

# La recepción en el Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad de Madrid.

## Una propuesta metodológica <sup>(1)</sup>

David Mustieles Muñoz

*Trabajador Social del Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad de Madrid*



### RESUMEN

**S**E presenta una sistematización de la recepción del joven en el Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad de Madrid. Ubicando la recepción en el proceso global de intervención se analizan los diferentes momentos por los que pasa, en base a la lectura teórica-práctica del cómo llega el joven al Centro. Se presentan alternativas de acción elegidas y se concluye resaltando la importancia que la recepción tiene en la intervención con el joven.

### PALABRAS CLAVE

Joven, captación, recepción, entrevista, ansiedades básicas, encuentro, transacciones verbales, inicio y apertura.

### 1. PRESENTACION.

La Federación de Planificación Familiar de España puso en marcha en 1990 tres Centros Jóvenes de Anticoncepción y Sexualidad (Madrid, Barcelona y Santiago de Compostela), subvencionados por el pueblo español a través del Ministerio de Asuntos Sociales (con cargo

<sup>1</sup> A lo largo de estas páginas, y por razones de conveniencia, hablaremos en general de "el joven" y "el profesional" en sentido amplio, esto es, incluyendo en la expresión los géneros masculino y femenino.

al 0.52 % del I.R.P.F. destinado a Otros Fines de Interés Social). El Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad (C.J.A.S.) de Madrid abre sus puertas en noviembre de 1991 con los objetivos prioritarios de prevenir el embarazo no deseado, las Enfermedades de Transmisión Sexual y la transmisión del Virus de Inmunodeficiencia Humana. Para ello hemos realizado tanto atenciones extracentro (charlas, talleres, cursos, jornadas, etc) como intracentro, a través de la atención directa o telefónica a jóvenes de hasta 24 años. Al mes de agosto de 1994 inclusive se ha atendido un total de 21.737 jóvenes, 2.835 de forma telefónica, 4.775 de forma directa-personal y 14.147 a través de las intervenciones extracentro.

### 2. INTRODUCCION

Consideramos que el proceso de intervención que realizamos con los jóvenes en el propio Centro incluye tres técnicas: captación, recepción y entrevista. Es importante destacar que estas tres técnicas, si bien se articulan en momentos diferentes, mantienen entre sí una permanente relación dialéctica; no son compartimentos estancos, y si los hemos separado ha sido en aras a facilitar su análisis. Una publicidad mal diseñada o estructura-

da no facilitará el acceso del joven al Centro o, incluso, se lo impedirá; una adecuada recepción es requisito necesario, aunque no suficiente claro está, para el desarrollo de la entrevista. Y cuando recepción y entrevista satisfacen, al menos parte, de las expectativas del joven, estamos trabajando en favor de nuevas captaciones. Estas se producirán por la transmisión de información del joven y/hacia su Red Social, con lo que obtenemos el deseado efecto multiplicador y cerramos el ciclo dialéctico.

La captación es la técnica por la que conseguimos que el joven acuda al Centro. Es un momento en el que, a pesar de no existir una representación física concreta Joven-Centro, comienza a construirse el vínculo que los une. Sobre la información del Centro que reciba, el joven construirá una serie de fantasías y/o ilusiones de vital importancia en los siguientes pasos de la intervención. Los instrumentos a utilizar aquí pueden ser directos, la publicidad, o indirectos, la publicidad que realizan los propios jóvenes usuarios y/hacia su Red Social y la derivación realizada por otros Centros. Destacar, a vuela pluma, la importancia del diseño, estructuración y presentación de la publicidad, en la cual ya aparecerá reflejada parte de la ideología del Centro.

Recibir es, según el diccionario de la Real Academia "tomar, aceptar aquello que se nos presenta o da" o "acoger, tratar de una determinada manera a alguien que llega". La recepción se va a extender desde el momento en que se produce el primer encuentro visual joven-profesional hasta que el profesional, en el espacio donde se va a desarrollar la entrevista, inicia la transacción verbal de apertura.

Entenderemos las transacciones como "intercambios de estímulos y respuestas entre estados del Yo específicos de diferentes personas... que pueden producirse de forma verbal, gráfica, gestual, etc." (KERTÉSZ, 1985: 123). Con respecto a la entrevista, señalar que es la técnica preferente para el diálogo, la recogida de información, evaluación diagnóstica, prescripción de directivas, etc.

