

Luz de Lourdes Eguiluz (Coords.)

Intervención sistémica en redes y organizaciones
México: e-libro. Red Américas, 2009, 195 páginas

Claudia Faini Terán

El libro “Intervención sistémica en redes y organizaciones” es una referencia acerca de la relevancia que continúa teniendo la teoría sistémica y de la eficacia obtenida al trasladar aspectos de la intervención psicoterapéutica a la intervención en redes y organizaciones. Por lo tanto, da énfasis a la utilidad de emplear las ideas sistémicas a un campo más amplio como son: empresas, instituciones de salud pública, instituciones hospitalarias, instituciones académicas, colaboración entre distintas instituciones, entre otras. Es un libro que muestra el funcionamiento empresarial y de redes en un contexto hispano (Red Española y Latinoamericana de Escuelas Sistémicas), por lo cual lo considero de especial utilidad dentro de dicho contexto, del cual se conoce menos a nivel académico y práctico.

El primer capítulo: “La Intervención Sistémica en familias, redes y organizaciones: transferencias, similitudes y distinciones” es un recuento histórico de la teoría sistémica y su paso hacia el mundo institucional. Es la base del entendimiento acerca de lo que va a venir a continuación en el libro. Por lo tanto, es útil para comprender de dónde viene la lógica relacional y la visión binocular, importantes para llegar a un cambio de discurso, y cómo pueden utilizarse en distintos contextos. El siguiente capítulo “Sobre el poder y las organizaciones” de Félix Castillo, habla sobre las relaciones de poder, las cuáles existen en todos los sistemas, y cómo tomarlas en cuenta para la intervención. Es un capítulo que explica qué cosas puede hacer una persona para sentirse de forma adecuada, para influenciar a los demás, y para llegar a acuerdos dentro de una organización. Así, permite al lector comprender la complejidad organizacional.

En el tercer capítulo “Cuando el cliente son las agencias y los servicios” habla sobre la necesidad de coordinación en situaciones que producen conflictos entre los profesionales que trabajan en 2 o más sistemas encargados de un paciente. Los autores proporcionan un ejemplo muy bueno y claro sobre la importancia de la coordinación dado que cada organismo ve la historia parcial (del lado de la persona con la que trabajan) y al juntarse pueden tener una información más global para empezar a abordar un caso o para reestructurar una terapia. Finalmente, habla de cómo la coordinación es la forma de prevenir y solucionar conflictos así como de mejorar el rendimiento de los sistemas. En el siguiente capítulo: “Migración e interculturalidad: aportaciones desde la terapia familiar sistémica-relacional para el análisis e intervención en contextos no clínicos”, Sofía Ibarra topa un tema relevante y de interés actual: la migración. Resalta que la migración muchas veces no cabe en las concepciones de familia que se tenían previamente y la importancia de adaptarse a una nueva manera de ver la situación. Proporciona ejemplos de temas y preguntas que el psicólogo debe tener en mente, para llegar a una construcción conjunta, que no solamente imponga las visiones del nuevo lugar sino, que también tenga en cuenta un encuentro entre culturas. La terapia en éste sen-

110 tido debe ser un continuo ejercicio de traducción cultural a través de exploración de lo desconocido y lo familiar.

En el quinto capítulo, Lia Mastropaolo habla sobre “Crisis y Conflicto: mediación e intervención para el cambio. Recorridos diferentes en la escuela genovesa”. La autora expone distintos tipos de conflicto, los cuales exponen la polaridad de una crisis. Además, presenta las condiciones para una resolución funcional del conflicto y cuatro tipos de intervención (Mediación, Intervención para el Cambio, Terapia y Construcción de Contexto) que guían hacia la resolución de la crisis, la cual lleva a la disolución del conflicto. Mastropaolo logra enganchar al lector y transmitir la esencia de las ideas de la escuela genovesa a través de casos específicos que permiten evidenciar los tipos de conflicto, las condiciones para la resolución y los tipos de intervención.

Desde el sexto capítulo en adelante el libro toma un giro hacia la intervención sistémica en organizaciones. En dicho capítulo Raúl Medina Centeno, María Silveria Agulló y Julio Rodríguez dan un recuento de la historia de la psicología industrial hacia la psicología organizacional. Ilustran cómo a través de la historia se ha cambiado el enfoque de las organizaciones: productividad, eficacia, paradigma mecánico (humanos como máquinas para satisfacer a los dueños), factor humano, motivación y satisfacción laboral, recursos humanos (motivación, estrés, satisfacción laboral, productividad), e integrantes de la organización como co-responsables en la construcción de la organización. Finalmente, enfatizan la importancia de ver a las personas que trabajan en las empresas: sus historias, motivaciones y contextos para generar reconocimiento y apoyo y, así, poder llegar a la eficacia y productividad deseada por la empresa a través de la satisfacción laboral de las personas que trabajan en ella.

El séptimo capítulo, “Navegando sistémicamente en las organizaciones: métodos para lograrlo” se explican los distintos métodos para intervenir sistémicamente en las organizaciones a través de casos reales de organizaciones mexicanas. Los casos reales permiten al lector comprender de una mejor manera la “Consultoría Colaborativa Sistémica” la cual toma en cuenta el estudio de caso y la investigación – acción. Además, los autores explican las cuatro etapas de la “Consultoría Colaborativa Sistémica” (a) exploración inicial, b) redefinición del problema mediante premisas relacionales, c) intervención por fases para contrastar la hipótesis y redefinirlas d) evaluación del conocimiento adquirido y de los cambios realizados; recalando la importancia de la circularidad y la flexibilidad para que el proceso sea creativo e interaccional.

En el octavo capítulo, “Intervención sistémica en conflictos: un caso Productividad vs. Mantenimiento”, nuevamente, Raúl Medina utiliza el ejemplo de una empresa familiar mexicana para abordar la intervención desde la psicología social construccionista y la narración sistémica. Lo más interesante es que una de las metodologías principales para el cambio es la de rescatar experiencias positivas no contadas con el fin de integrarlas en la narración dominante y así producir nuevas explicaciones y maneras de trabajar. Finalmente, en el último capítulo “Consultoría colaborativa en organizaciones” se evidencia, a través de diálogos reales, la importancia de la relación colaborativa en la intervención. Además, se plantea cómo en la Consultoría Colaborativa se interviene mediante el diálogo entre el consultor y el consultante. A modo de conclusiones los autores hablan sobre la importancia de la visión binocular (sistémica y construccionista), la aproximación empírica en las organizaciones mediante el análisis de un conflicto: mostrar las caras humanas de la organización, el cambio cualitativo del miembro de la organización, y la Consultoría Colaborativa: trabajo conjunto entre consultor y experto.

Por último, el libro “Intervención Sistémica en redes y organizaciones” es de gran utilidad para personas que trabajan dentro de un sistema de redes y para personas que trabajan e intervienen dentro de organizaciones. Su claridad, diversidad de ejemplos y expansión de los modelos teóricos, sistémicos y construccionistas, brinda un importante aporte para la intervención relacional tanto en redes como en organizaciones.