realidad es construida por el observador, los sistemas son autorreferentes.

esto se debe olvidar algunas reflexiones ya aportadas en la que el la familia valora que se está realizando una intromisión en su espacio vital, sobre todo cuando esta se realiza con un afán desproporcionadamente "inspectorial".

DINAMICA INTERNA DE LA FAMILIA, SU REFLEJO EN EL LUGAR QUE HABITAN Y LA POSIBILIDAD QUE OFRECE LA VISITA DOMICILIARIA PARA CONOCERLA.

Ya hemos señalado que el hogar es el espacio íntimo donde se desarrollan las relaciones familiares. La organización del hogar es un manifestación no verbal de la dinámica interna de la familia. El axioma de la Pragmática de la Comunicación Humana: "es imposible no comunicar"³¹, toma fuerza cuando analizamos detenidamente un hogar. Todos y cada uno de los objetos de esa vivienda: el color de las paredes, la disposición de los muebles, la limpieza, la suciedad... todo adquiere valor de mensaje. Es preciso desarrollar la sensibilidad para apreciar esos mensajes y decodificarlos adecuadamente.

La visita domiciliaria es un momento privilegiado para acercarse, compartir y comprender la dinámica relacional interna en el propio espacio vital donde ésta se produce. Este encuentro en el espacio domestico nos aporta información de gran valor que nos ayude a comprender mejor los roles, jerarquías, límites, ciclo vital y otros muchos aspectos de la estructura³² de la familia en el marco de lo cotidiano. Como señala Najmanovich, los elementos y sus propiedades adquieren sentido en las interacciones dinámicas y en relación con el engranaje total³³.

A continuación sugerimos prestar atención a algunos elementos fundamentales de la estructura y dinámica familiar que pueden ser observados-consultados por los trabajadores sociales en las visitas domiciliarias³⁴. Detenerse en estos aspectos ayuda enormemente a comprender mejor la situación-problema planteado por la familia y nos permite manejar un mayor volumen de información que convenientemente interrelacionado facilita un mejor diagnostico del caso. El seccionar en distintos apartados no tiene otro fin que estudiar con mayor profundidad este aspecto y facilitar su comprensión; no hace falta decir que todos los elementos estructurales aquí expuestos no se manifiestan de manera aislada sino integrada y relacionada, adquiriendo valor cuando se aprecian en su conjunto. Como señala Najmanovick(1995:67) "el contexto no es un ámbito separado, es parte del sistema, nada se define de manera absolutamente independiente", y en este caso, entre familia-relaciones-hogar no hay una adaptación pasiva, sino un coevolucionar en un intercambio activo.

Aspectos observables de la dinámica familiar durante la visita domiciliaria:

► Los **Valores** familiares, según Ríos González, "cada familia estructura su vida entorno a un valor preponderante del que hace depender su sensación de felicidad, éxito y eficacia. Es difícil encontrar la verdadera causa de por qué un sistema familiar condiciona la mayor parte de sus experiencias a la verificación o no de tal valor. Lo que sí es cierto que toda familia gira en torno a un punto estimado como meta, objetivo a conseguir y termómetro de su buen o mal funcionamiento"³⁵.

Los valores familiares tienen su reflejo en el hogar. Hay familias que viven de cara al exterior y así lo denota la organización de la vivienda y de los enseres que la visten, la exquisita

³¹ Watzlawick, P. Teoría de la Comunicación Humana. Herder. Barcelona. 1997.

³² Minuchin, S. Familia y Terapia Familiar. Gedisa. 1997. define estructura como: "el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia". pag. 86.

³³ Najmanovick, D.(1995:67): "El lenguaje de los vínculos. De la independencia absoluta a la autonomía relativa". Dabas, E. y Najmanovich, Redes. El lenguaje de los vínculos. Paidós.

³⁴ Los aspectos aquí descritos son parte de un trabajo de reflexión más amplio que serán publicados en próximas fechas.

³⁵ Ríos González, J.A. Orientación y Terapia Familiar. Instituto de Ciencia del Hombre.

organización cuasi milimétricamente de cada uno de los objetos, la vivienda escrupulosamente organizada desde primerísimas horas de la mañana por si reciben alguna visita inesperada.

Otras familia, tienen muy presente los valores religiosos, así encontramos imágenes y reliquias santificantes por doquier, sobre todos aquellas que se agolpan en las mesillas de noche junto a la cama, como potenciando su mayor efecto milagroso dada la proximidad al individuo que duerme. En otras viviendas se pueden observar imágenes en la misma puerta de la casa dándonos ya a entender el valor religioso antes de entrar incluso en el propio domicilio.