Si nuestro interés y objetivo específico, que no es lo mismo, es mejorar el proceso de intervención, será obligado analizar cada una de las técnicas que lo integran, de cara a optimizarlas. De la entrevista se han escrito ríos

de tinta<sup>2)</sup>, y no consideramos oportuno insistir más sobre el tema en estos momentos, mientras que estudiar la captación excede nuestras posibilidades de análisis actuales. Aquí y ahora queremos analizar la recepción, aspecto tantas veces olvidado y en el que tantas otras veces hemos encontrado la clave para que el proceso de intervención triunfe y la relación joven-profesional sirva, realmente, para algo positivo.

En términos generales el tipo de trabajo que hacemos con el joven comprende una única entrevista (en torno al 75 % de los casos); cuando se trabaja con entrevistas sucesivas la unidad del proceso de intervención se extiende, abarcando captación, recepción, entrevista, recepción, entrevista, y así sucesivamente. Aquí nos vamos a centrar en el proceso de recepción que se realiza por primera vez y, al final, dedicaremos un breve espacio a las recepciones sucesivas y las precedidas por llamada telefónica. Todos los datos presentados hacen referencia a los meses de junio a agosto del presente año, durante los cuales se atendieron

<sup>2)</sup> Pueden consultarse, por ejemplo, ROJI, M.B.: *La entrevista terapéutica: comunicación e interacción en psicoterapia*, U.N.E.D., Madrid 1994. ROSSELL, T.: *La entrevista en trabajo social*, Euge, Barcelona 1989. SANDIN, B.: "La entrevista psicológica", en MORALES, J.F.: *Metodología y teoría de la psicología*, volumen 2. U.N.E.D., Madrid 1984. Págs. 79-118. VILLAREAL, M.J.: *Fundamentos de entrevista conductual. Revisión teórica*, Trillas, México 1981.

en el Centro de forma directa (excluyendo las consultas telefónicas), a un total de 575 jóvenes. Algunas de las ideas que aquí se exponen bien pueden ser válidas para la recepción de otros grupos de población específicos y en otros tipos de Centros. Hemos enfocado este trabajo con el ánimo de trascender nuestro entorno de intervención, esperando que las ideas vertidas en él puedan resultar de utilidad a otros profesionales.

### 3. EL ESPACIO PARA LA RECEPCION

Sin duda hay un trabajo previo al contacto con el joven y que tiene que ver con la disposición física y decoración del espacio donde se va a realizar la recepción. Hay que procurar que este sea cálido y acogedor, ni desolado con amplios espacios libres ni excesivamente sobrecargado. La iluminación debe seguir el mismo criterio de compensación, añadiendo que si entra luz natural esta debe quedar a la espalda, o a un lado como mínimo, del profesional que recibe, para evitar que se deslumbré y no pueda apreciar la comunicación no verbal del que llega. Hay que evitar también que a la entrada al Centro el joven quede deslumbrado por una luz directa.

Consideramos adecuado incluir un mostrador de baja o

mediana altura tras el que puede situarse un profesional y trabajar normalmente cuando no está recibiendo a alguien. Esta separación física, claramente contraindicada en la situación de entrevista, permite, en la recepción, no agudizar las ansiedades básicas y mostrar un mayor respeto por la distancia personal del joven.

Uno de los puntos esenciales del Centro tiene que ver con la inexistencia de listas de espera y el poder comenzar a atender al joven lo antes posible. No obstante, en ocasiones y por la dinámica interna de trabajo, el joven tiene que realizar cortas esperas, que no superan los 10-15 minutos, hasta ser atendido. Para esto es imprescindible incluir en el espacio determinados elementos que faciliten la espera y contribuyan a hacer más acogedor el espacio: mobiliario informal, revistas y folletos informativos, máquina de refrescos, posters, etc..

