



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

---

---

**ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**“LA FAMILIA MARTÍNEZ ANTE EL PROBLEMA  
DE REBELDÍA ADOLESCENTE”**

**TRABAJO RECEPCIONAL**  
SEMINARIO DE ÁREAS SUSTANTIVAS  
DE TRABAJO SOCIAL ATENCIÓN  
SOCIAL A LA FAMILIA  
P R E S E N T A:  
**MARIELA CORTÉS ARELLANO**

**DIRECTORA: MTRA. ALEJANDRA FALCÓN ALCÁNTARA**





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## ÍNDICE

Introducción.....	3
Contextualización del caso.....	6
Síntesis del caso.....	9
Datos generales.....	10
Síntesis del problema atendido.....	11
Antecedentes del caso.....	12
Genograma.....	13
Fase de Contacto.....	14
Fase de Contrato.....	21
Fase de Acción.....	25
Cierre y Terminación .....	29
Conclusiones y Sugerencias.....	33
Citas y referencias bibliográficas.....	36

## INTRODUCCIÓN

Siendo la familia el primer sistema en el que se desarrolla el ser humano, su estudio y atención son fundamentales, ya que no importa el problema social o el área de la que se trate siempre se estará trabajando por lo menos indirectamente con la familia, donde se gestan muchos de los problemas que actualmente se presentan en la sociedad y cuya colaboración es importante para llegar a soluciones efectivas.

Es por ello que se eligió el Diplomado de Atención Social a la Familia como vía para obtener el grado como licenciado en Trabajo Social, pues incorpora a la formación obtenida durante la carrera, elementos de gran ayuda para el desarrollo profesional, ya que se considera imprescindible el conocer la metodología y el tratamiento de problemas familiares.

El caso que se trata en el presente trabajo fue atendido en el Hospital Psiquiátrico Infantil "Dr. Juan N. Navarro", y el tema fue asignado de acuerdo al ritmo en que llegaron los casos al departamento de Trabajo Social. El vínculo con esta institución se realizó a través de la Maestra Socorro García Rivas quien labora en la misma y fue ponente del último módulo del diplomado.

Se trata de un caso de rebeldía adolescente como respuesta a los límites caóticos y la comunicación incongruente al interior de la familia Martínez, para su atención se llevaron a cabo 5 sesiones de orientación familiar, en las instalaciones de la institución,

durante ellas se trató a la familia vista como un sistema donde el portador del síntoma era Alicia la adolescente por la que se requirió la atención.

Durante las dos primeras entrevistas se trabajó en la obtención de información y en la observación de la familia para determinar la postura que se tenía frente a la rebeldía de Alicia y si era considerada un problema familiar o no; lo que permitió ubicar la problemática en términos concretos y la forma en que cada uno de los miembros del sistema intervenían en el problema, para posteriormente detectar los aspectos que requerían de un cambio. Esto se realizó mediante pequeñas tareas asignadas durante las sesiones que consistían en la auto-evaluación de la conducta.

Dichas tareas llevaron al sistema familiar a identificar las conductas personales que influyen en la problemática. Posteriormente se llevaron a cabo sesiones donde se manejaron preguntas circulares que permitieron el intercambio de ideas y sentimientos al tiempo que sirvieron para abrir canales de comunicación entre los integrantes del sistema, los cuales facilitaron la superación de la problemática. Al modificar las pautas de comunicación y por ende las relaciones familiares se cubrió el objetivo planteado en un principio.

El trabajar en el caso práctico permitió implementar lo visto durante el diplomado ya que el atender a una familia permite ver en el terreno de la realidad la forma en que se puede intervenir en un caso familiar, enfrentando las dificultades que ésta presenta.

Conocer dichas dificultades así como observar lo importante de la intervención del Trabajador Social en la atención familiar descubre un campo de acción muy amplio, del cual no se habla durante la carrera.

La visión sistémica de los problemas ayuda a plantear alternativas que dejen de ser paliativos y tengan efectos que impacten verdaderamente en el individuo que requiere de nuestra atención, definitivamente este diplomado cambia la manera en que el Trabajador Social se ve a sí mismo y la forma en que se desarrolla en la práctica profesional.

Por otro lado este trabajo sirve como ejemplo a los estudiantes de la carrera de Trabajo Social pues muestra mediante un ejemplo práctico la forma en que se puede intervenir dentro de un caso familiar sin invadir las funciones de un terapeuta familiar, pero, incidiendo en los cambios al interior de las familias ya que es precisamente la tarea de este profesionista: brindar alternativas de solución sin limitarse solo a la canalización, utilizando el perfil que la carrera proporciona, el cual facilita el acercamiento con las personas que requieren de nuestra intervención.

## CONTEXTUALIZACIÓN DEL CASO

Es muy común escuchar la frase "*Todo se debe a la brecha generacional*", dicha por los padres y las madres al enfrentarse a su hijo o hija que de buenas a primeras se convierte en un extraño al entrar a la adolescencia y si se trata de una familia donde siempre se han tenido problemas para definir las reglas y establecer límites, esta situación es peor, pues ante la búsqueda de identidad, los y las adolescentes manifiestan dicha situación mediante rebeldía y agresividad.

La adolescencia se define como:

"Un periodo en que los individuos empiezan a afirmarse como seres humanos distintos entre sí"<sup>1</sup>.

Es ahí donde radica la importancia de la familia ya que le ayuda a satisfacer sus necesidades, le enseña los modelos de comportamiento y le prepara para que se convierta en adulto, la familia orienta al niño o niña, casi exclusivamente, hacia sus familiares y al adolescente hacia una sociedad más amplia.

Durante la búsqueda de identidad el adolescente tendrá conflictos con sus padres debido a que ellos insisten en continuar con las pautas de limpieza y relaciones en la familia así como el cumplimiento de los quehaceres mientras los adolescentes ansían mayor independencia en cuanto al uso de su tiempo libre y la elección de sus amistades. Cuando un adolescente siente insatisfacción en el hogar, evade los problemas por que cree que es la mejor manera de resolverlos.

