

# Capítulo 6

## El caso de Carlos: aprendiendo a través de casos

**Imma Dorio Alcaraz**

### **1. Introducción**

Mediante el estudio de este caso se pretende concienciar al orientador de su papel como agente conector y mediador de los dos contextos más relevantes del desarrollo cognitivo, personal y social del adolescente, su familia y la escuela. Estos dos contextos conforman un contexto más amplio de desarrollo, denominado por Bronfenbrenner (2002), el mesosistema.

El niño o adolescente interacciona simultáneamente en ambos contextos e influye con su actuación, consciente o inconsciente, reproduciendo o transformando, el funcionamiento de ambos sistemas. Así pues, aunque el orientador/a se sitúa e interviene desde el contexto escolar, la mirada mesosistémica le permitirá crear un ambiente favorable de colaboración mutua para proponer acciones dirigidas al cambio o desbloqueo de los aspectos que interfieren el proceso formativo y/o de desarrollo del alumno/hijo.

De este modo, se intenta, con ayuda de este caso, profundizar en la interacción familia-escuela y focalizar en el planteamiento de resolución conjunta de situaciones problemáticas o disfuncionales que supone cambiar la manera de entender y de definir el problema y tomar conciencia y reflexionar sobre las creencias que lo alimentan y lo

sostienen. Las intervenciones son consensuadas y conllevan cambios en ambos sistemas orientados a la solución del problema.

### **Objetivo**

- Facilitar la interrelación familia-escuela.
- Implicar a la familia en el proceso educativo del alumnado.
- Diseñar estrategias de intervención desde la perspectiva sistémica.

## **2. Descripción del caso**

Carlos es un chico de catorce años que está cursando 2º de ESO. Es un chico extrovertido, que mantiene buenas relaciones con sus compañeros y con el profesorado de la escuela. A veces, sin ser reconocido como líder por el grupo clase, suele intervenir en la resolución de conflictos que acontecen en el aula o en el instituto. Y en estas situaciones se destaca por su carácter dialogante y positivo. En cuanto a su rendimiento académico es medio alto. No destaca en ninguna materia en concreto y nunca ha mostrado ninguna dificultad para aprender los contenidos de las diferentes asignaturas.

Al final del segundo semestre, el tutor del curso informa a los estudiantes que durante el tercer trimestre se hará un proyecto interdisciplinar. Los estudiantes tendrán que trabajar de forma colaborativa, tendrán que mostrar sus habilidades en la elaboración de planes de trabajo y para llevarlos a cabo, en relación a la toma de decisiones,..... El profesorado les proporcionará un dossier con todas las tareas a desarrollar y los recursos básicos para llevarlas a cabo.

Pasadas tres semanas, los compañeros del grupo de Carlos le comentan al tutor que éste no realiza ninguna tarea, siempre pone excusas y al final son ellos los que están realizando el proyecto y esto les está afectando en el resultado. Además la relación del grupo se ha resentido, ahora están siempre enfadados y discutiendo. Le piden al tutor que Carlos deje su equipo de trabajo.

El tutor se entrevista con Carlos y conversan sobre el trabajo que está llevando a cabo con sus compañeros, de cómo se siente trabajando en equipo, de cómo se planifica y gestiona su tiempo, de su relación con los compañeros, también le comenta que sus compañeros no están contentos con su forma de actuar y sienten que les está perjudicando. Finalmente, el tutor le pide que reflexione sobre cómo puede adaptarse a su equipo de trabajo y responsabilizarse de las tareas. Carlos reacciona bruscamente y a la defensiva y no se muestra receptivo a cambiar su forma de actuar, no entiende porque debe cambiar y si se tiene que ir del equipo no le importa. Él asegura que ya es responsable y que no tiene ningún problema con sus compañeros.

La situación se agrava, los compañeros recurren al tutor para que intervenga y obligue a Carlos a implicarse en el desarrollo del proyecto. Por su parte, Carlos se resiste a reconocer que él esté perjudicando al grupo, señala que tiene controlada la situación, que las tareas que tiene que llevar a cabo son muy sencillas y no entiende porque sus compañeros no se tranquilizan.

El tutor y la orientadora perciben que esta situación impide al grupo avanzar con el proyecto. Se sorprenden de la actitud individualista de Carlos y de las dificultades que presenta para el trabajo en grupo. Finalmente, la orientadora señala que la solución del problema va más allá del contexto escolar y que es necesaria la participación y la ayuda del entorno familiar de Carlos para entender su forma de actuar y lograr, así, un cambio de actitud.