De igual manera el valor dinero, el valor inteligencia, el valor salud, el valor comida, el valor estético, el valor prestigio social, etc. son otros mucho valores con los que suelen convivir las familias e impregnar su dinámica interna.

Los valores familiares son consustanciales al sistema, es decir, no son propiedad de una parte e impuestos al resto; si bien habría que señalar que la pareja (si la familia se a formado a partir de esta composición base: la pareja) es portadora de un "sistema de creencias familiares"³⁶ importados de sus respectivas familias de origen. El profesional debe considerar especialmente el modo en que estas creencias se entrelazan para formar las reglas operantes en la familia.

La asunción o no de los valores rectores de la familia, en particular; y del sistema de creencias, en general, por parte de todos los miembros (pareja, padres, hijos) puede generar bienestar o malestar según los casos. En nuestro trabajo con familias podemos observar conductas y acciones de ciertos miembros que desafían, que retan, que contrastan claramente con los valores familiares de sus familias; una de los aspectos que resultan más tensionantes en las familias es precisamente el desafío de los valores familiares, a mayor rigidez del sistema mayor dificultad para absorber esos desafíos, esta conducta desafiante es precisamente un signo de malestar interno en el sistema³⁷.

Cada valor tiene su reflejo y expresión que es posible observar en las paredes, en los suelos... de la casa y en los comportamiento de sus ocupantes dentro y fuera de ella. Así por ejemplo, el valor comida puede llegar a constituirse como algo un tanto inflexible y como armonizador de los tiempos y comportamientos familiares: los horarios para comer "comer a la misma hora", el lugar o lugares para hacerlo "comer juntos", la disposición entorno a la mesa, pueden ser acciones ritualizadas que organizan los espacios de encuentro y de relaciones familiares; todo esto, sin olvidar el acto de preparar la comida, la compra de las viandas... En este tipo de familias se observa que la organización de la casa tiene mucho que ver con esos momentos tan significativos en los que se ingiere más que alimentos. El comedor ocupa un lugar central en el hogar, bien por que tenga un espacio propio dedicado a este menester, o bien porque otro espacio tenga también asignada esa función, por ejemplo la cocina. Hay casas en las que la parafernalia a la hora de comer se resume en poner los platos, los cubiertos, la comida y poco más, en otras el acto de poner la mesa es todo un gran momento; en otras, la comida y el comer no tiene espacio ni tiempo. A poco que preguntemos y observemos durante la visita, nos podremos percatar de estos detalles que nos darán una información de gran valor a la hora de comprender ciertos comportamientos que antes nos podían resultar ajenos.

Para finalizar este apartado indicar que una observación dirigida nos proporcionará indicios sobre los valores dominantes en esa familia: la existencia de libros por doquier y de

³⁶ Dallos, R. Sistema de Creencias Familiares. Paidós. 1996. Se compone de una combinación de actitudes, supuestos básicos, expectativas, prejuicios, convicciones y creencias aportados a la familia por cada progenitor-cónyuge a partir de su familia de origen. Estas creencias se entrelazan para formar las premisas rectoras que gobiernan la familia.

³⁷ Ejemplo de algunos de estos desafíos pueden ser: -trastornos alimentarios: que desafían mediante el comer o no comer dinámicas internas de la familia; -despilfarro-avaricia: que desafían el valor dinero y la importancia suma que para algunas familias tiene este independientemente de necesitarlo para sobrevivir; - "fracaso escolar": que desafía de manera clara algunas familias en la que impera el valor inteligencia, reconocimientos académicos, posición social...

espacio para el estudio, puede contrastar con problemas de índole escolar de alguno de sus miembros, con ello entran en conflicto un posible valor dominante y un desafío al mismo por parte de alguno de los convivientes. Por otro lado, el valor dinero muy presente en las familias, en sus dos dimensiones: ahorrar o gastar, tienen también su reflejo observable en durante la interacción que se produce en la vivienda durante la visita, no hará falta hacer muchos comentarios sobre los objetos y enseres que ocupan el espacio para que afloren comentarios relativo a como se usa el dinero en esa casa³⁸. El gastar o el ahorrar simbólicamente tiene también mucho que ver con otros aspectos que no es el dinero propiamente dicho sino con los afectos, con la dedicación, con el compartir... que también se puede prodigar o restringir.

► Los **Mitos** familiares. Los mitos, son aquel número de creencias bien sistematizadas y compartidas por todos los miembros de la familia respecto de sus roles mutuos y de la naturaleza de su relación”³⁹.