---

<sup>1</sup> GRINDER, Robert E. *Adolescencia*. Editorial Limusa México 1990. Página 17.

Entre las formas de evasión encontramos: huir del hogar. Shellow et al. (1967) realizó un estudio que reveló que la mayoría de los jóvenes que huían de sus casas provenían de familias deshechas o reconstruidas y que eran los hijos mayores.

Se ha encontrado que quien huye trata de quedar libre del conflicto con los padres, esto tiene costos sociales como: los embarazos precoces y por otro lado los hace vulnerables ante el abuso, ya que abandonan sus hogares y no cuentan con los medios para subsistir.

El suicidio es otra forma en la que se evade la tensión familiar resultante de conflicto entre padres e hijos; según Josept Sabatch (1969-1970). "Los adolescentes que intentan suicidarse tienden a percibir sus conflictos familiares como prolongados o extremos ya que una familia inestable puede dificultar el manejo de tensiones externas como las producidas por la escuela o sociedad"<sup>2</sup>.

Por último la falta de orientación familiar en esta etapa de la vida hace al adolescente vulnerable a problemas de adicciones debido a presiones de grupos y amigos o en búsqueda de la propia satisfacción.

La familia es el medio social del que emerge el adolescente por lo tanto es la fuente de sus relaciones más duraderas, los valores que adopta en ella son los mismos que empleará en sus relaciones con otros sistemas como la escuela y la comunidad, de ahí

---

<sup>2</sup> FISHMAN. H. Charles. **Tratamiento de los Adolescentes con Problemas; Un enfoque en terapia familiar.** Apartado: Importancia de la familia. Editorial Paidós. Barcelona 1990. Página 168.

que sea tan importante el brindar a los adolescentes las herramientas que les ayuden a formar su identidad de manera firme.

En el Hospital Psiquiátrico Infantil "Dr. Juan N. Navarro", se brinda una atención integral de acuerdo con las necesidades de cada caso, por eso al ingresar un paciente al hospital es valorado por el psiquiatra quien luego de atender el caso define si es necesario que el tratamiento sea apoyado por Trabajo Social. Es de esta forma que algunos casos llegan a dicho departamento para recibir orientación familiar la cual apoya el tratamiento.

Es necesario ampliar la atención de escuelas para padres y el surgimiento de instituciones que como el Hospital Psiquiátrico Infantil "Dr. Juan N. Navarro", atiendan la problemática adolescente de manera integral, brindando a los padres los elementos para manejar los cambios en sus hijos, pues la falta de límites y las dificultades en la comunicación hacen más difícil el tránsito por la adolescencia.

El implementar este tipo de atención, por ejemplo en escuelas secundarias reduciría tiempos en cuanto a traslado y gastos en transporte pues son lugares que se encuentran dentro de la comunidad, además de permitir la atención de un número mayor de familias que enfrentan estos problemas.

## SÍNTESIS DEL CASO

El presente caso llega al Hospital Psiquiátrico Infantil "Dr. Juan N. Navarro", como intento de suicidio aunque durante la intervención psiquiátrica se determinó que la paciente identificada Alicia, no tenía la intención de quitarse la vida, solo buscaba disminuir la reprimenda por su bajo rendimiento escolar.

El caso fue turnado a Trabajo Social con el objetivo de involucrar a la familia en el tratamiento de la paciente. Durante las entrevistas se encontró que se trata de una familia con límites caóticos y comunicación incongruente, definida por Virginia Satir como: "aquella que existe cuando dos o más mensajes que se envían de manera verbal, no verbal y el contexto mismo se contradicen entre sí"<sup>3</sup>, lo cual ha repercutido en la búsqueda de identidad de Alicia quien reclama atención mediante la rebeldía.

Se trabajó con la familia en la evaluación de las pautas de comunicación y conducta de cada uno de los miembros, con lo que se logró que aceptaran que todos son parte del problema; a partir de esto, se llegó al establecimiento de acuerdos que han llevado a la familia a disminuir los momentos de crisis y abrir canales de comunicación. La familia ha llegado a reconocer que la adolescencia es una etapa de cambios físicos y emocionales, que presenta a quien la vive, nuevas necesidades a las que debe responder, al mismo tiempo permite ver los aspectos que deben modificarse.

Esto permitió la negociación donde las partes expusieron no solo sus puntos de vista sino también aquellas necesidades y sentimientos que les costaba trabajo expresar.

---

<sup>3</sup> SATIR, Virginia. **Psicoterapia Familiar Conjunta**. Teoría de la comunicación. Editorial La Prensa Médica Mexicana. México 1980, 1ª. Impresión. Página 91.

## **DATOS GENERALES**

**INSTITUCIÓN:** Hospital Psiquiátrico Infantil "Dr. Juan N. Navarro"

**FECHA DE INICIO:** 26 - Marzo - 2001.

**FECHA DE TÉRMINO:** 29 - Mayo - 2001.

### **DATOS DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA:**

**NOMBRE:** Martha García Ruiz (Madre)

**GÉNERO:** Femenino

**EDAD:** 35 años

**NOMBRE:** Mario Martínez Hernández (Padrastro)

**GÉNERO:** Masculino

**EDAD:** 32 años.

**NOMBRE:** Alicia García Ruiz (Paciente identificada)

**GÉNERO:** Femenino

**EDAD:** 13 años

**NOMBRE:** Arturo Martínez García (Hermano)

**GÉNERO:** Masculino

**EDAD:** 7 años.

**NOMBRE:** Luis Martínez García (Hermano)

**GÉNERO:** Masculino

**EDAD:** 5 meses

## **SÍNTESIS DEL PROBLEMA ATENDIDO**

La familia Martínez presenta problemas con su hija mayor Alicia debido a un intento de suicidio como síntoma de la rebeldía que adoptó al entrar a la adolescencia, esta se genera a partir de los límites caóticos y la comunicación incongruente que existe al interior de la familia desde su fundación.