### 4. COMO LLEGA EL JOVEN

De cara a enfocar la primera recepción es fundamental tratar de entender previamente cómo llega el joven al Centro, cuál es el proceso interno que está viviendo cuando cruza la puerta. Hay que tener en cuenta que el joven ingresa en una situación nueva. Lo que esto le genera, en

72

mayor o menor grado, es la emoción miedo. Por una lado el miedo a la pérdida, ya que al cruzar la puerta el joven pierde todo aquello que le daba seguridad; este miedo a la pérdida produce la ansiedad básica que Melanie Klein denominó depresiva. Por otro lado tenemos el miedo al ataque, generado por las fantasías y/o ilusiones que el joven construyó durante la captación. Es miedo al ataque del profesional que lo recibe, que puede juzgar, criticar o desvalorizar la curiosidad o problemática del joven. Este miedo cobra una mayor dimensión al tratarse de un Centro de sexualidad y anticoncepción; aquí joven y Centro tienen que pelear contra toda una serie de prejuicios educacionales anclados históricamente. Este miedo al ataque genera la otra ansiedad básica: la paranoide, que junto a la depresiva configura un estado generalizado de ansiedad, esto es de displacer y malestar, todo ello, insistimos, más o menos acusado. En el grado de esta ansiedad juega un papel fundamental la naturaleza de la demanda planteada. Evidentemente es mayor el carácter ansiógeno que lleva asociado un retraso en la menstruación que el de una información general sobre anticoncepción oral.

Pero el sentir miedo no es patrimonio exclusivo del joven. También el profesional, o más

bien aquel que no actúa mecánicamente, se hace preguntas tales como ¿será suficiente la capacidad personal y profesional que siento hoy?, ¿cuál será la demanda real?, ¿podré dilucidarla?, ¿cómo va a recibir el joven mis intervenciones verbales?, etc. Y estas preguntas le pueden generar miedo, rabia, poder.... Tarea del profesional es conectarse con su sentir-pensar y producir a partir de ellos conclusiones que le permitan intervenir de un modo más eficaz y objetivo. Cuando el profesional niega los efectos que en él tiene la intervención, o los reconoce pero no los elabora, cocina en una olla a presión que, tarde o temprano, será olvidada en el fuego hasta que reviente. Venimos así a defender de nuevo la necesidad del autoanálisis, no en el sentido Freudiano ortodoxo, autoanálisis que en otro espacio conceptualizamos como "el proceso de pensamiento interno por el cual un profesional analiza sus tres áreas de conducta-pensamiento, sentimiento y actuación- en relación al objeto de intervención, desde la teoría y a la luz de su historia biográfica (verticalidad) y su momento actual (horizontalidad)" (MUSTIELES, D. 1993: 96)

Volviendo a la ansiedad del joven, señalar que mucho antes de que nosotros hayamos podido intervenir directamente sobre

ella, éste ya ha articulado algunos mecanismos compensatorios: entrar fumando, "protegerse" corporalmente con la carpeta de estudios o la mochila, reírse "nerviosamente", morderse las uñas, acudir acompañado de amistades, etc. Con respecto a este último mecanismo señalar que de los 426 jóvenes atendidos por primera vez durante los meses de junio a agosto del presente año, 358, el 84 %, lo hicieron acompañados. Tan sólo 68, el 16 %, vinieron solos/as. Y llama la atención que de las mujeres atendidas en ese período de tiempo, el 21.3% acudieron solas, mientras que sólo el 5% del total de varones lo hizo así. Las conductas mencionadas cumplen su función en alguna medida, al hacer que el joven se sienta más seguro; verifica esta hipótesis la propia presencia del joven en el Centro. Pero no es suficiente, porque si lo dejamos todo en las manos del joven estamos llamados a dejar de ser receptores para convertirnos en recepcionistas.

En el C.J.A.S. de Madrid la recepción la puede realizar cualquiera de los profesionales que conforman el equipo interdisciplinar (Coordinadora, Psicólogo,

Médica, Educadora, Administrativa y Trabajador Social), dada la imposibilidad presupuestaria para disponer de una persona dedicada exclusivamente a la recepción. Los objetivos que nos planteamos alcanzar con la recepción son:

- A. Favorecer la disminución de las ansiedades básicas.
- B. Iniciar la construcción del vínculo concreto-real sobre una base relacional positiva.
- C. Iniciar el conocimiento de la demanda del joven, pareja o grupo que acude.

## 5. LA RECEPCION

### 5.1.- El encuentro.

73

El primer contacto con el joven<sup>3)</sup> se produce de forma visual. Es un momento crucial que el profesional debe aprovechar como fuente de información: el número de personas que llegan, cómo ingresan al espacio físico y cómo se ubican en el mismo, fuman o no, entran en silencio o hablando, se quedan esperando a que el profesional intervenga o lo abordan directamente, etc. son variables a las que prestar atención.

