

# Temas del año

## Urteko gaiak

- » La familia, una realidad que cambia
- » De calidad y calidez en el trabajo con personas



## La familia una realidad que cambia...

El programa Suspertu, desde sus comienzos hasta nuestros días, ha ido creciendo y evolucionando con los tiempos, pero manteniendo una importante finalidad: ser un programa de carácter preventivo dirigido, en un sentido amplio, a familias y parejas con hijos e hijas adolescentes que consumen drogas. No vamos a realizar un desarrollo y explicación del programa Suspertu como tal, simplemente queremos exponer, desde nuestra experiencia profesional, el trabajo que realizamos con familias.

Antes de hablar de la atención específica a las familias, me gustaría hablar de "la familia". Comencemos abriendo los siguientes interrogantes para la reflexión: ¿qué sistema u organización que no sea la familia nos ha visto nacer, crecer y desarrollarnos?, ¿qué sistema u organización ha posibilitado y ha sido testigo de nuestra formación como personas y satisfecho nuestras necesidades?, ¿qué es la familia y en qué se diferencia de otros grupos, organizaciones o sistemas?

Además de las distintas respuestas que cada uno tengamos a las preguntas anteriores, desde nuestra perspectiva familiar y/o profesional puede añadirse que, en y desde la familia, nos individualizamos para crear otra, de la cual seremos responsables al elegir aspectos semejantes y diferentes de nuestros padres, en cuanto al modelo, valores, estructura, sentimientos, etc.

La familia es, por tanto, el único contexto donde verdaderamente "somos tenidos en cuenta" y donde tenemos un profundo sentimiento de pertenencia. Pero la familia, cada vez más, está sujeta a muchos y muy rápidos cambios. La familia es un sistema abierto que influye y se deja influir por modas, medios de comunicación, sistema escolar, otros sistemas familiares, etc. Todos estos cambios afectan a la realidad familiar, hoy más que nunca, pudiendo provocar en ella periodos de crisis. Es más importante el cómo la familia supera dichas etapas conflictivas que el número de periodos críticos o la gravedad de los mismos. De esta forma la familia "sana" repite, cíclica y evolutivamente, periodos alternos de "crisis-solución" de "problemas-adaptación-crisis..."

Cuando un hijo o hija llegan a la adolescencia, dicha etapa frecuentemente supone un periodo de crisis en muchos aspectos (físicos, de personalidad, sociales) no sólo para el adolescente sino también para todo el sistema familiar.

Si la familia pide ayuda externa y especializada, es entonces cuando el programa Suspertu presta su asesoramiento. No se trata de solucionar el "problema del hijo" como a veces la propia familia pide, sino más bien de canalizar la demanda, escuchar la preocupación y aminorar la ansiedad de los padres. Es el comienzo de un proceso donde tratamos de implicar a la familia. La mayoría de las veces los padres desconfían de sus hijos, se



distancian en la relación con ellos, la comunicación es deficiente y, con todo ello, notan que han perdido autoridad, dudan de si han hecho o hacen las cosas bien, si serán ellos los que necesitan ayuda más que el hijo o la hija. Los padres piensan y sienten que no tienen capacidad de influir en los hijos y al final les dejan a su libre albedrío.

Trabajar con familias y parejas supone trabajar en y desde la complejidad. ¿Cómo hacer que los padres recuperen su autoridad?, ¿cómo mejorar su relación y comunicación con sus hijos?, ¿cómo conseguir que sean agentes responsables de cambio en ellos mismos, en sus hijos y, en definitiva, en su propio sistema familiar?, ¿cómo llegar a unificar criterios entre la pareja en lo referente al horario de vuelta a casa, la paga y otras normas?, ¿cómo, cuándo y quién lo comunica al hijo o hija?, ¿cómo establecer las consecuencias que se deriven del incumplimiento de los límites establecidos?, ¿cómo y cuándo reconocer y valorar los logros y avances que realicen los hijos?, ¿cómo supervisar sin ser supervisores?, ¿cómo hacer que los hijos sean responsables?, ¿cómo controlar la ansiedad y hacer frente a los momentos difíciles y de hostilidad vividos con los hijos?

Estos son algunos de los interrogantes con los que nos enfrentamos en el trabajo terapéutico con familias. El consumo de drogas en la adolescencia plantea éstas y otras preguntas, las cuales podremos ir contestando entre la familia y el terapeuta durante el proceso abierto en el programa Suspertu.