El mito actúa como fuerza amortiguadora, tratando de oscurecer o negar una realidad penosa para la familia. De igual manera estos constituyen una suerte de paradigmas familiares, ya sea para mantener el *statu quo* de la familia(homeostasis) o para diagramar modelos de crecimiento y orientaciones para el cambio en los momentos de crisis. Los mitos funcionan en las familias de la misma manera que funcionan los mecanismos de defensa de los individuos⁴⁰. Los mitos contienen muchas reglas secretas de relación que, desde fuera no se comprende bien, pero que para la familia, con el mito mantiene y justifica muchas pautas interaccionales.

De manera genérica los principales mitos familiares son: mito de la armonía, mito de la redención y el perdón, mito del rescate, mito de la salvación y protección, mito de la normalidad, mito de la felicidad, mito de la unidad⁴¹, si bien cada sistema familiar puede crear sus propios mitos.

Si nos detenemos a observar con detalle durante las visitas domiciliarias, tendremos la suerte de descubrir algunos “salvadores míticos” plasmados en grandes fotografías en lugares privilegiados de la casa. Unas veces son imágenes religiosas que parece que van a salvar de todos los peligros, pecados y desgracias de los habitantes de aquella morada. Otras veces son personas de la familia presentes o ausentes que han actuado como los grandes homeostatos.

Permítame una situación curiosa, recuerdo haber visto durante una visita la fotografía cuidadosamente enmarcada del presidente del gobierno de turno; durante la conversación con la familia le pregunte que me llamaba la atención aquella fotografía, pensé que se pudiera tratar de un vínculo familiar, los ancianos respondieron que ¡no!, pero este señor era quien les iba a asegurar su pensión hasta su muerte. Sin duda para ellos esta persona era todo un “mito salvador” que además les salvaría de un futuro incierto hasta sus últimos días.

Permítanme un ejemplo muy distinto de una imagen de todos conocida, no se si el lector podrá poner en su mente la típica imagen de la fotografía de la personas más odiada sobre la que se rotula una diana y sobre la que se lanzan dardos, no les parece que esto es una imagen de cine o de comic, pero que pone de relieve el mito de la infelicidad, descontento o de la desgracia señalando a una persona como la culpable de la situación que uno vive. Este sería todo lo contrario al ejemplo anterior; si bien las familias no suelen tenerlas rotuladas esas dianas en sus domicilios, si pueden aparecer en sus diálogos de manera reiterada referencias a personas o entidades culpables de todos sus males.

³⁸ Ejemplo de comentarios: Madre: “a mi me gusta tener la casa bien bonita”; Padres: “ señorita(TS), nosotros todo lo que tenemos lo gastamos en nuestros hijos para que ellos tengan un futuro, estudien...”.

³⁹ Ferreiras, A.J. “Some interactional variables in normal and abnormal families” 1966, en Rios González. J.A. “Terapia y Orientación Familiar”. Instituto de Ciencias del Hombre.1984 año y pag.403.

⁴⁰ Simon, F. y Stierlin, H. “Vocabulario de terapia familiar”. Paidós.

⁴¹ Stierlin, H. “Group fantasies and family myths”. Family Process.

Hay ocasiones que el “salvador mítico” no está fotografiado pero aparece constantemente en la conversación con la familia como alguien especialmente significativo en la historia de esta, dentro de estos salvadores-as pueden estar también presentes desde el párroco, como el médico de la familia, el alcalde o la trabajadora social que tantos parabienes(o “paramales”) han traído a esa casa.

El mito de la “unidad familiar por encima de todo”, también es bien observable en muchas familias que a su vez tienen tintes de ser muy aglutinadas. Por ejemplo, estas familias muy aglutinadas, bien que no han permitido el destete de los hijos en los momentos propios del ciclo normativo, y permanecen todos bajo el mismo techo o bien si se han emancipado viven muy próximas en la misma calle, o en el mismo bloque de viviendas, parece que el mensaje sea “estar juntos bajo viento y marea”. Es incluso posible que en la narrativa de la familia aparezcan mensajes del tipo “*siempre hemos sido una familia muy unida*”.

Contrastar los mensajes que la familia ha manifestado en el despacho, con los datos que optemos en la visita, éstos nos pueden ayudar a comprender los mitos existentes y como actúan dando a cada miembro un rol. Los mitos son estructurantes y estructurales y se manifiestan de manera simbólica y metafórica y es en el hogar donde vamos a encontrar reflejos de estos tanto en su dimensión no verbal como verbal.