### **3. Orientaciones para trabajar el caso**

El caso describe una situación propia del contexto escolar. Aunque a primera vista la solución del problema parece sencilla, del análisis reflexivo emerge una situación compleja en la cual confluyen diversos elementos: las competencias académicas, personales y sociales de los protagonistas, los estilos de aprendizaje, las formas de afrontar los retos académicos, las estrategias de enseñanza y aprendizaje, el proyecto educativo del centro y la implicación de la familia en el proceso de aprendizaje.

Este caso permitirá incidir en la implicación y colaboración de la familia en el proceso de formación del hijo/alumno desde la perspectiva sistémica. La importancia de esta perspectiva reside en que la resolución del caso se lleva a cabo con la inclusión de los contextos (familia, escuela, red social) que conforman la base del desarrollo personal del estudiante. El sentido de ayuda mutua, así como el reconocimiento de ambos contextos como contribuyentes del desarrollo personal y social del estudiante proporcionan la base segura para la intervención.

A través de esta situación educativa se pretende por un lado, reflexionar sobre la importancia de la interacción familia-escuela y por otro lado, mostrar cómo la familia puede contribuir a la solución de situaciones propias del contexto escolar.

Para llevar a cabo la intervención, y fomentar la colaboración con la familia se propone la entrevista a modo de diálogo o de conversación. Mediante el diálogo entre la orientadora como representante del centro y la familia se busca un posicionamiento común y hallar, así, las oportunidades que ofrece la interacción contextual para la solución del caso, concretamente que Carlos desarrolle competencias personales y sociales orientadas al aprendizaje colaborativo.

### ***3.1. Consideraciones para el estudio de caso***

En primer lugar, antes de acordar la entrevista con la familia es necesario poseer una comprensión global de la situación. Así pues, hay que identificar cuáles son los componentes que generan la situación, cómo interactúan, cómo viven la situación los propios protagonistas, qué aspectos se pueden solucionar a partir del diálogo entre los protagonistas y qué aspectos bloquean el avance hacia la resolución satisfactoria.

Es fundamental poder transmitir a la familia un conocimiento claro, conciso y sin ambigüedades de la situación educativa por la cual se les va a pedir su colaboración. Es conveniente que la familia comprenda qué ha sucedido y que además, entiendan de qué forma pueden contribuir a su solución, especialmente cuando esta contribución conlleva posibles cambios en el seno de la familia. Se le reconoce a la familia su función de apoyo y de ayuda.

### ***3.2. Planificación y desarrollo de la entrevista. La toma de decisiones***

En este apartado se proponen las acciones que se consideran relevantes para llevar a cabo la toma de decisiones. El análisis de cada una de estas acciones permite reflexionar sobre su conveniencia y tomar conciencia de todo el proceso.

En primer lugar y antes de que se produzca el encuentro con la familia, es indispensable concretar *qué información vamos a necesitar* para establecer de qué forma la familia debe colaborar y determinar las posibles estrategias que se piensan llevar a cabo en el contexto familiar.

**Cuadro n°1:** Análisis de la situación problemática

<b>CRITERIO</b>	<b>GRUPO</b>	<b>CARLOS</b>	<b>TUTOR</b>
<b>Descripción de la situación</b>			
<b>Sentimientos que genera la vivencia de la situación</b>			
<b>Aspectos que funcionan de la situación</b>			
<b>Aspectos que sería necesario cambiar</b>			
<b>Propuesta de soluciones por parte de los integrantes de la situación</b>			

Insistir que, previamente hay que *informarse* a través del tutor, de los compañeros de grupo, y del propio Carlos sobre la situación

problemática. Hay que escuchar sus puntos de vista, comprender las distintas percepciones derivadas de la vivencia de la situación. Detectar los aspectos positivos de la misma y que el grupo no los considera conflictivos e identificar aquellos aspectos que, por el contrario el grupo los percibe como obstáculos y/o barreras de entendimiento.

Los aspectos identificados como positivos permiten orientar las estrategias de intervención y los aspectos negativos indican donde hay que focalizar el cambio.

**Cuadro nº 2:** Información del contexto familiar

<b>INFORMACIÓN CLAVE</b>	
<b>Estructura familiar</b>	Familia extensa Familia nuclear integra Familia nuclear ampliada Familia monoparental Familia reconstituida
<b>Modelo de familia</b>  <i>Según la clasificación propuesta por G. Nardone</i>	Hiperprotector Democrático-permisivo Sacrificante Intermitente Delegante Autoritario
<b>Sistema relacional</b> <i>Se puede utilizar el modelo circunplejo de Olson y el Apgar familiar</i>	Cohesión Adaptabilidad Comunicación
<b>Acontecimientos estresantes</b> <i>Se puede utilizar la escala de reajuste social de Thomas Holmes y Richard Rahe</i>	Acontecimientos que hayan significado un cambio en la relación con el hijo.