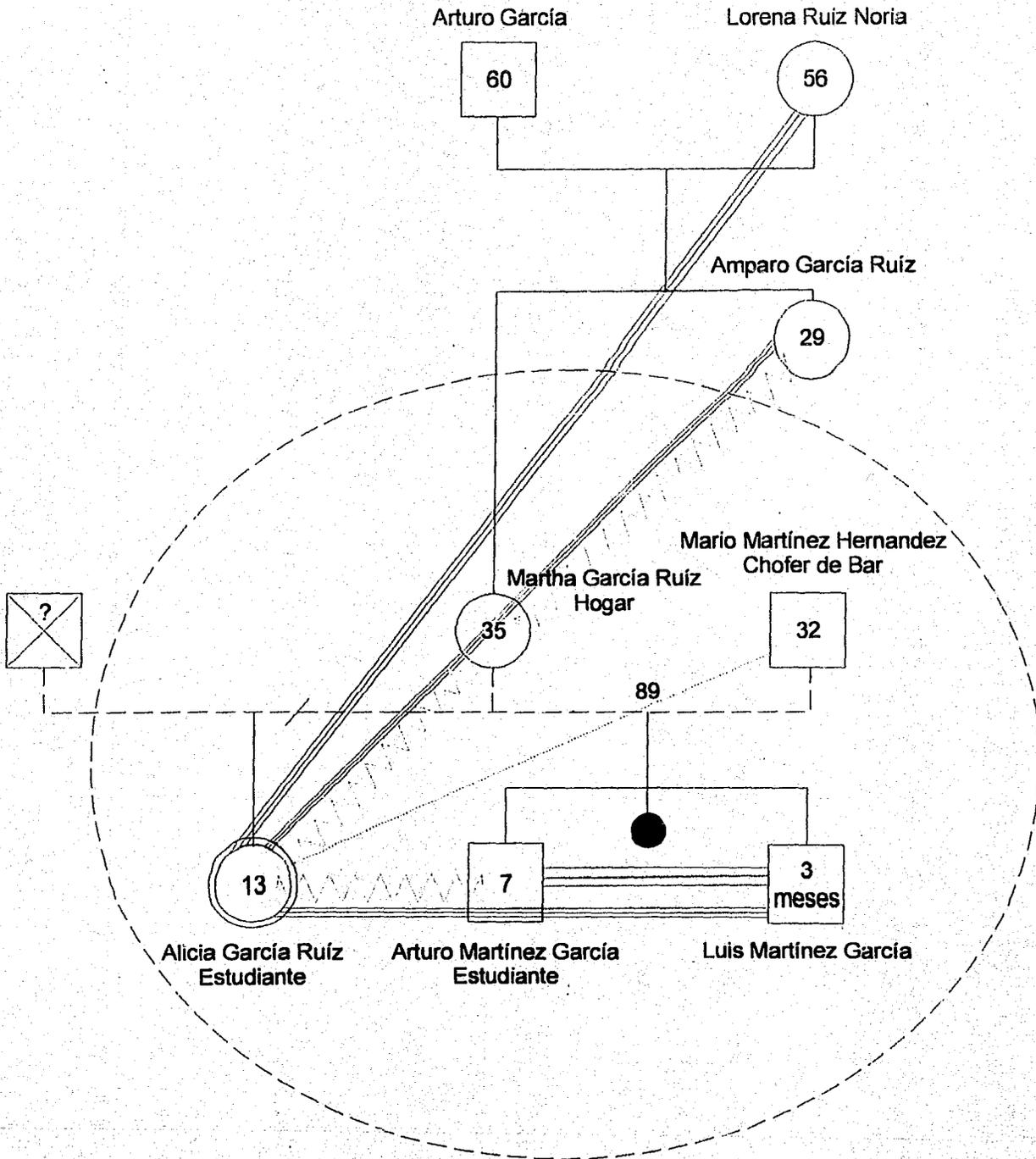
## **ANTECEDENTES DEL CASO**

Alicia ingresó al Hospital Psiquiátrico Infantil, "Dr. Juan N. Navarro", remitida por el departamento de Trabajo Social del "Hospital Infantil de la Villa", por intento de suicidio en el mes de septiembre 2000. Desde entonces recibió atención psiquiátrica, durante la cual se descubrió que la intención de la paciente nunca fue quitarse la vida, su objetivo era evadir el llamado de atención por parte de sus padres al enterarse de su bajo rendimiento escolar. Después de iniciar la atención mejoró su conducta durante un tiempo pero después retomó su actitud agresiva aunque mejoró sus calificaciones.

Por lo anterior se decidió añadir a la atención psicológica y psiquiátrica, orientación familiar para que los padres obtengan los medios que les permitan apoyar y entender a Alicia durante la etapa de la adolescencia. Debido a esto, llegó el caso al Departamento de Trabajo Social del Hospital Psiquiátrico Infantil "Dr. Juan N. Navarro".

# GENOGRAMA

Familia Martínez García  
2 de abril de 2001



**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## FASE DE CONTACTO

El caso de Alicia llegó para ser tratado por Trabajo Social con el objetivo de que se brindara a sus padres la orientación necesaria para que pudieran apoyar a su hija en el proceso de tratamiento que llevaba con el psiquiatra en el hospital.

Con el fin de obtener la información necesaria para abordar el caso se realizó una serie de entrevistas en las que se obtuvieron los siguientes datos:

### *Características Familiares*

Se trata de una familia reconstruida ya que la señora Martha, madre de Alicia, vivió en unión libre, durante unos meses, con el padre de la misma quien la abandonó y falleció en 1988, posteriormente en 1989 decide vivir en unión libre con Mario Martínez, su actual pareja, con quien tiene dos hijos: Arturo de 7 años y Luis de 5 meses.