► La **Jerarquía** familiar. Cada sistema puede ser visto como un subsistema de un sistema mayor. Dentro de los individuos que forman un subsistema y entre los distintos subsistemas entre sí se puede dar un modo de organización jerárquica.

Cuando estamos en el lugar que habita una familia podemos observar como distribuyen ese espacio, quien o quienes son los que actúan como subsistema ejecutivo, que posición toman durante la entrevista, quien toma la palabra, como tienen distribuidas las estancias, los asientos más cómodos y mejor situados, las habitaciones más luminosas, quien tiene acceso a conducir el vehículo, quien organiza el turno de palabra...

Todo este sistema de jerarquías no está exenta de tensiones. La casa es un lugar de lucha, la distribución y organización del espacio no es un hecho azaroso, responde a las necesidades y exigencias de una forma de dominio⁴². La jerarquía está íntimamente relacionado con la territorialidad y con los límites, como decía Michel Foucault todo espacio habitado se constituye como un “espacio de poder” que lo marca, lo identifica y limita su funcionamiento.

► El **Duelo** individual-familiar. El proceso de duelo se produce a varios niveles: individual, familiar y social. Tradicionalmente ha habido una restricción, en su estudio e intervención, a la dimensión individual. Es necesario tener una perspectiva inclusiva que integre al resto de la familia para mejorar la resolución y la transición por este proceso. Todas las familias incorporan duelos en sus historias, los nacimientos como las muertes, las adquisiciones como las pérdidas son consustanciales a la vida de las personas y por demás de las familias. La vida y la muerte es la dinámica habitual e inexorable de todo ser viviente. En nuestra intervención es necesario estar atentos a la reorganización familiar tras las pérdidas⁴³, y ver como se suceden las distintas etapas de este proceso.

Al igual que la vida está presente en nuestro hogar, las pérdidas también. Las viviendas antiguas están llenas de historia ya que en las distintas estancias han sido concebidas, nacidas y fallecidas muchas de las personas que han habitado entre esas paredes. Esos lugares relacionados con la vida y con la muerte son especialmente significativos, sobre todo los relacionados con la muerte. Si se ha producido una pérdida por muerte dentro de la vivienda o incluso si el velatorio se ha desarrollado en ésta sin que el fallecido haya perdido la vida allí mismo, el espacio que ha albergado a la persona que ha muerto tiene un especial significado

⁴² Maldonado, I. Familias: una historia siempre nueva. Grupo Editorial. 1984

⁴³ Sean por muerte o pérdidas de otro tipo.

para los allegados. Transitar por ese rincón ya es significativo para ellos por el resto sus vidas. No es extraño encontrar niños (o adultos) que no desean dormir o entrar en un cuarto, su conducta de rechazo no es comprensible desde lo racional, pero tras ese comportamiento hay una explicación que puede estar relacionada con una pérdida.

Partes de la casa que estén vinculadas a vivencias desagradables⁴⁴ de otra índole también son rechazadas abiertamente o mostrando conductas incompresibles a vista del observador.

Retomando el duelo, podemos encontrar elementos significativos cargados de simbolismo que pueden dar a pensar en duelos no elaborados. La conservación momificada⁴⁵ de parte o todos los enseres, objetos y ropas de un miembro fallecido⁴⁶ es un signo de duelo congelado, sobre todo si todo se mantiene más o menos intacto después de meses e incluso años después de la pérdida. Recuerdo la visita a una vivienda que no estaba habitada por sus moradores habituales y que por distintas razones me tuvo que mostrar un familiar de éstos. En este caso la vivienda estaba intacta, había una percepción sensorial contradictoria: de una parte, sentía la sensación de "casa cerrada"(el olor a cerrado, el polvo, el vehículo en le garaje tal cual pero con las ruedas desinfladas por el paso del tiempo...); pero por otro lado, todo estaba tal cual lo hubieran dejado sus habitantes hace unos minutos(ropas, libros abiertos recién leídos, un disco en el tocadiscos...). La pregunta a la persona que me mostraba la vivienda fue inevitable, ¿percibo algo extraño en esta visita?, ¿usted me puede ayudar a comprender?. Efectivamente tras un largo rato hablando de manera distendida me hizo participe del dolor de su hermana(propietaria de la vivienda) y de sus sobrinos que no habían vuelto a su casa desde el mismo día del fallecimiento de su cuñado, la viuda era incapaz de entrar en esa vivienda nuevamente después de la pérdida de su esposo tras una penosa enfermedad.