El terapeuta, junto con el resto del equipo, ofrece su ayuda guiando el proceso, a través de pautas y orientaciones, para que cada familia vaya encontrando y recuperando sus respuestas en sí misma, sus motivaciones y estímulos, sus formas de superar los conflictos y dificultades, sus modos de celebrar los acontecimientos agradables, su estilo de relación y comunicación entre sus miembros. Una vez terminado el proceso de trabajo terapéutico será la propia familia la que, confiando en sus propias posibilidades, pueda seguir por sí misma el rumbo o dirección elegidos de forma satisfactoria para todos sus miembros. En el futuro la familia seguirá atravesando periodos de crisis (nacimiento de un hijo, muerte de uno de sus miembros, accidentes, enfermedades, etc.) pero tendrá más recursos para superarlos e ir adaptándose a las nuevas situaciones que vayan surgiendo, pasando del desequilibrio al equilibrio continuamente, al fin y al cabo siempre será nuestra familia.

Fernando Oscoz



## De calidad y calidez en el trabajo con personas

Muchos y muchas se preguntan si tiene sentido hablar de calidad en el trabajo educativo y terapéutico con personas drogodependientes. Si ello responde más una moda o es algo importante y necesario de verdad. ¿No significará meterles en un molde que deje de tenerlos en cuenta, como si fueran cualquier otro producto de una cadena de montaje? Evidentemente no.

Es algo sencillo y diferente. Se trata de mejorar continuamente el tipo de actuación e interacción con los hombres y mujeres que buscan apoyos para mejorar sus condiciones de vida. Como profesionales cercanos necesitamos saber qué estamos haciendo, lo que es adecuado y lo que se puede hacer aún mucho mejor en el trato con todas las personas usuarias, los jóvenes, sus familias, otros grupos y colectivos con los que se tiene relación.

Es un camino ineludible para el tiempo que nos toca vivir, pues la realidad es cada vez más compleja y exige mayor nivel de técnica en los trabajos que se hacen. ¡Siempre estamos en proceso y la andadura ha de ser revisada de forma sistemática!

Calidad y calidez en nuestro trabajo significa saber qué hacemos y queremos hacer, por qué y cómo se hace; es revisar todo lo que se está haciendo para saber que el trabajo que se realiza es realmente útil para las personas que atendemos; es tener conciencia clara del trabajo que desarrollamos y evaluar los resultados que se van consiguiendo; mirar si se van logrando los objetivos previstos y cómo podemos seguir aprendiendo, desde el día a día, en esa relación con la gente. Es decir, saber atender de forma satisfactoria a todos los grupos.

A estas alturas es mucha la responsabilidad que tenemos como entidad social, pero debemos ser capaces de ofrecer el mejor servicio posible a todos los usuarios. En realidad se nos pide conocer exhaustivamente las necesidades y demandas, muchas veces conflictivas, que se nos plantean desde hace tantos años; que entremos en la dinámica de generar un sistema donde la planificación y la inversión de recursos humanos y materiales sirva para responder plenamente a tantos hombres y mujeres con problemas de adicción.

Por esta razón, en la *Fundación Proyecto Hombre Navarra* decidimos iniciar, a partir de 1998, una experiencia de aprendizaje a través de Euskalit con el Programa de Formación para la Acción de Entidades No Lucrativas en la aplicación del método EFQM, continuando este trabajo con la Fundación Navarra para la Calidad.

Desde entonces venimos dando pasos en esta dirección de mejora y progreso en la atención personal; se han tenido evaluaciones externas



y también reconocimiento del avance en el buen hacer de nuestro trabajo cotidiano. Se ha conseguido aumentar los niveles de implicación, participación y responsabilidad en la propia vida, de los usuarios en general; los procedimientos de gestión y ayudas se siguen optimizando para mayor contribución social y mantenimiento de la oferta terapéutica.

Por estos procedimientos y actuaciones, en el año 2003, se ha obtenido a nivel europeo el “Sello de Bronce EFQM”; Sello que valida nuestra opción y buen hacer profesional, al mismo tiempo que nos confirma en lo adecuado del camino que seguimos. Todo ello nos estimula a seguir en el compromiso, el apoyo incondicional y la apuesta por personas y familiares de quienes viven problemáticas de uso y abuso de sustancias.

A pesar de todos los esfuerzos que supone un empeño de calidad y calidez en la atención para una entidad como la nuestra, no nos importa seguir recorriendo este camino exigente comenzado. Vemos que redundo en beneficio de la mayoría de las personas con quienes estamos por los elementos de medición y eficacia que incorpora; además de mejorar nuestro trabajo habitual en otros aspectos nos permite, a la vez, seguir escuchando atentamente desde la realidad, aprender y corregir aquello que siempre está en continuo cambio. Confiamos poder seguir profundizando en estos planteamientos y, simultáneamente, ir incorporando nuevos aspectos de Calidad para que las personas se sientan todavía más acogidas y apoyadas en los años venideros.

Fausto Yudego