<sup>3)</sup> De nuevo por razones de conveniencia en la forma, en adelante hablaremos del joven en singular, sin olvidar que al Centro acuden las personas solas, en pareja afectiva o en grupos de dos a seis personas.

Aquí la comunicación no verbal del profesional resulta fundamental. Busca al joven con la mirada, que tiene que ser acogedora, el joven tiene que sentirse contenido afectivamente, acogido; así comenzamos a desmontar las posibles fantasías/ilusiones negativas. Hay que ubicarse espacialmente al nivel del joven, respetando su distancia personal, abandonar ceños fruncidos o cualquier otro gesto que pueda dejar entrever que para el profesional supone una molestia atender al que llega, mostrar una actitud corporal abierta, sin los brazos cruzados. No estimamos adecuado sonreír abiertamente en el primer contacto visual ya que desconocemos la valoración que de sí mismo y de su problemática y/o curiosidad hace el joven; por eso se trata de un gesto superfluo que más que beneficiar puede instalarse como un peligroso emergente de apertura: "Aquí nos lo vamos a pasar bien", cuando no estamos estrictamente para pasarlo bien o "Yo estoy mal (porque tengo problemas o no sé) y él está bien (fíjate, se ríe)". Sin duda el joven puede hacer la interpretación correcta de nuestra sonrisa, pero no creemos necesario pedirle ya ese tipo de esfuerzo.

Tampoco tendemos la mano como ritual de saludo, y resulta excepcional que el joven lo haga. Si esto ocurre, no podemos dejar

de tener en cuenta que rechazar una mano que se extiende antes de cruzar palabra sería un reconocimiento negativo más que innecesario. Al decir de Berne (1975: 77) "Una función importante del saludo es aliviar la ansiedad, y el terapeuta debe tener en cuenta la ansiedad de quien trata. Si le gustan sus pacientes y se alegra de verlos, por lo común ellos lo percibirán con la claridad suficiente sin necesidad de formalidades, y en caso contrario, un saludo hipócrita no lo favorecerá en absoluto. Si ellos le saludan primero, puede devolverles la atención si no se trata más que de eso; si lo que hay es otra cosa, llegará el momento en que sea necesaria una confrontación".

Tras el primer contacto visual se produce la primera transacción verbal, que suele tener un carácter ritual, como por ejemplo: "Hola". "Hola". Es justo después de esto que el profesional tiene que elegir entre realizar la transacción verbal de inicio, con la que comienza a conocer la problemática y/o curiosidad del joven, o realizar algunas otras transacciones de carácter breve y claramente orientadas a disminuir las ansiedades básicas. En estas puede cobrar un papel muy importante el uso del humor. Utilizarlo aquí, tiene que tener un carácter estratégico, esto es, el profesional formula su hipóte-

sis en los siguientes términos: "si en este momento y con el joven que ha llegado utilizo el humor, favoreceré la disminución de las ansiedades básicas". Esta hipótesis se construye, necesariamente, sobre la información que se ha obtenido hasta ese momento. A la hora de realizar estas transacciones, que no necesariamente tienen que ser humorísticas, el profesional se apoya en cuantos elementos le permita su creatividad. El calor, el frío, un suelo recién fregado que se pisa (cada lunes, miércoles y viernes por la mañana), el número de jóvenes que llegan, la hora, etc., pueden utilizarse para ver como, efectivamente, se relajan los rostros y posturas corporales, resultando mucho más sencillo formular la transacción verbal de inicio.

### 5.2.- La transacción verbal de inicio.

Para nosotros es el intercambio verbal iniciado por el profesional con el objetivo de conocer la problemática y/o curiosidad que hace acudir al joven. Con esta transacción se abandonan los intercambios de tipo ritual y se centra la interacción en actividad. En la línea que siguió Haley (1993) en la terapia familiar estratégica, aquí tenemos que hacernos tres preguntas: ¿Qué decir?, ¿a quién decirselo? ¿qué nos van a contestar?