Pero no solo, el mantener los objetos inalterables es un indicio, quizás el más llamativo, sino también las imágenes, las grandes fotografías del desaparecido-a, la prohibición del uso de un objeto, espacio o lugar especialmente vinculado al desaparecido-a también son aspectos significativos que no nos deben de pasar inadvertidos. Toma especial protagonismo en este punto la pérdida de hijos(fotografías, recuerdos, detalles, ropas, enseres...)

La utilización o no del espacio u objetos vinculados con una persona que ya no está será indicio de un adecuado afrontamiento del proceso de elaboración del duelo. La familia nos va a dar detalles gratuitos, casi sin preguntar, de cómo era y que rastro ha dejado en la casa y en la mente de sus ocupantes las personas que se han ido; también de cómo han ido adaptándose a esas pérdidas, todo ello nos va a ayudar a comprender el como viven el "aquí y ahora" y como han elaborado sus pérdidas.

Es importante en este punto señalar otro tipo de pérdida altamente significativa que no tienen que ser por muerte necesariamente, en concreto me estoy refiriendo a las pérdidas que se producen por rupturas de pareja o a la emancipación de algún miembro de la familia. En el primer caso(ruptura de pareja) esto es un momento especialmente significativo para los actores(pareja) y para los hijos. Como toda pérdida es necesario elaborarla y adaptarse a la nueva situación. Resulta del todo llamativo como esto tiene su reflejo en cómo se perciben los espacios. Así, un hijo puede mostrar resistencias a que la madre incorpore una nueva pareja al hogar y que ésta ocupe los espacios(objetos, enseres) antes reservados para su padre(incluida la habitación de la madre). Conductas de defensa espacial y de resistencia, no siempre son adecuadamente comprendidas.

⁴⁴ Recuerdo especialmente una visita domiciliaria a una anciana que vivía sola, la hija mayor de esta señora se presto a mostrarme la vivienda, pero al llegar a una habitación se negó a abrir, según me contó la madre anciana en aquella estancia se había suicidado su marido(padre). La imagen siniestra del ahorcado la atormentaba cada vez que se acercaba a ese, para ella, macabro lugar.

⁴⁵ Worden, J.W. "El tratamiento del duelo: Asesoramiento psicológico y terapia". Paidós.1997.

⁴⁶ Fallecido, desaparecido o desvinculado por ruptura emocional.

► Los **Límites** intersubsistémicos tienen también su reflejo en la delimitación espacial del hogar, en la territorialidad. Con frecuencia, los conflictos intersubsistémicos tienen su manifestación en la tensión, la lucha y el apoderamiento-defensa del territorio. Durante la visita es necesario prestar especial atención a cómo están delimitados los espacios pertenecientes a cada subsistema, se hace preciso observar cuáles son los espacios “propios” para los cónyuges, para los hermanos, el lugar común de encuentros o aquellos lugares en los que uno o más miembros de la familia tienen asentado su poder expresado en forma de territorio. Minuchin⁴⁷ señalaba de manera muy gráfica a una familia como “una familia de puertas abiertas”, se trata de una metáfora en relación a los límites internos entre los subsistemas: el que las puertas de los cuartos estuvieran abiertas daba a entender que cualquiera de los miembros, independientemente de su posición en la familia, podía entrar y salir en cualquier espacio físico-emocional del resto de la casa-familia (sin límites y fronteras claras). Los límites actúan como membranas que diferencian a los distintos subsistemas, estos pueden ser claros, muy rígidos o porosos e incluso inexistentes.

Si nos detenemos a observar como están definidos los espacios dentro del hogar que estamos visitando y a preguntar como se usan y quienes usan esos espacios tendremos una buena representación de los límites de esa familia. Hay familias que carecen de espacio, que su vivienda apenas si reúne las condiciones para vivir, pero con una simple cortina o con un mueble diferencian lo que es el lugar de los padres y de los hijos, por ejemplo a la hora de dormir, aunque tengan que hacerlo en la misma estancia. Sin embargo hay otras que duermen todos en la misma cama, o la madre y el padre por separado con hijos o hijas, o bien no hay un lugar definido y permanente para dormir. Todo ello a primera vista pudiera parecer que no tienen ningún significado, pero a la vista del profesional esto no debe pasar inadvertido y puede ser muy útil conectarlo con otros datos aportados en las entrevistas.