Hay que *documentarse sobre el contexto familiar* de Carlos. Aunque exista la posibilidad de que ya se disponga de información sobre la familia, se debe

comprobar que ésta información sea adecuada y permita acordar estrategias de colaboración conjunta para la resolución del problema.

Se puede recurrir al genograma familiar para conocer cuál es la tipología de la familia y su composición. El genograma, asimismo, aporta datos sobre el sistema relacional de la familia. Es conveniente obtener información demográfica como la edad, estudios académicos, profesión, situación laboral, funciones desarrolladas por las distintas personas integrantes de la familia en el contexto familiar. Identificar el modelo de interacción familiar. Y también es importante conocer si han sucedido acontecimientos que hayan sobresaltado o conllevado algún cambio en la estructura familiar o en el sistema de relaciones familiares.

Para completar la información sobre el contexto familiar en relación al caso que se está analizando es necesario saber los *recursos que dispone la familia*. Se pueden distinguir tres tipos de recursos, los recursos materiales y económicos; los recursos funcionales como son el espacio y el tiempo; y los recursos humanos, como son los propios integrantes de la familia, otras personas cercanas al contexto familiar y o bien otras personas delegadas.

**Cuadro nº 3:** Análisis de la disponibilidad de recursos

<b>RECURSOS Y APOYO FAMILIAR</b>	
<b>Recursos materiales</b>	Detallar lo que se dispone
<b>Recursos funcionales</b>	Espacio disponible Tiempo disponible
<b>Apoyo familiar</b>	Disponibilidad de las personas que integran la familia Disponibilidad de las personas cercanas al contexto familiar Personas delegadas

Finalmente, en el momento de la entrevista será necesario identificar aquellas *situaciones familiares que favorecen y representan una oportunidad para*

*generar el cambio* esperado. También será conveniente conocer aquellas situaciones familiares que pueden reafirmar y perpetuar la actitud que mantiene el alumno hacia sus compañeros y que habrá de cambiar.

**Cuadro n° 4:** Análisis de la relación de Carlos con los diferentes contextos

<b>INTERACCIÓN DE CARLOS</b>	<b>CENTRO EDUCATIVO</b>	<b>FAMILIA</b>	<b>OTRO CONTEXTO</b>
<b>Con las personas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud hacia los compañeros</li> <li>• Actitud hacia el profesorado</li> <li>• Actitud hacia otras personas integrantes del centro educativo</li> </ul>	Relación con los componentes del grupo familiar nuclear	Relación con los componentes del grupo
<b>Con la tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilo de aprendizaje</li> <li>• Actitud ante las tareas individuales</li> <li>• Actitud ante las tareas grupales</li> <li>• Rendimiento académico</li> <li>• Satisfacción académica</li> </ul>	Estilo educativo familiar Tipo de actividades que lleva a cabo en casa	Tipo de actividades que desarrolla

Conocer en profundidad el contexto familiar de Carlos tiene que permitir identificar porqué el sistema relacional en el cual se desenvuelve

Carlos favorece la actitud individualista y porque tiene tanta resistencia a comprometerse con otras personas para realizar una tarea.

### ***3.3. Planificación y desarrollo de la entrevista. El encuentro con la familia***

El momento de encuentro con la familia es un momento que debe abordarse con naturalidad. Dada la importancia que tiene la interrelación del contexto familiar y del contexto escolar en el crecimiento cognitivo, personal y social del alumno/hijo es muy importante atender cómo se lleva a cabo la entrevista.

A la hora de *preparar la entrevista* hay que tener en cuenta las condiciones de espacio y tiempo que posibilitarán la *creación de un clima de confianza, de acogida y cordialidad* para que la conversación fluya y se pueda establecer el vínculo necesario para poder trabajar conjuntamente.

Hay que disponer de un lugar apropiado que no intimide o incomode a la familia. Así pues, debe ser un lugar formal y acogedor en el que la familia se sienta segura y puede hablar con franqueza y sin interrupciones. También, es aconsejable clarificar al inicio de la entrevista la duración de la misma y por supuesto el tema que se va a tratar.