Respecto al qué decir nosotros optamos por utilizar una fórmula interrogativa, no sólo porque necesitamos saber por qué acude el joven al Centro, sino también porque esta forma disminuye la distancia psicológica joven-profesional, sitúa a este último en una posición de curiosidad, de necesidad con respecto al joven, y esto, al menos en nuestra experiencia, facilita el proceso. El qué preguntar resulta una cuestión un poco más compleja. La regla general tiene que ver con el grado de especificidad que otorguemos a la pregunta: cuanto más específica sea, más forzaremos al joven a centrarse en un aspecto determinado, mientras que cuanto más general sea la pregunta más libertad de acción ofrecemos. Veamos algunas de las posibles opciones a nuestro alcance:

Preguntar "¿Cuál es tu/vuestro problema?" es una opción escasamente utilizada, ya que presupone que en el espacio y tiempo que compartan joven y profesional se hablará de problemas; estos pertenecen al sistema negativo de la persona, con lo que empujamos el vínculo hacia lo patológico.

"¿En qué puedo serte/seros útil?" o "¿En qué puedo ayudarte/ayudaros?" son preguntas un poco más generales; confieren poder al profesional a través del sentido de utilidad explícito, a la

vez que permite las expectativas del joven con respecto al Centro. No obstante son preguntas fácilmente aprovechables por las personas que juegan a víctimas para encontrar en el profesional al salvador que necesitan, y esto implica un grave inconveniente.

“¿Qué quieres/queréis o querías/queríais?” nos resulta excesivamente ritual; nos parece una pregunta muy difícil de modular con el tono de voz de cara a que suene realmente personalizada y acogedora.

“¿Por qué venís a vernos?” permite discriminar fácilmente entre problemas y curiosidades. Esta es una gran ventaja, pero la pregunta, por contra, exhibe cierto carácter sometedor y puede resultar persecutoria.

“¿Por qué venís a verme?” sólo debe formularse cuando el profesional que recibe tiene la absoluta seguridad de que será él quien que realice la entrevista, cosa que, en nuestro caso, como veremos más adelante, no siempre ocurre. Además puede agudizar el carácter sometedor que acabamos de mencionar. En cualquier caso, habría que valorar ventajas e inconvenientes y utilizar la pregunta como todas las restantes: sobre una sólida hipótesis.

“¿Qué te/os trac por aquí?” también discrimina problemas de curiosidades, pero es mucho más neutra que las dos anterio-

res, con lo que obtenemos una ganancia considerable en potencia de cara al joven.

“¿Cómo estás/estáis?” permite hacer una evaluación muy aproximada del motivo de consulta implícito del joven. Por ejemplo, no suele estar “fatal” quien quiere aprender a utilizar los preservativos, del mismo modo que no suele estar “muy bien” quien con 16 años tiene un embarazo no deseado. Esta pregunta instala una situación más personal y menos profesional, por lo que si se elige, hay que prestar atención para que la situación, más decantada hacia lo personal, no se nos vuelva en contra durante la entrevista y el joven aproveche esto para pedir constantemente la opinión personal del profesional. Por eso profesionales que tengan dificultad a la hora de manejar la distancia óptima con el objeto-sujeto de la intervención puede encontrar problemas derivados del uso de esta pregunta.

Salvando contados casos, nosotros solemos utilizar una de las dos últimas preguntas, ya que con ellas hemos obtenidos los mejores resultados. En segundo lugar nos planteábamos a quien dirigir nuestra pregunta cuando recibimos a más de una persona. Nosotros manejamos dos opciones: la primera es preguntar a una persona en concreto; está indicado cuando la per-

sona a la que vamos a preguntar es, claramente, la que menos esfuerzo ha tenido que realizar para cruzar la puerta, y las restantes están, también claramente, ansiosas o preocupadas. Esto supone una muestra de respeto hacia el proceso de la persona ansiosa, lo cual ya es una intervención que contribuye a tranquilizarla. Si no se dan las dos condiciones mencionadas, preguntar directamente a alguien puede estar siguiendo las leyes del azar u otras más oscuras que convendría detenerse a analizar.

La siguiente opción es preguntar a nadie o a todos. Esta nos parece muy interesante ya que permite obtener información importante. Permite detectar al portavoz de la situación grupal, qué definición hace de la situación por la que acuden y en qué posición queda el que responde y los que también acuden pero no responden (“vengo porque mi amiga tiene un problema”). Para preguntar a nadie se puede mirar de forma descuidada al escritorio y colocar algunos papeles u objetos del mismo mientras se pregunta. Si optamos por esta fórmula es muy importante, tras escuchar la respuesta del joven, establecer de nuevo el contacto visual, para que no se produzca un vacío en la comunicación no verbal. Para preguntar a todos se socializa la mirada mientras se realiza la pregunta, de tal for-

ma que al terminar de preguntar haya existido contacto visual con todos y cada uno de los jóvenes que han llegado.