Los roles al interior están definidos de manera tradicional ya que el padre se encarga de la manutención de la familia, trabajando como chofer de un bar, mientras la madre es la encargada de cuidar a los niños y de las labores domésticas; las tareas entre los hijos están divididas de acuerdo al género ya que Alicia debe ayudar en el trabajo doméstico mientras su hermano, por ser varón, no tiene tarea alguna; lo que molesta enormemente a Alicia quien expresa que a ella no la quieren y que hay preferencia por el niño.

### *Estructura Familiar*

En el subsistema conyugal existe una relación simétrica definida por Watzlawick como: "La interacción donde los participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca"<sup>4</sup>. Pues se encuentran en igualdad de circunstancias y deciden juntos todo lo referente a su relación. En cuanto a comunicación, según refiere Martha, hablan muy poco; hasta hace un año su pareja le hacía bromas pesadas pero debido a una operación del apéndice y a su parto, acordaron no continuar con esto; prácticamente no discuten y cuando lo hacen es por comentarios que Mario hace con referencia a la familia de ella y el disgusto no dura mucho tiempo.

En cuanto al subsistema parental se descubrió dificultad en el establecimiento de límites los cuales son caóticos pues los miembros de la familia no logran identificar claramente sus funciones y las normas se establecen en momentos de conflicto o cuando se creen necesarias, de acuerdo a la situación, por el padre o la madre. Estas reglas son ignoradas posteriormente mostrando contradicción entre los padres frente a los hijos, tomemos en cuenta que, "para que el funcionamiento familiar sea adecuado los límites de los subsistemas deben ser claros, pues su claridad es más significativa que la estructura familiar"<sup>5</sup> por lo tanto hay una autoridad difusa. La relación es complementaria, es decir, "Existe una relación donde hay dos posiciones distintas. Un participante ocupa la posición primaria o superior mientras el otro ocupa la posición correspondiente inferior o secundaria"<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> WATZLAWICK, Paul. *Teoría de la Comunicación Humana*. Capítulo: Interacción simétrica. Editorial Herder. S. A. Barcelona 1981. Página 68.

<sup>5</sup> GARCÍA, Rivas Socorro. *Modelos de Atención Social a la Familia. Material del Diplomado Atención Social a la Familia*. ENTS. UNAM. CEC. México 2000. Página 18.

<sup>6</sup> WATZLAWICK, Paul. *Teoría de la Comunicación Humana*. Apartado: Interacción Complementaria. Op.cit. Página 69.

La comunicación entre subsistemas es incongruente, los padres no hablaban con Alicia y Arturo, pues no lo consideraban necesario, pero han intentado modificar esto desde el intento de suicidio de Alicia, obteniendo muy pobres resultados pues según dicen no saben como hacerlo. El Señor Mario, padrastro de Alicia, les expresa afecto a través de bromas, abrazos muy apretados y besos, sin embargo esto provoca incomodidad a la paciente quien se lo ha expresado a su madre sin obtener resultados favorables.

Al interior de subsistema fraterno se observa una relación que oscila entre simétrica y complementaria ya que en ocasiones es complementaria, siendo Alicia quien establece los parámetros entre ella y Arturo, su hermano de 7 años, con quien se encuentra en constante conflicto. Su madre expresa que le tiene "celos" ya que en repetidas ocasiones les ha reclamado que lo quieren más que a ella y que es el culpable de los problemas que tiene con ella y su padre, pelean con frecuencia y en estas situaciones la relación es simétrica, se gritan y se golpean, Arturo dijo que "la quiere hasta el cielo pero ella se ha vuelto muy enojona y ya no aguanta nada". Ambos dicen "querer mucho al bebé", y colaboran en su cuidado teniendo muestras frecuentes de afecto para él.

En cuanto a los valores, la familia, maneja la reciprocidad mediante la frase "Para recibir hay que dar", esta se utiliza para conceder o no permisos, principal motivo de las desavenencias entre Alicia y sus padres; las palabras altisonantes no son permitidas en la casa pues según dijo Martha estas ofenden y lastiman a las personas y ninguno de los integrantes de la familia las utiliza.

Otro valor identificado fue el respeto y cuidado de los adultos mayores, reflejado en el trato que se les da a los abuelos maternos, quienes son atendidos principalmente el abuelo, mientras la abuela ha fungido como mediadora entre Alicia y su madre.

En la relación entre Alicia y sus padres influyen la abuela materna quien apoya a Martha, dándole consejos a Alicia para que se porte bien y mejore sus calificaciones. Generalmente después de estas charlas Alicia mejora su conducta por unos días. Es la única persona a la que no le grita aunque tampoco le cuenta lo que siente o piensa, solo la escucha y toma en cuenta lo que dice, pues piensa que lo hace por su bien y la quiere.

Alicia solo mantiene comunicación abierta con su tía Amparo, hermana de su madre, quien desde hace 3 años tiene una relación conflictiva con Martha y han decidido no hablarse. A pesar de esta situación Amparo ha logrado que Alicia le cuente sobre su vida, incluso fue la primera persona a quien le contó los motivos por los que intentó suicidarse. En el mes de febrero de este año la apoyó para irse de "pinta" y le dio dinero, esto provocó el enojo de Martha. Quien al preguntarle por qué lo hizo, recibió como respuesta, que para no defraudar la confianza de su sobrina y para que se sintiera apoyada. Ante esta situación le fue prohibido a Alicia frecuentar a su tía, bajo la amenaza de ser castigada, pues su tía era considerada como una mala influencia, sin más explicación; hasta el momento ella ha acatado las ordenes pero expresa no estar de acuerdo.

### Características de la Paciente Identificada

Alicia tiene 13 años de edad y no fue una niña planeada, su madre decidió vivir con el Sr. Francisco al enterarse de su embarazo, pero esta unión solo duró unos meses, pues la señora Martha explicó que él no trabajaba y la dejó, así que decidió regresar a casa de sus padres quienes la apoyaron para pagar todos los gastos de su embarazo y la manutención de su hija.