De igual manera los usos de otros espacios también nos da información de los roles dentro de la familia e incluso las diferencias de género. Así limitar la cocina como espacio para la mujer, el salón o mejor dicho el salón con el asiento más cómodo para el padre y los hijos varones es también simbólico y suficientemente significativo⁴⁸.

La comunicación o incomunicación tienen un reflejo inequívoco en los espacios que habitan las personas y donde la interacción es casi obligada. Las dificultades comunicacionales tienen mucho que ver con la delimitación rígida de ciertos lugares que a modo de pequeños feudos son posesión de uno o varios miembros del sistema. Si la familia respecto del exterior “es lo privado”, esos pequeños reductos de los que hablamos “es lo propio”, “lo íntimo”, si además las relaciones son conflictivas ese “es el refugio”.

Hay ocasiones en que la falta de espacio dentro de la vivienda hace que el refugio para evitar esos conflictos permanentes, esos reproches constantes, ese ir y venir de discusiones inacabables sea la propia calle. Cuanto mejor es la comunicación en la familia más potencian tener un espacio común de encuentro, que además está muy habitado de continuo. Esto no significa que cada conviviente no tengan su otro espacio íntimo, pero no éste como refugio sino como lugar de desarrollo, concentración, recreo, reflexión... Lo más llamativo, es que ese “espacio común de encuentro deseado” puede ser un rincón dentro de una estancia mayor: la mesa de comer en la cocina, la parte más estrecha y acogedora del salón, una pequeña salita

⁴⁷ Minuchi, S. Familias y Terapia Familiar. Gedisa. Pag.213

⁴⁸ Permítame el lector hacer una breve observación que diferencia la forma en que se ve la televisión en España y en otros países de América Latina que he visitado. Generalmente en España la televisión ocupa un lugar central en el salón de la casa, e incluso yo digo que también se le reserva un espacio en la mesa a la hora de la comida, ya que para que todos puedan verla hay que dejar un amplio espacio que de perspectiva a todos: en otros países he observado que este artilugio, un autentico miembro más de la familia, se sitúa en las habitaciones generalmente y no tanto en el salón. Creo que esto responde a una forma distinta de compartir los espacios y de manejar las relaciones.

dentro de una vivienda de dimensiones amplias... Es como si fuera necesario estar muy juntos, e incluso tocarse físicamente⁴⁹.

► En la evaluación familiar es necesario prestar atención al **Ciclo vital** familiar y de pareja. Identificar la etapa concreta en la que se encuentra la familia es un aspecto esencial sobre todo porque el conocimiento de los distintos hechos críticos que en cada etapa suceden es de gran importancia para comprender adecuadamente el momento por el que transita la familia.

El ciclo vital tiene su reflejo en el modo de organización y distribución de personas y enseres dentro del hogar. Las familias en cada una de sus fases de su ciclo necesita más o menos espacio⁵⁰ para convivir. Una pareja recién unida o casada no tiene las mismas necesidades que una pareja con varios hijos, de igual manera una persona anciana viviendo sola.

Debido a circunstancias propias del mercado en las que la demanda siempre supera a la oferta, la escasez de viviendas y las dificultades de acceso a las mismas como consecuencia de lo privativo de sus precios, hace que una familia transite en sus distintas etapas del ciclo vital en la misma vivienda independientemente de los requerimientos de espacio que esta necesite. Ciertamente esto puede ser constitutivo de riesgos para la salud familiar, atendiendo al número de convivientes y los metros útiles disponibles.

Fijarse en como la familia ha ido adaptando los espacios y enseres en función del número de miembros, nos puede aportar información de gran interés respecto de su capacidad de adaptación, de resolución de problemas, de negociación, de sano o conflictivo intercambio intergeneracional. Durante la visita podemos prestar especial atención a la importancia que la familia le ha dado a las variaciones de ubicación de los convivientes en función de la edad, género, número y espacio. Como se distribuyen a la hora de dormir, quienes comparten habitación y como se siente en ese espacio conjunto. En este punto a poco observador que seamos veremos si la habitación está dividida por una línea invisible⁵¹ que limita a quién corresponde cada parte de la estancia, sin duda esto es un reflejo del tipo de relaciones entre los convivientes.