En tercer lugar teníamos que plantearnos ¿qué nos van a contestar?. Ya hemos visto que nosotros podemos elegir el grado de generalidad de la transacción verbal de inicio; pero también el joven puede optar entre plantear aquello que le ha convocado a venir de forma clara (“se me ha roto un preservativo y quiero saber qué hacer”) o más o menos encubierta (“quiero hacer una consulta”). También puede ocurrir que lo manifestado en la recepción no coincida con la demanda real que desea hacer el joven. Esto ocurrió en 53 (12.44%) de los 426 casos atendidos en primera recepción (por ejemplo, “es que tengo un retraso en la menstruación”, cuando en realidad acude con un embarazo ya confirmado). La contestación que dé el joven debe ser respetada escrupulosamente en ese momento. Tiempo habrá durante la entrevista para dilucidar el real motivo de consulta.

Cuando el profesional que está recibiendo es un varón y la que llega es una mujer, puede ocurrir que la diferencia en el sexo sea un impedimento para el establecimiento del vínculo. Si esto se formula como hipótesis, y además concurre la circunstancia de que ese mismo profesional

será quien entreviste a la mujer, solemos ofrecerle el ser atendida por otra mujer. El mero ofrecimiento sirve muchas veces para rebajar las ansiedades que provoca la diferencia en el rol de género y permite continuar adelante con el trabajo. En un contado número de casos el ofrecimiento es aceptado. De forma excepcional, las profesionales del Centro han encontrado dificultades en la recepción de varones.

### 5.3.- Recibir y entrevistar. Hacia el espacio de la entrevista.

Ya hemos comentado de pasada que en el Centro puede ocurrir que el profesional que realiza la recepción puede ser o no el mismo que lleva a cabo la entrevista. En la primera situación hemos encontrado algunos inconvenientes basados en pre-conceptos sobre la persona que recibe. De forma grosera esto puede ser como si "me atiende el portero/a de mi casa". La intranquilidad y desconfianza que esto pueda suponer tiende a desaparecer durante los primeros minutos de entrevista, siempre y cuando el profesional haga una correcta escucha activa de la demanda planteada y una brillante síntesis de la misma.

Cuando, por necesidades internas, se trata de dos profesionales diferentes, el que recibe

invita al joven a sentarse y esperar "un par de minutos", y le transmite al entrevistador lo que se conversó en la recepción, siempre de la forma más literal posible. A continuación puede añadir, si para ello hay acuerdo entre ambos profesionales, sus impresiones personales. El entrevistador también acude al encuentro con el joven y lo invita a pasar con él.

Sea cual sea el entrevistador, acompaña al joven desde el espacio de la recepción-espera hasta el despacho. En nuestro caso esto tiene especial relevancia, ya que ambos espacios se encuentran en plantas diferentes. Para llegar a los despachos hay que descender una rampa que permite el acceso a minusválidos. Este descenso, en realidad, tiene cierto carácter de siniestro, ya que en principio no se ve claramente hacia donde se va, lo cual puede contribuir a agudizar las ansiedades básicas. Aquí la cortesía deja paso a la operatividad y es el profesional el que guía el camino, aprovechándolo para realizar alguna otra transacción: "¿Es la primera vez que vienes al Centro?" o "¿Te has fijado que diferencia de temperatura hay entre las dos plantas?", etc. La cuestión es presentar un estímulo poco comprometido que anule o al menos compense los posibles efectos negativos derivados del tránsito recepción-espera/despa-

cho. La entrada en el despacho sigue el mismo criterio. Entra primero el profesional, e invita al joven a que se siente en el lugar que prefiera (hay cuatro sillas bajas dispuestas en círculo por despacho). Estando ya sentados es un buen momento para la presentación: "Yo me llamo X, ¿y tú?". Detectamos que realizar la presentación antes de sentarse incrementaba los rituales de saludo con la mano, mientras que al hacerlo ya sentados esto se evita totalmente, con lo que podemos dedicar el tiempo a otros menesteres más útiles y necesarios. Para finalizar la recepción sólo nos queda ya dar un paso, que vamos a analizar en el siguiente epígrafe.