Alicia no conoció a su padre pues este murió cuando ella tenía un año de edad y nunca se hizo cargo de ella, por eso fue registrada con los dos apellidos de su madre.

Cuando Martha decidió vivir con su actual pareja, Alicia tenía 1 año de edad y su abuela no permitió que se la llevaran a vivir con ellos, argumentando que era necesario que primero estuvieran seguros de continuar una vida en común; durante este año ella se encargó de la niña ayudada por los tíos y tías de Alicia.

Al cumplir 2 años, Alicia fue a vivir con Martha y Mario, desde entonces ha considerado a la pareja de su madre como su padre, incluso se refiere así al hablar de él. Al nacer su hermano, 6 años después, ella se sintió desplazada, pues a él le ponían más atención.

Sus padres refieren que *"siempre se distinguió por ser una niña muy obediente y buena"*. En la escuela reportaban buena conducta aunque poca participación en clase, logró establecer relaciones estrechas con sus compañeros y amigos; pero con su hermano siempre ha tenido conflictos porque según expresa siempre ha sido *"travieso y*

*maldoso*" con ella, esto siempre le ha molestado solo que ahora lo expresa con mayor agresividad.

Al ingresar a la secundaria ella modificó su conducta, se volvió rebelde y "*enojona*" con todos, suele gritar sin escuchar a nadie y agredir a quien provocó su malestar, esto incluye a su madre y con menor frecuencia a su padrastro con quien prácticamente no pelea pues le da miedo ya que, aunque nunca le ha pegado, cambia sus facciones cuando se enoja y eso la hace sentir nerviosa.

Con frecuencia pelea con su hermano y en estas riñas es frecuente que lo lastime al pegarle, según refiere ella misma, "*no lo aguanta y él tiene la culpa de los problemas entre ella y sus padres*". En cada riña le repite que no lo quiere por "*llevado*" y "*travieso*"; esto genera preocupación y malestar en su madre quien la reprende más duramente haciéndole ver la diferencia de edades.

Después del intento de suicidio, al ver la preocupación y el apoyo de su familia, decidió "*portarse bien*". Dice que le ayudaron las pláticas con el psiquiatra pero esto, no duró mucho tiempo pues se siente encerrada y vigilada por sus padres y la única manera que ha encontrado para ser escuchada es gritándoles. No habla con ellos porque no les tiene confianza, ya que cuando lo intenta ellos asumen posturas o gestos de desaprobación como "*forzar la boca*", "*cruzar los brazos*" o "*apretar los dientes*", en cuanto esto ocurre, ella decide quedarse callada y volver a hablar solo cuando necesite un permiso o alguna otra cosa.

Su mejor amiga se llama Liliana y también tiene 13 años, con ella sí platica todo lo que le sucede y piensa, porque siente que puede expresarse libremente sin ser criticada

como ocurre en su casa; le gusta estar con la familia de su amiga, la cual tiene una muy buena opinión de ella y se lo han expresado a su mamá.

En la escuela reportan buena conducta pero está reprobando 5 materias por no entregar tareas pues en ocasiones *"le da flojera y prefiere ver televisión"*.

Sus problemas son los permisos, para conseguirlos primero se dirige a su mamá, pero si le es negado recurre a su padrastro quien en ocasiones se los da, aunque la negativa de Martha sea resultado de un castigo. Esto ha sido utilizado por ella frecuentemente.

Cuando no obtiene el resultado esperado les retira la palabra o se burla de ellos, por ejemplo, cuando le preguntan algo responde afirmativamente de manera verbal y negativamente con el movimiento de la cabeza. Tiene conciencia de que esto molesta a su mamá y según dice lo hace para *"desquitarse pues ella la hizo enojar antes"*. Alicia sale poco y sus padres piensan que los permisos deben ser manejados igual que con su hermano Arturo.

Sabe que sus padres sí la quieren, pero percibe que le exigen demasiado y que las cosas no son iguales para ella y su hermano cree que ahora necesita más libertad y de esta forma la busca.

## FASE DE CONTRATO

Todos los integrantes de la familia están conscientes de que la problemática de Alicia los afecta a todos. Esto de acuerdo con Watzlawick se debe a que: "La familia es un sistema estable con respecto a algunas de sus variables, si estas variables tienden a mantenerse dentro de límites definidos"<sup>7</sup>.

Martha ha reconocido que nunca se ha detenido a platicar con su hija y no le pregunta lo que le pasa, porque no está acostumbrada a hacerlo, dice que no sabe de que manera puede ponerles reglas a sus hijos y hacer que las respeten ya que también con Arturo ha tenido problemas pues en ocasiones no obedece. Le preocupa el hecho de que su hija confíe más en otras personas que en ellos, como ocurre con su hermana Amparo.

Mario, el padrastro de Alicia, dice que sabe que algo están haciendo mal aunque no identifica que es; pero le preocupa que esto aumente o que pasen por lo mismo cuando Arturo llegue a la adolescencia; cree que deben atacar esto ahora y está dispuesto a colaborar.

Arturo quiere llevarse mejor con Alicia dice que no le gusta que peleen, ni que la regañen y si puede ayudarla a portarse bien lo intentará.

Finalmente Alicia reconoce que tiene problemas para relacionarse con su familia, reclama más atención pero no encuentra la manera de decirlo, reconoce que sus

---

<sup>7</sup> WATZLAWICK, Paul. *Teoría de la Comunicación Humana*. Capítulo: La Familia como Sistema. Op.cit. Página 130.

padres tienen razón cuando la reprenden. Desea aprender a no pelear tanto con su familia, pero quiere ser respetada.

Se previeron entre 5 y 6 sesiones para trabajar, las 2 primeras serían con la señora Martha, las restantes con toda la familia, se pidió puntualidad, colaboración, cumplir las tareas asignadas y respeto. Se aclaró de acuerdo con las normas del hospital que el avance de la familia sería en un 70% responsabilidad suya y en un 30% responsabilidad de Trabajo Social.

