

¿QUIÉN CUIDA A QUIENES CUIDAN?

APOYO AL BIENESTAR DE LAS Y LOS PROFESIONALES DEL CUIDADO Y LA EDUCACIÓN DE MENORES A CARGO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

EXPERIENCIA DE APOYO A LOS EQUIPOS PROFESIONALES DE DOS PISOS DE MENORES

Charo Rubio, IC Iniciativas, Sociedad Cooperativa. Madrid, marzo de 2009.



INTRODUCCIÓN

El trabajo de acompañamiento a las y los profesionales que trabajan con menores institucionalizados –sea en pisos o en residencias, en régimen preventivo o de reforma– se

sustenta en una doble constatación. La primera tiene que ver con las y los profesionales, y la segunda con las posibilidades de la psicología como sistema de apoyo.

De las y los profesionales hablaremos en el siguiente apartado, pero adelantamos que son profesionales en situación de desgaste cognitivo y emocional. Trabajan con el sufrimiento de otros, con la exclusión emocional, y con frecuencia también social en muchos terrenos del pasado, presente y futuro de estos chicos y chicas.

En cuanto a la psicología, si bien es una práctica profesional que atiende principalmente la salud negativa, es decir, el sufrimiento humano con el fin de aliviarlo, también se ocupa de la salud positiva, es decir, de comprender y compartir aquellos mecanismos y herramientas que nos permitan vivir con felicidad en distintas situaciones, incluidas las de adversidad.

Es la combinación de estas dos miradas de la psicología la que ponemos en marcha en el trabajo con estos equipos profesionales. Nos acercamos a ellas y ellos y los acompañamos con la misión de contribuir a mejorar su vida en el ejercicio profesional. Facilitando el afrontamiento de situaciones difíciles, siendo un apoyo para su libre expresión y para sus procesos de reelaboración emocionales y cognitivos. Y facilitando la autoconciencia y el crecimiento de los factores personales favorecedores del bienestar.

1. ¿POR QUÉ SURGE ESTA PROPUESTA DE APOYO A LAS Y LOS PROFESIONALES DE ESTOS DOS PISOS Y CUÁLES SON LOS OBJETIVOS?

En primer lugar, partimos de la evidencia de las dificultades que lleva aparejado el trabajo con chicos y chicas que tienen como bagaje personal sus particulares biografías de sufrimiento.

Las historias de vida de estas niñas y niños, chicas y chicos, son caminos de dificultades en los primeros años de la vida, difíciles de asimilar sin daño en ese periodo de crecimiento en el que

vamos modelando nuestra manera de estar en el mundo, en gran parte, con todo aquello que recibimos de nuestro contexto más próximo. Estos chicos y chicas han crecido con carencias emocionales, con unos modelos de atención inadecuados, con unas conductas de referencia desajustadas... podríamos decir que tienen en común desajustes cognitivos y emocionales, y conductas desadaptadas.

Las y los profesionales trabajan a diario con estas personas, haciendo un trabajo educativo y de cuidados cuyos avances son resquicios a veces no visibles, y los límites grandes y visibles. Podríamos decir que los avances que se pueden lograr en los procesos educativos y de cuidados son pequeños cambios cuyas oportunidades hay que buscar y aprovechar, y cuyos logros hay que observar y detectar, mientras que los límites son grandes espacios claramente visibles.

Que un chaval una tarde nos haga una confidencia personal desde la confianza, es algo importante, pero tenemos que estar atentos para que no se nos pase la oportunidad porque estamos ocupados, y también para darle la importancia que tiene; que una tarde participe en una pelea en el patio de vecinos, es una dificultad grande y bien visible.

Los avances que logramos con los chicos y chicas son muy importantes, pero es preciso estar atentas y atentos para percibirlos y valorarlos.

Este es el primer motivo para hacer un trabajo de apoyo a estas y estos profesionales: porque trabajar en el terreno humano del sufrimiento y la desadaptación, puede conllevar un gran desgaste.

El primer objetivo, por tanto, es aportar a estas y estos profesionales algunos mecanismos y herramientas de apoyo personal que les facilite la construcción de su propio bienestar en condiciones de adversidad.

El segundo motivo es que, si bien trabajar en equipo favorece el desempeño de cualquier tarea, en este caso, el trabajo en equipo es “imprescindible”. Producir juntos el pensamiento que oriente nuestro trabajo, ir construyendo confianza mutua, procurarnos apoyo, construir una visión compartida de lo que estamos haciendo, compartir el sentido de nuestro trabajo; coordinarnos bien, tener propósitos y metodologías comunes que nos permitan mantener una conducta coherente con las chicas y chicos dentro de nuestras particularidades en la forma de hacer las cosas; conversar con fluidez de lo que nos preocupa, lo que dudamos, lo que nos alegra...; todo esto es clave para un buen desempeño profesional y para obtener satisfacción con nuestro trabajo en este marco.