### 5.4.- La transacción verbal de apertura.

Es el intercambio, también iniciado por el profesional, orientado a centrar la comunicación en la problemática y/o curiosidad del joven. Una vez se realiza esta transacción, entramos en la situación de entrevista, lo cual no equivale a entrar en la tarea (MANIGOT, M. 1985. PICHON RIVIÈRE, E. 1991).

Al igual que hicimos al hablar de la transacción verbal de inicio, vamos a preguntarnos ¿qué decir?, ¿a quién decirselo? y ¿qué nos van a contestar?. El qué decir está condicionado por el

hecho de si existe coincidencia entre profesional que recibió y el que entrevista. Veamos:

Receptor y entrevistador son el mismo profesional: la pregunta se formula sobre lo conversado a la llegada del joven al Centro. Si a nuestra pregunta inicial el joven respondió de forma poco clara se puede repetir la pregunta en el despacho, añadiendo algún contenido gramatical que fuerce una respuesta concreta, como por ejemplo "¿Qué te trae, en concreto, por aquí?". Cuando la respuesta que dio el joven fue clara, el profesional aprovecha para hacer una breve síntesis de la misma y ver si esta es corregida o no por el joven. Por ejemplo, "Bueno, entonces lo que te interesa que trabajemos, concretamente, son los métodos anticonceptivos. ¿Esto es así?". Si el joven corrige esto, se rescatan sus aportaciones y reelaboramos la pregunta. Lo importante es que ambas partes, joven y profesional, tengan claro qué tarea van a abordar en el tiempo y espacio que van a compartir.

Receptor y entrevistador no son el mismo profesional: si la información que dio el joven fue poco clara se puede seguir el mismo criterio que hemos expuesto en el caso anterior, sin olvidar que la transacción verbal de apertura tiene que procurar de forma inexcusable una mayor grado de especificidad. Cuando,

por el contrario, el joven planteó su demanda de forma clara se puede proceder, por ejemplo, del siguiente modo: "Creo que lo que te interesa es conocer los métodos anticonceptivos. ¿No?". En este estímulo que lanza el profesional hay dos elementos clave. Por un lado el "creo", que deja la puerta totalmente abierta para que el joven reformule su demanda real en caso de que esta no sea la que expresó al primer profesional (el que lo recibió). Por otro lado no hay mención explícita al primer profesional y esto también facilita la reformulación de la demanda. Pensemos en esta otra opción: "Mi compañero/a me ha dicho que lo que te interesa es conocer los métodos anticonceptivos". "Bueno, en realidad lo que pasa es que se me ha roto un preservativo". Esta respuesta del joven denota claramente que se engañó al primer profesional y cabe suponer que esto lo sabe el joven y se da cuenta de ello. Es cierto que hemos encontrado jóvenes a los que el proceder así no les supone ninguna dificultad, pero esto no ocurre siempre. En otros casos este hecho contamina la entrevista porque la primera demanda manifestada no es real y no se reformula, por miedo a ser "descubierto" o cualquier otra razón, con lo que el real motivo de consulta tarda más en aparecer y terminamos perdien-

do el tiempo al trabajar cuestiones que al joven, en realidad, no le interesan.

A quién formular la pregunta puede seguir los mismos criterios expuestos al hablar de la transacción verbal de inicio. Como en cualquiera de las situaciones que vamos exponiendo, se pueden introducir cuantas modificaciones se estimen necesarias, siempre y cuando estas se basen en hipótesis de trabajo y no en el ánimo personal del momento, la hora que es u otras variables secundarias. Si inicialmente un joven en concreto se hizo depositario de un problema, resultará adecuado dirigir la transacción de apertura a ese joven en concreto, para profundizar en su concepción y vivencia del problema; posteriormente podemos pasar a analizar la implicación en el problema de los jóvenes que le acompañan, su visión del mismo y analizar si pueden convertirse en nuestros aliados terapéuticos.

El qué nos van a contestar puede diferir radicalmente de las respuestas obtenidas al inicio de la recepción. La respuesta que obtengamos ahora se convierte en un nuevo estímulo para el profesional desde el que va articulando nuevas preguntas o afirmaciones y síntesis. Aquí ya hemos abandonado la recepción y nos metemos de lleno en la entrevista.