Esta fase inició desde la segunda sesión ya que, de acuerdo con lo expuesto, se preguntó a la Sra. Martha cuál era el problema que ella observaba y le interesaba trabajar, a lo que respondió que no solo deseaba un cambio en Alicia sino mejorar en aquellos aspectos que están afectando la relación con su hija y con Arturo, provocando poca colaboración entre hermanos y desconfianza hacia ella y Mario; así como rebeldía.

A partir de toda la información anterior se definió la siguiente hipótesis:

**"La comunicación incongruente y los límites caóticos al interior de la familia influyen en la rebeldía de Alicia afectando las relaciones familiares"**

De acuerdo con esto se inició la jerarquización de problemas, la familia acordó trabajar en el mejoramiento de la comunicación para que, de esta forma, puedan llegar a acuerdos mediante la negociación.

La familia ha mostrado estar abierta al cambio y esto se reconoce como un recurso para la obtención de resultados, todos están dispuestos a participar pues reconocen que la actitud de Alicia los afecta a todos.

La influencia de la abuela materna se identifica como una red de apoyo que cumple una función emocional y social ya que influye para mejorar la situación familiar y la comunicación. En el caso de la tía Amparo, se logró que Martha aceptara reconsiderar la relación que tiene con su hija para que tampoco sea motivo de conflictos.

### *Plan de Acción*

#### Objetivo

Abrir canales de comunicación que permitan la negociación y el intercambio de ideas tomando en cuenta la adolescencia de Alicia como factor de cambio para la familia Martínez.

Para alcanzar este objetivo se acordó llevar a cabo las siguientes acciones:

- Iniciar el auto-análisis de actitudes que favorecen los roces al interior de la familia, para así definir los aspectos que requieren un cambio para trabajar de manera personal, esto incluye actitudes y hábitos.
- Favorecer el intercambio de percepciones entre Alicia, su madre, su padrastro y su hermano; en las sesiones.
- Se ofrecerá a los padres la orientación necesaria para asumir el liderazgo en la familia y establecer las normas de una manera clara.

- Iniciar negociaciones dentro de las sesiones con el objetivo de establecer los aspectos que están dispuestos a modificar para mejorar la relación en la familia.
- Realizar acuerdos tomando en cuenta la opinión de los involucrados en el problema mediante un contrato preliminar.
- Valorar los tropiezos y la forma en que se está cumpliendo el contrato para corregirlo de acuerdo con las necesidades.
- Realizar un contrato final que contemple las necesidades de la familia y cubra los siguientes aspectos: normas, sanciones, maneras de relacionarse, tolerancia y flexibilidad frente a los cambios.

### *Prognosis*

De acuerdo con la información recabada hasta este momento y tomando en cuenta que la familia ha pasado de la "Etapa de preparación, consistente en la expresa determinación para hacer algo que inicie el cambio; a la etapa de acción ya que se encuentran comprometidos para iniciar el cambio(sic)"<sup>8</sup>, según el modelo Transteorético del cambio conductual. Se espera que el plan de acción pueda ser realizado en su totalidad y cubrir el objetivo en un 100%, lo cual deberá reflejarse en el cambio de actitudes en la familia, disminuyendo así los conflictos en todos los subsistemas e iniciando la negociación tomando en cuenta el papel que cumple la adolescencia de Alicia.

---

<sup>8</sup> BRADLEY-SPRINGER Lucy, GRIMELY, Diclemente, Prochaska & Prochaska. **Modelo Transteorético de Cambio Conductual**. Universidad de Nuevo México 1995.

## FASE DE ACCIÓN

El primer paso fue la definición del problema en términos concretos a partir del consenso en el sistema familiar. Expresado en los siguientes términos:

"Rebeldía por parte de Alicia generada por la dificultad para dejar claros los límites y problemas de comunicación al interior de la familia".

Considerando la comunicación incongruente al interior de la familia como generador de conflicto, se pidió a los integrantes que observaran sus propias pautas de comunicación o lo que Batenson llamaría "puntuación de secuencia de hechos"<sup>9</sup>, explicándoles que los gestos y las posturas también son comunicación, "comunicación analógica"<sup>10</sup> y de esta manera puedan identificar la forma en que esto define una respuesta agresiva en el receptor del mensaje, lo que llevaría a cada uno de los integrantes del sistema a ubicar los aspectos que se deben modificar de manera concreta.

En la segunda sesión se pidió que con los elementos que se obtuvieron a través de la auto-observación, se analizaran los momentos de choque, las actitudes que asumen los involucrados, las consecuencias de los conflictos, así como las soluciones que se les dan en caso de llegar a una. de no ser así se debía determinar a que se debió.

A partir de esto se logró establecer que en la conducta de Alicia influyen también la falta de apertura de los padres.

<sup>9</sup> WATZLAWICK, Paul. **Teoría de la Comunicación Humana**. Capítulo: Puntuación de la Secuencia de Hechos. Op.cit. Páginas 58-59.

<sup>10</sup> *Ibidem*. Apartado: Comunicación Analógica. Páginas 61-67.

La madre de la paciente aceptó que en ocasiones no se encuentra abierta para escucharla y que cuando dice algo con lo que no está de acuerdo, ella reacciona reprendiéndola y gritando, también mencionó que esta actitud es la que genera la falta de confianza de Alicia.

Por su parte Alicia, al concluir el análisis de sus respuestas y pautas de comunicación, ubicó que cuando quiere presionar a sus padres les grita, pero esto no genera los efectos que ella busca y sí aumenta la tensión haciendo más difícil la comunicación, esto se debe a que se presenta una "escalada simétrica, que representa la lucha por igualar al otro"<sup>11</sup>. Se ha logrado que exprese frente a sus padres, que se siente atrapada en la casa, debido a que no encuentra la apertura suficiente para salir o hablar con confianza. Señaló que con su silencio favorece el alejamiento de sus padres pero también siente que por su edad ahora requiere más libertad. Acepta ciertas prohibiciones siempre y cuando estén apoyadas por una explicación.