El segundo objetivo, en consecuencia, es ayudar a estos equipos a construirse como tales, a ir tejiendo su construcción colectiva de una manera armoniosa e inteligente, que les permite mantener un marco favorable a su bienestar y a su buen hacer profesional.

2. ¿CÓMO TRABAJAMOS?

Los equipos de los pisos tienen una reunión semanal, de cuatro horas. Una de las semanas al mes, yo voy durante las dos primeras horas de su reunión.

¿Quién soy yo? Una psicóloga externa al equipo, que dirijo esas dos horas de reunión. En esas dos horas el objeto de atención y de trabajo no son los chicos, el piso o las tareas profesionales derivadas de su quehacer educativo. Esas dos horas de encuentro, el objeto de atención son ellas y ellos mismos, como personas y como profesionales.

Iniciamos siempre la reunión con: *¿cómo estáis? ¿cómo ha ido el mes?*

Con frecuencia, de las respuestas a esa pregunta tenemos materia de contraste, intercambio, reflexión y avance para las dos horas.

Por ejemplo, si un mes ha sido desordenado, los chavales estaban muy revueltos, ha habido complicaciones o algún cambio importante, entonces hablamos de cómo lo han vivido y como lo viven, y sacamos conclusiones o conceptos que pueden resultar útiles para todas y todos; otro mes algunas educadoras o educadores se han sentido particularmente agobiados, o torpes o no apoyados... abordamos eso viendo como lo percibe cada uno, qué quieren hacer, como creen que lo pueden mejorar, qué han hecho o que no han hecho entre ellos, si pueden encontrar una forma más interesante de abordar esa misma dificultad en otra ocasión.

Otras veces, el mes ha transcurrido bien, armonioso, entonces yo planteo alguna reflexión concreta.

Por ejemplo, lo que planteo para reflexionar puede ir desde qué cosas creéis cada uno/a que hacéis bien en el desarrollo de vuestro trabajo y en el marco del equipo, hasta qué te parece más relevante en positivo de cada uno de tus compañeros o compañeras; o aspectos más técnicos para la mejora del trabajo en equipo aplicando el pensamiento crítico para detectar dificultades en el equipo, o el pensamiento creativo para buscar soluciones, o el pensamiento revelador para definir juntos el sentido que para nosotros tiene nuestro trabajo, o las motivaciones principales que satisface o no satisface la nuestro ejercicio profesional en este equipo y en esta tarea...

3. ¿CÓMO HA SIDO EL PROCESO DE ADAPTACIÓN MUTUA, ENTRE LOS EQUIPOS Y LA FIGURA PROFESIONAL EXTERNA?

El propio título del epígrafe señala la calve del proceso de la presencia de un profesional externo –una profesional en esta experiencia– en el marco de un equipo de trabajo. La clave es la adaptación mutua. Es decir, no pensar que la profesional externa tiene que acomodarse a la

realidad del piso y del equipo, y no pensar tampoco que el equipo ha de sujetarse a la programación de trabajo de una profesional “experta en bienestar”.

¿Por qué?

Porque si el profesional externo se adapta al equipo, sin poner en juego su propia observación de aquellos mecanismos que pueden estar siendo “tóxicos” para el equipo, no les sirve de ayuda. El o la profesional externo ha de posar sobre el equipo una mirada activa y desde mi punto de vista un quehacer directivo, que tiene como horizonte que las personas logren afrontar de manera inteligente su ejercicio profesional, y que el grupo se construya de manera inteligente, logrando que el marco del equipo sea un factor de apoyo mutuo y de pensamiento colectivo.

Pero si, por el contrario, la profesional externa solo lleva a cabo su plan directivo sin escuchar, sin atender, sin conocer en cada momento cuál es el pulso del equipo y de las personas que lo componen, no les va a poder ayudar realmente.

Por otra parte, creemos imprescindible que este espacio sea totalmente confidencial respecto a la institución o empresa para la que trabajan para que sea realmente y sea vivido como un “espacio propio”. Es imprescindible que este principio de confidencialidad sea aceptado por la empresa y conocido por las personas de los equipos.

Al hablar de la experiencia de estos dos años y medio con los equipos de estos dos pisos de menores, podemos señalar algunas cosas que nos han pasado y que pueden mostrar como se ha fraguado en esta experiencia esta “adaptación mutua” y como se ha asegurado y mantenido la confidencialidad.