Hemos dicho que entrevista y tarea no se corresponden necesariamente. El profesional "mete" al joven en la tarea, y a esto apunta la transacción verbal de apertura. No obstante, no podemos ser tan ingenuos como para pensar que esta siempre nos va a conducir directamente a la tarea. En ocasiones se hace necesario que el propio profesional induzca y mantenga una situación de pretarea, en la que se está rodeando y rodeando la tarea sin terminar de entrar en ella. Todo esto incluso antes de formular la transacción de apertura.

Si detectamos un claro bloqueo en el joven, lo vemos acorazado muscularmente, como diría Reich (1975), optamos por conversar tranquilamente sobre algún aspecto poco comprometedor pero que a la vez tenga que ver con el vínculo que se ha establecido (cómo se enteró el joven de la existencia del Centro, cuándo se decidió a venir, etc.), mientras que, a la vez, dejamos breves silencios que también el joven puede aprovechar, y así lo hace, para formular diversas preguntas (¿cuántas personas trabajan aquí?, ¿cuánto tiempo lleva abierto el Centro?, ¿qué horario tenéis?, etc.) Vamos guiando la conversación hasta el punto en que podemos hipotetizar que el joven está en condiciones para entrar en la tarea. En

ocasiones hemos tenido que trabajar de este modo durante diez o quince minutos, y sólo esta estrategia nos ha permitido abordar la tarea con unas mínimas garantías de éxito en la pertinencia de la entrevista.

## 6. OTRAS SITUACIONES

Bajo este epígrafe consideraremos dos situaciones particulares de recepción: las segundas y sucesivas recepciones y las recepciones precedidas de una llamada telefónica al Centro. Cuando recibimos a un joven que ya fue atendido en el Centro nos encontramos con que la recepción es mucho más sencilla de realizar, más fluida. Ya existe un vínculo basado en un referente concreto-real, por lo que algunos jóvenes preguntan directamente por el profesional que antaño les atendió. Este vínculo construido en el pasado dificulta en el presente la formación de fantasías y/o ilusiones contradictorias. El grueso de la ansiedad que pueda presentar el joven debe atribuirse a la propia naturaleza de su demanda, así que será objeto de intervención durante la entrevista.

Cuando previamente a la recepción el joven ha llamado por teléfono, para ubicar al Centro, conocer su horario o, incluso, intentar resolver su demanda por teléfono, también encontra-

mos una situación más sencilla de abordar. Es una situación que aparece a mitad de camino entre una primera recepción y una recepción sucesiva. Hemos tenido la oportunidad de dar a conocer al joven algunos aspectos del servicio, confidencialidad, gratuidad, posibilidad de elegir el sexo de la persona que atenderá, etc. Todo esto facilita la formación del vínculo y permite al joven llegar al Centro menos ansioso. Por eso resulta imprescindible prestar un mimo y cuidado especial en la atención telefónica, ya que en ella pueden concentrarse las tres técnicas: captación, recepción y entrevista.

### 7. CONCLUSION

En base al análisis que hemos realizado, cabe concluir que realizar una recepción estratégica y planificada, a la luz de la teoría y la propia práctica, contribuye a mejorar de forma global el proceso de intervención y, concretamente, la entrevista, en tanto en cuanto permite disminuir las ansiedades básicas y construir un vínculo positivo.

En este sentido, estimamos que abandonar la recepción a su pura y dura suerte implica claramente apostar a perdedor y como tal hemos de perder un considerable número de casos;

claro que a estos siempre los podremos llamar desafortunados. O incluso resistentes.

### REFERENCIAS

- BERNE, E.: *Introducción al tratamiento de grupo*, Grijalbo, Barcelona 1975.
- HALEY, J.: *Terapia para resolver problemas*. Nuevas estrategias para una terapia familiar eficaz, Amorrortu Editores, Buenos Aires 1993.
- KERTÉSZ, R.: *Análisis transaccional integrado*, IPPEM, Buenos Aires 1985.
- MANIGOT, M.: "El coordinador ante la pretarea", Ediciones Cinco, Buenos Aires. 1985. Mimeografiado.
- MUSTIELES, D.: "Una propuesta de formación para el trabajo con grupos", en MARTINEZ, M. *Psicología comunitaria*, Eudema, Madrid 1993.
- PICHON RIVIÉRE, E.: "La noción de tarea en psiquiatría", en *El proceso grupal. Del psicoanálisis a la psicología social (I)*, Nueva Visión, Buenos Aires 1991.
- REICH, W.: *Análisis del carácter*, Buenos Aires, Paidós 1975.