Arturo dijo que sí es travieso y que en ocasiones molesta a su hermana para divertirse, y reconoció que esto, provoca problemas entre Alicia y sus padres.

Los aspectos que están dispuestos a modificar son:

- Establecimiento de reglas.
- Apertura para escuchar los argumentos del otro.
- Valoración de las necesidades de los hijos de acuerdo con su desarrollo.
- Valoración de como la actitud personal afecta a los otros.
- Jerarquización de las necesidades personales.

---

<sup>11</sup> Ibidem. Apartado: Escalada Simétrica. Página 104.

A partir del material "Padres en familias saludables"<sup>12</sup>, se aclararon aspectos del liderazgo compartido y la congruencia entre ambos padres, lo cual implica el analizar la situación de manera previa antes de definir la regla para que así sea respetada por ambos padres, siendo firmes pero manteniendo cierta flexibilidad. Con esto se abrió la posibilidad de conceder a Alicia tres permisos al mes siempre y cuando ella respete los horarios y cumpla con sus deberes.

Por otro lado, Martha se comprometió a respetar la relación existente entre Alicia su tía Amparo, esto a partir de una charla con su hija en la que le explicó por qué se oponía; se han reducido los conflictos por este motivo y Alicia ha dejado de frecuentar a su tía por iniciativa propia. Dice que actualmente grita menos y no ha vuelto a golpear a su hija y aunque le cuesta trabajo, le pregunta cómo le fue en la escuela, dice que ha notado cambio en Alicia.

Con el intercambio de percepciones a través de "preguntas circulares"<sup>13</sup> se ha logrado abrir canales de comunicación, en un ambiente de tolerancia, expresan las situaciones que percibe cada miembro encontrando puntos de acuerdo entre ellos; por ejemplo Alicia ha aceptado que no todos sus problemas son provocados por Arturo y que su madre está haciendo un esfuerzo real por acercarse a ella y modificar la forma en que la trata.

---

<sup>12</sup> RODRÍGUEZ, Villa Bertha Mary. **Antología Práctica de Caso Familiar. Material del Diplomado Atención Social de la Familia.** Padres en Familias Saludables. ENTS. UNAM. CEC. México 2000.

<sup>13</sup> SIMON F. B. **Vocabulario de Terapia Familiar.** Editorial Gedisa. Barcelona 1993. Páginas 278-279.

Alicia acepta que sean tres permisos al mes pero quiere que discutan con ella cuáles le van a dar, se compromete a ir a la regularización para aprobar los exámenes extraordinarios y aprobar tres de las materias en que va mal.

También va a elaborar un horario de los programas de televisión que le gustan para decidir cuales no va a ver y hacer las tareas, además de participar en clases.

Arturo ya está ayudando a las labores domésticas en la casa, él recoge la mesa después de comer.

Todo el sistema familiar ha comenzado a realizar acciones pequeñas, como interesarse por lo que ocurre a cada miembro de la familia durante el día, controlar sus respuestas ante los problemas que se les presentan en casa y han comenzado a dialogar sobre las nuevas reglas en la familia.

## **CIERRE Y TERMINACIÓN**

El caso se cerró en la quinta sesión ya que para entonces se habían llegado a acuerdos y se llevaba a cabo el contrato establecido.

Al llegar a la etapa de cierre, la familia reconocía los avances logrados y el papel desempeñado por cada uno de los miembros del sistema así como la importancia del Trabajador Social en este proceso. Entre los cambios que la familia mencionó se encuentran:

**Martha (madre):** Dijo que actualmente ha mejorado la comunicación y han logrado ponerse de acuerdo platicando los problemas, se siente apoyada por sus hijos. Ahora ya no grita, ni se enoja tanto, los niños pelean menos.

**Mario (padrastro):** Los niños ya obedecen, puede ponerse de acuerdo con su esposa sobre como tratar a los hijos y ellos ya le comentan como se sienten. Recientemente sostuvo una charla con Alicia, en la que expresó lo mucho que la quiere y le preocupa su futuro, con esto logró que Alicia le prometiera que tomará en cuenta su opinión y aumentará sus calificaciones; él percibe que lo está intentando.

**Alicia (Paciente Identificada):** Habla de que ha descubierto que le ponen más atención en cuanto a sus estudios y su conducta, por lo tanto se siente querida y respetada; está segura de que podrá aprobar 3 de las materias que lleva mal, entre ellas física, que le parecía muy difícil.

Reconoce que toda la familia se ha esforzado por mejorar y que a partir de que hablan, la regañan menos además Arturo la molesta con menos frecuencia.

Arturo (hermano): Expresa sentir que sí lo toman en cuenta y le ponen más atención, por eso se porta "*lo mejor que puede*" y ya no lo regañan tanto, se siente mejor ahora.

Todos los integrantes de la familia aceptan que hace falta continuar trabajando en la solución de los problemas de su familia y perciben que la orientación fue de gran ayuda, incluso el psiquiatra les mencionó a Alicia y su mamá que su avance se ha acelerado y que después de obtener los resultados del último estudio la dará de alta.

Se aclaró a la familia que los cambios realizados fueron resultado del esfuerzo realizado en conjunto, por eso, aunque existe la posibilidad de una recaída la familia cuenta actualmente con los elementos para identificar las fallas y tomar las medidas que sean necesarias para que no se convierta en un nuevo problema.

Con el objetivo de apoyar el trabajo en cuanto al manejo de la comunicación y el liderazgo al interior de la familia se canalizó a los padres al curso de manejo de conflictos que se impartió a partir del 10 de julio de 2001 en el Hospital Psiquiátrico Infantil "Dr. Juan N. Navarro", el cual le daría elementos que complementarían lo manejado durante la orientación.

## Evaluación

Durante la intervención se encontró la apertura por parte de los integrantes para brindar información, esto facilitó la definición del problema y la identificación de los recursos con los que contaban para superar el conflicto que presentaba el sistema.