Otro aspecto a considerar es la *actitud empática y de escucha activa* que se debe tener cuando se está con la familia. Se debe evitar la confrontación y la crítica, se destaca la actitud positiva para colaborar, para ayudar al hijo/alumno y contribuir a su desarrollo. La sintonía entre el lenguaje verbal y el no verbal aportará la credibilidad necesaria e idónea para generar un clima de colaboración. Es indispensable no perder de vista la percepción que tiene la familia sobre la situación problemática. Así pues, *observar* “in situ” cómo interactúa la familia permitirá identificar los sentimientos que afloran en la familia cuando se les expone la situación. También ayudará a detectar como vive la familia los temas relacionados con el hijo/alumno y buscar formular para rebajar, si es necesario, la tensión que se puede generar y de esta forma, asesorar la familia adecuadamente.

La *connotación positiva* crea la condición óptima para introducir la situación problemática como algo positivo y no como una amenaza o culpa. La familia debe percibir que el centro tiene unas expectativas altas en cuanto a sus posibilidades para ayudar a su hijo/alumno e incidir en la importancia de su colaboración para desbloquear el problema. Igualmente, concienciar a la familia de que con su participación contribuye al crecimiento personal y social del hijo/alumno.

### ***3.4. Planificación y desarrollo de la entrevista. Determinación de los acuerdos seguimiento de la intervención***

Por último, se debe acordar las estrategias que se llevarán a cabo para la solución de la situación problemática. Así pues en esta fase el objetivo es *consensuar y planificar una intervención estratégica conjunta (centro y familia) para promover el cambio deseado*. La familia debe irse sabiendo con claridad que se espera de ellos, cual es su compromiso y que deben realizar para contribuir al cambio (objetivos). Deben darse indicaciones y sugerencias de cómo pueden actuar atendiendo a las posibilidades (estilo educativo de la familia, estructura, sistema relacional,...) que proporciona el contexto familiar.

También se debe planificar el calendario para *seguir el desarrollo de la intervención* y determinar qué cambios se han producido, qué ha permanecido invariable, donde se han centrado las resistencias al cambio y si han ocurrido acontecimientos inesperados como consecuencia de la intervención.

## **4. Proceso para realizar el caso con los estudiantes**

### ***Primer paso. Comprensión del caso***

- Concretar quienes son los protagonistas y la relación que se establece entre ellos.

- Concretar cuál es la situación que genera el conflicto y cuando se produce
- Determinar qué interesa resolver, donde se quiere llegar en la resolución de la situación conflictiva
- Determinar cuál es el papel de la familia en la resolución del caso y cuál es su intervención

***Segundo paso. Entrevista con la familia. Fases de la entrevista***

- Planificar la entrevista
- Realizar la entrevista
- Tomar decisiones

***Tercer paso. Diagnóstico del entorno familiar de Carlos***

- Elaborar el genograma para reconstruir la estructura y relación familiar desde una perspectiva sistémica
- Explorar el funcionamiento familiar a partir de la cohesión, la adaptabilidad y la comunicación familiar.

***Cuarto paso. Estrategias para la resolución del caso***

- La terapia breve estratégica.
  - Cambiar el entorno familiar
  - Cambiar el entorno educativo

**5. Actividades complementarias**

Este caso puede utilizarse para profundizar sobre los contextos educativos, las estrategias de aprendizaje, o las estrategias de resolución de conflictos.

## 6. Bibliografía complementaria al caso

- Albadalejo, M. (2010). *Com dir-ho. Entrevistes eficaces en l'àmbit educatiu*. Barcelona: Ed. Graó.
- Bronfenbrenner, U. (2002). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós
- Faber, A. y Mazlish (2006). *Cómo hablar para que los adolescentes le escuchen y cómo escuchar para que los adolescentes le hablen*. Barcelona, ediciones Medici
- Fiorenza, A. y Nardone, G. (2008). *La intervención estratégica en los contextos educativos. Comunicación y "problem-solving" para los problemas escolares*. Barcelona: editorial Herder.
- Martínez, M.C.; Quintanal, J. y Téllez, J.A. (2002). *La orientación escolar. Fundamentos y desarrollo*. Madrid: Dykinson
- Nardone, G.; Giannotti, E. y Rocchi, R. (2008). *Modelos de familia. Conocer y resolver los problemas entre padres e hijos*. Barcelona: editorial Herder
- Nardone, G. (2010). *Problem solving estratégico. El arte de encontrar soluciones a problemas irresolubles*. Barcelona: Herder
- Olson, D.H. (2000). Circumplex model of marital and family systems. *Journal of family therapy*, 22, (2), pp.144-167
- VVAA. (2003). Adaptabilidad y cohesión familiar, implicación parental en conductas autorregulatorias, autoconcepto del estudiante y rendimiento académico. *Psicothema*, 15, (3), pp. 471-477