- Desde el primer momento, se acuerda con la institución la confidencialidad de los procesos y los contenidos de conversación y trabajo de este espacio.

- En los primeros meses en los que los equipos están sin construir, la actuación es muy directiva, por ejemplo:
 - En un momento determinado, cambiamos el formato colectivo de trabajo por una ronda de entrevistas individuales que nos permitan ayudar a que afloren las percepciones diferentes y a veces encontradas de personas del mismo equipo y puedan retomarse de forma constructiva. Posteriormente, se hace una devolución al equipo en forma de diagnóstico colectivo, del que se parte para reanudar este trabajo personal, individual y colectivo.
 - En un primer periodo, trabajamos de forma activa para tomar conciencia de una visión subyacente que podríamos llamar “salvadora/víctima” del trabajo que se realiza: “todo por los chicos/esto se puede aguantar poco tiempo”, sustentada sobre diversas experiencias de altísima rotación de los profesionales en este tipo de trabajo. Tras la toma de conciencia, se va operando un cambio en esta creencia implícita de fondo, dificultadora del buen trabajo y del bienestar como profesionales.
 - Nos hacemos con algunos conceptos facilitadores de la producción colectiva de pensamiento, y los entrenamos aplicándolos a situaciones concretas del equipo: pensamiento crítico y pensamiento revelador, principalmente.
 - Trabajamos el análisis de lo que está fuera y dentro de nuestro campo de control personal en el ejercicio de nuestro trabajo, con el fin de no desgastar tiempo ni esfuerzo en todo a aquello que está fuera de nuestra capacidad efectiva de resolverlo, aun cuando nos dificulte el trabajo; y poner toda la reflexión y la conducta al servicio de aquellos asuntos que sí está en nuestra mano resolver. Entrenando con precisión el análisis de lo que está fuera y dentro para no caer ni en la irresponsabilidad derivada de la falacia de no control, ni en la quemazón derivada de la falacia opuesta, la de control.
- En estos primeros meses nos entrenamos colectivamente en una escucha atenta mutua, facilitando la expresión y asegurando que ninguna opinión o emoción manifestada sea juzgada o valorada –“lo que sentimos y lo que pensamos cada persona es verdad para esa

persona, y como tal, lo recibimos". Se crea un espacio de "no riesgo" ante la manifestación de opiniones y emociones. Y eso permite mostrarlas, aun cuando son diferentes o encontradas.

- El entrenamiento de la confianza mutua se ha basado en la tres "patas": la confidencialidad, la ausencia de juicios y valoraciones, y la percepción de que lo que hacemos juntos, nos resulta útil.
- Con el paso del tiempo y de la interacción mutua constructiva, el espacio de encuentro resulta cada vez más relevante y más satisfactorio para todas las partes.

4. ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES APORTACIONES DE ESTA EXPERIENCIA?

Señalo algunas de las principales aportaciones; la mayoría de ellas son fruto de la reflexión con los propios equipos, ya que periódicamente nos preguntamos *de qué nos está sirviendo esto*.

- Sirve como proceso continuado de construcción de equipo: *"somos más equipo"*
- Aumento de la conciencia de pertenencia al equipo, construcción progresiva de una visión compartida de, mayor confianza, apoyo mutuo, cercanía.
- Mayor relevancia personal en los contenidos de las conversaciones en esas dos horas, que es un espacio *"para nosotros"*: *"aquí hablamos como no hablamos en los otros espacios de reunión"*
- Crecimiento de la confianza en el apoyo en la persona externa, al ser una actuación continuada en el tiempo
- Aumento de la autoconfianza de cada persona en sí misma
- Aumento de la autovaloración personal
- Percepción de menor riesgo emocional de este trabajo, de menor vulnerabilidad ante las dificultades
- Disminución del discurso de queja y mayor precisión en la formulación de problemas y búsqueda de soluciones

- Reconocimiento de las propias cualidades y de los aciertos en la tarea con los chicos y chicas y en la construcción del propio equipo
- Menor temor a mostrar dentro del equipo las dificultades o las equivocaciones, al comprobar que pueden ser una fuente de ayuda mutua y aprendizaje
- Bienestar en el propio tiempo del encuentro

En resumen, puedo decir en mi nombre y en el de las personas de los equipos, que esta es una práctica de gran utilidad para aliviar la carga que supone un trabajo en condiciones difíciles, tal como describíamos al comienzo, y que propicia el aprendizaje del bienestar personal en condiciones que con frecuencia son adversas.