De acuerdo con el modelo transteorético de cambio conductual, la familia Martínez Ruiz se encontraba en la fase de preparación al iniciar la orientación familiar en Trabajo Social, lo que le permitió observar claramente los aspectos que influían en la actitud adoptada por Alicia al tiempo que reconocía esto como un problema familiar.

Al lograr la identificación de los problemas y definir las acciones a realizar se inició con la etapa de acción de este mismo modelo logrando el cambio deseado. Cabe mencionar que el contrato al que llegó el sistema requirió varios ajustes por parte de la familia, los cuales fueron manejados mediante la negociación.

El mayor obstáculo que se enfrentó fue la cancelación de citas por parte de la Señora Martha debido a problemas de salud de su hijo menor y de su madre; que retrasó el cierre aunque este tiempo sirvió para conocer la forma en que el sistema familiar enfrenta los problemas ahora. Por ejemplo se puede mencionar que durante el tiempo que la abuela materna estuvo internada, la familia se mostró unida apoyando a Martha en todo momento.

Las acciones de Trabajo Social apoyaron a la familia acelerando el proceso de cambio, así como a reconocer el impacto de sus actitudes en el problema familiar.

El objetivo se cubrió aunque se juzga conveniente, que la familia se mantenga atenta a los aspectos que generaban conflictos.

## CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

La intervención de Trabajo Social permitió el reconocimiento de los problemas de origen en la familia Martínez y aceleró el tratamiento de Alicia en el Hospital Psiquiátrico Infantil "Dr. Juan N. Navarro", lo que demuestra que en el momento en que la familia participa en el tratamiento a través de cambios en el sistema familiar la posibilidad de encontrar soluciones es mayor.

Como ya se dijo en el Hospital Psiquiátrico Infantil el Trabajo Social es parte importante en el tratamiento del paciente ya que al brindar orientación a la familia se da una atención integral que genera cambios efectivos, a la vez que los Trabajadores Sociales tienen la oportunidad de intervenir en estos casos incidiendo en las soluciones en materia familiar.

En cuanto a los casos trabajados por los demás alumnos del diplomado podemos decir que a pesar de tratarse de temas diversos la metodología utilizada fue básicamente la misma ya que en todos los casos se trabajaron problemas que llegan a las instituciones de manera individual, pero, que al recabar información muestran que se trata de problemas que es imposible separar del resto del sistema pues al hacerlo se limita la realidad y la magnitud del problema, lo que genera una visión incompleta del mismo y por ende una respuesta equivocada ante el requerimiento de la persona que pone en manos del Trabajador Social su problema, intentando obtener una respuesta satisfactoria.

Se trata de un caso que ilustra una forma de trabajar el problema de rebeldía adolescente generada por límites caóticos y comunicación incongruente al interior de la familia y sirve de ejemplo para futuras intervenciones en este tipo de problemas, sin embargo no se debe olvidar que en la atención de casos no existe una receta de como tratarlos ya que cada familia presenta su propia estructura y características que la hacen diferente y única aun en un mismo contexto y época.

Definitivamente la rebeldía adolescente es resultado de la búsqueda de identidad, pero se convierte en un problema cuando esta búsqueda, encuentra frente a sí, comunicación incongruente así como dificultad en el establecimiento de límites y reglas claras al interior de la familia de la que el o la adolescente forma parte; lo que coloca a todo el sistema familiar en una situación de crisis ante el cambio en la actitud de uno de los hijos o hijas.

Al realizar un balance del caso atendido se puede apuntar que se cubrieron los objetivos propuestos ya que se logró abrir canales de comunicación entre todos los integrantes de la familia Martínez, además de modificar la forma en que se establecen los límites y las reglas al interior, lo cual es muy importante ya que se trata de cambios que la familia ha podido identificar claramente y por ende encontrar en la intervención de Trabajo Social un factor importante para el mejoramiento de la situación familiar.

Se cubrieron las expectativas que se tenían en cuanto a la posibilidad de provocar cambios que generen soluciones reales a través de la búsqueda de los recursos con los que cuenta el cliente. Pues no debemos olvidar aquel proverbio que dice: "Al que tiene

*hambre no le regales un pescado, mejor enséñalo a pescar*". Que sin lugar a dudas ilustra la tarea del licenciado en Trabajo Social.

## BIBLIOGRAFÍA

- ◆ Azabo Denis. **El Adolescente y la Sociedad**. Editorial Herder. Barcelona 1980.
- ◆ Bradley-Springer Lucy. Grimely, Diclemente, Prochaska & Prochaska. **Modelo Transteorético de Cambio Conductual**. Universidad de Nuevo México 1995.
- ◆ Fishman H. Charles. **Tratamiento de los Adolescentes con Problemas; Un enfoque en Terapia Familiar**. Editorial Piadós. Barcelona 1990.
- ◆ García Rivas Socorro. **Modelos de Atención social a la Familia Material del Diplomado Atención Social a la Familia**. ENTS, UNAM, CEC. México 2000.
- ◆ Grinder Robert E. **Adolescencia**. Editorial Limusa México 1990.
- ◆ Rim C. David . **Terapia de la Conducta. Técnicas y Hallazgos Empíricos**. Editorial Trillas México 1980.
- ◆ Rodríguez Villa Bertha Mary Rodríguez. **Antología Práctica de caso Familiar. Material del Diplomado Atención Social de la Familia**. Padres en familias Saludables. ENTS, UNAM, CEC., México 2000.
- ◆ Satir Virginia. **Psicoterapia Familiar Conjunta**. Editorial La prensa Medica Mexicana. México 1993.

- ◆ Simon F.B. **Vocabulario de Terapia Familiar**. Preguntas Circulares. Editorial Gedisa. Barcelona 1993.
  
- ◆ Watzlawick Paul. **Teoría de la Comunicación Humana**. Editorial Herder, S.A. Barcelona 1981.