El hogar está atravesado por las distintas etapas del ciclo vital normativo familiar, pero también pueden dejar su marca las etapas por las que transcurre la pareja⁵², en concreto me estoy refiriendo a como enfrentan los momentos de desencuentro la pareja. Esa clásica escena de cine en la que un cónyuge duerme en el sofá tras una disputa matrimonial es una imagen popularizada que tiene gran cantidad de componentes reales. Hay parejas en las que el tipo de afrontamiento de sus conflicto, pasa por el distanciamiento físico, en este caso dentro de la casa. Algunos casos con los que he trabajado uno de los cónyuges duerme no en el sofá sino en la cama/habitación de algún hijo-a en tanto que dure la disputa. Este tipo de comportamientos tiene varios elementos de análisis: la jerarquía ¿quién sale de la habitación conyugal?; límites, en tanto que se irrumpe(intrusión) en un espacio perteneciente a otro subsistema al cual se hace además participe de la disputa parental y en algunos casos confidente⁵³.

⁴⁹ No olvidemos la importancia que tiene el contacto físico y la proximidad para la generación del apego.

⁵⁰ Iglesias de Ussel, J. "La familia y el cambio político en España". Tecnos.

⁵¹ Que algún caso yo la he llegado a ver completamente visible y explícita.

⁵² Si es que la familia se ha formado tomando como base la pareja, hay otros tipos de familias que no tiene este soporte y además no se rigen exactamente por el ciclo vital normativo tal cual lo conocemos; se dice, que éstas entrarían dentro del ciclo paranormativo, si bien esto cada vez es más discutido ¿qué es lo normativo y que es lo paranormativo?.

⁵³ Durante una visita, tras una entrevista bastante profunda en el salón, la madre y la hija me mostraron los dormitorios, al llegar al de la hija(adolescente) yo formule varias preguntas que dieron pie a que la hija relatará una suerte de regla interna de la pareja como la que hemos detallado más arriba, en concreto manifestaba lo mal que

► En otro orden, a poco que preguntemos, incluso sin preguntar, la familia nos aporta información de cuales son sus costumbres y **rituales** que repiten de manera constante. Identificar estos nos va permitir saber que actividades hacen juntos y cuales no, que rituales corresponde a todos o algunos de los subsistemas, donde y cuando los realizan, que utilidad tienen esos rituales, que se evita o se consigue con la realización de los mismos...

En todas las familias hay rituales, eso no es señal de disfunción. Si hay que estar atentos cuando se da una hiperutilización de los rituales. Rituales a la hora de comer, de salir o entrar en casa, a la hora de dormir y la forma de dormir son frecuentes y son transmitidos desde la familia de origen, en otros casos el sistema/subsistema actual crea sus propios rituales.

Los ritos cumplen una función de intercomunicación, son generadores de estabilidad grupal y favorecen la convalidación extrafamiliar si estos se hacen hacia el exterior. Los ritos sirven de contención y apoyo en momentos de gran intensidad emocional en la familia. Son homeostáticos y estabilizadores de la familia. Los ritos se ejecutan con orden y suelen ser verbales. Los ritos permiten "hacer sin comprender", no siempre un niño sabe explicar porque tiene que dar a sus padres un beso antes de irse a la cama, lo hace en cualquier caso y con ello la familia sigue unida, aunque tuvieran un altercado antes de dormir.

► Los **Secretos** familiares son un aspecto altamente relevantes en el trabajo con familias, la visita en el domicilio es momento que puede favorecer el que la familia haga aflorar algún tipo de información que mantenían en secreto, no solo para el trabajador social, sino para algún miembro de la propia familia. En la intimidad del hogar y con un clima adecuado de relación los visitados llegan a realizar manifestaciones íntimas que en el despacho pueden resultar inconfesables⁵⁴.

El profesional en el trabajo con la familia puede suponer la existencia de un secreto familiar que está influyendo en la dinámica relacional familiar. Es conveniente abstenerse en presionar a la familia o alguno de sus miembros para que este secreto sea desvelado, pero ocurre que cuando la entrevista familiar se desplaza fuera del despacho del profesional al domicilio de la familia este contexto más cercano permite esa revelación. También decir que en otros casos es todo lo contrario, la lejanía del domicilio es como si ayudara a reducir las barreras que contienen el secreto.

Para terminar con estas reflexiones acerca de la visita domiciliaria, señalaría que para los trabajadores sociales, resulta difícil estudiar un caso sin dirigir esa mirada necesaria al lugar que habitan y como lo habitan los miembros de esa familia estudiada. Ese acercamiento no imprescindible, pero en muchos casos necesario, requiere de saberes depurados en el manejo de dos técnicas como mínimo: la observación y la entrevista. Una mirada analítica y una escucha relacional ayudan a comprender, y el comprender es necesario antes que actuar.

se sentía cuando su madre se iba a su cuarto tras una disputa entre sus padres, pero lo que peor le hacía sentir era cuando los padres se reconciliaban y ella alguna vez los había escuchado manteniendo relaciones sexuales. Se puede apreciar aquí otro componente que es la percepción que la chica tenía de utilización y deslealtad de su madre para con ella, ya que la había hecho participe (confidente) del conflicto conyugal pero luego su madre tornaba la relación con su padre como si nada. Estos juegos de poder en la pareja son altamente distorsionantes y desorientadores si se involucra a los hijos.

⁵⁴ Un caso especialmente embarazoso para mí, fue cuando se desveló un secreto familiar solo conocido por una parte del sistema, en concreto durante una visita una hija (una señora de más de cuarenta años) se enteró de que no era hija natural sino un acogimiento cuando esta era bebé. Mi sorpresa no fue tan grande como la de la interesada y la de otros miembros no enterados del secreto.

Pisar el terreno que la familia pisa, oler el aire⁵⁵ que la familia respira y habitar por un momento el espacio que les cobija, es una ayuda incuestionable para el profesional del trabajo social.

El acto de la visita domiciliaria esta cargado de emociones, para el profesional y para la familia. Fijándonos en nosotros mismo, debemos saber discernir cuales son la emociones que nos provoca cada visita en concreto, antes, durante y después; y cuanto de nosotros impregna esas impresiones que nos llevamos. No olvidemos que el trabajo con familia nos evoca en algún momento a nuestra propia familia⁵⁶ ya todos tenemos experiencia de vivir en familia. Al visitar a una familia también nos evoca nuestro propio hogar ya que todos tenemos la vivencia de residir en un hogar, este nuestro "mapa" puede condicionar nuestra percepción de las cosas. Estar atento a esto es tarea de los trabajadores sociales en activo, de los estudiantes en prácticas y de los docentes en advertirlo.

⁵⁵ Créanme no siempre agradable.

⁵⁶ "Resonancia" M. Bowen. De la Familia al Individuo. Paidós. 1991.

BIBLIOGRAFIA

- Augé, M. El sentido de los otros. Paidós.1996. Barcelona
- Augé, M. Los "no lugares" espacios del anonimato. Gedisa. 1993. Barcelona.
- Barreta, H. Viviendas y promoción social. Humanitas. 1987. Bs.As.
- Bowen, M. De la familia al individuo. Paidós. 1991. Barcelona.
- Campanini, AM Servicio Social y modelo sistémico. Paidós. 1991. Barcelona.
- Castilla del Pino, Teoría de los Sentimientos. Circulo de Lectores. 2000. Barcelona
- Coletti, M. Intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática. Paidós.
- Dabas, E. y Najmanovich, D. Redes. El lenguaje de los vínculos. Paidós. 1995. Bs.As.
- Dallos, R. Sistema de Creencias Familiares. Paidós. 1996. Barcelona.
- Gardener, R. The Parental Alienation Síndrome. 1992.
- Gaviria, M. El caso social individual. Talasa (Textos seleccionados de M.E. Richmond.1995)
- Gaviria, M. y otros. Vivienda social y Trabajo Social. Ed. Popular.1990. Madrid.
- González Calvo, V. Conocimiento sistémico de la dinámica familiar a través de la visita domiciliaria. Mira. 2000
- Heller,A. Sociología de la vida cotidiana. Península.1994. Madrid
- Maldonado, I. Familias: Una historia siempre nueva. Grupo Editorial.
- Maturana. H. El árbol del conocimiento. Ediciones Universitarias. 1995. Santiago de Chile.
- Mendez de Guzmán, X. Trabajo Social de Caso. Univ. Concepción. 2000
- Minuchin, S. Familias y terapia familiar. Paidós.1997. Barcelona.
- Moix. M. Introducción al Trabajo Social. Trivium.1991. Madrid.
- Pastor,G. Sociología de la familia. Sígueme.1988. Salamanca.
- Quiroz, M. Sociodiagnóstico. Univ. Concepción.1998. Concepción
- Rios.J.A. Orientación y terapia familiar. Inst. Ciencias del Hombre.1984. Salamanca.
- Satir, V. Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar. Pax México.1988. México
- Simon,F. y otros Vocabulario de terapia familiar. Gedisa.1997. Barcelona.
- Varios Enciclopedia Universal Micronet. 2000. Madrid
- VV.AA. Rev. Documentación Social nº 85. Caritas Española.Madrid.
- Watzlawick, P. Teoría de la Comunicación Humana. Herder. Barcelona
- Worden, J.W. El tratamiento del duelo: asesoramiento psicológico y terapia. Paidós. Barcelona

