

EL VALOR TERAPEUTICO DE LA ENTREVISTA EN PRIMERA ATENCION

Autora: Pilar Arconada Rodriguez.
D.T.S. en la J.M. de Retiro.

El contexto en el que se lleva a cabo la primera atención en los Servicios Sociales Municipales, puede definirse como el servicio de acceso que tiene el ciudadano en calidad de posible usuario.

Se desligó de la atención/seguimiento con la finalidad de ofrecer al ciudadano una respuesta más rápida y eficiente.

Así pues el objetivo es recibir el amplio espectro de demanda, ubicar las expectativas del demandante y adecuarlas a las posibles vías de mejora, o incluso, de solución, con la necesaria toma de decisiones.

Este proceso se ha de desarrollar en un corto espacio de tiempo , pues de lo que se trata es de iniciar la intervención que requiera el usuario, sin demora ni espera.

Por tanto el profesional de primera atención tiene la misión de:

1º- Discernir con suficiente rapidez, las circunstancias presentes del usuario que por primera vez llega al servicio,

2º- Representar a la Institución que somos, en este caso Ayuntamiento de Madrid.

3º- Dar la información que para el caso se requiera, en relación a los recursos de que dispone la red de servicios sociales, con argumentos tranquilizadores de su buen funcionamiento, lo que sólo puede hacerse tras conocer, entender e integrar la filosofía que los sustenta, con el único fin de transmitir coherencia.

4º- Hacer un enorme esfuerzo por mantener una actitud respetuosa en relación con nuestros compañeros y demás profesionales, poniendo interés en entender sus propuestas en relación con los casos. Insisto en este aspecto que parece obvio pero que creo nos cuesta mucho desarrollar, con la consiguiente repercusión del trabajo posterior que vaya a tenerse que administrar en otros servicios, o por otros profesionales.

¿Dónde situar el aspecto terapéutico?, en la expectativa que generalmente tiene el usuario de servicios sociales de recibir no sólo un servicio o una prestación concreta, sino el consejo de un profesional cualificado, capaz de ver aspectos de sus vidas que no funcionan satisfactoriamente y que les produce sufrimiento.

Por tanto, nuestro despacho se convierte en un espacio de reflexión, donde las personas pueden detenerse ante sus vidas, para hacerse conscientes de las consecuencias, tanto positivas como negativas de sus actos.

Para que este proceso interno se lleve a cabo, hemos de ser respetuosos, pero, inevitablemente intrusos, haciéndoles, a veces, preguntas que nadie se atrevería a hacerles.

Esto sólo sucede fructíferamente en un clima de recíproca aceptación y reconocimiento, seguramente habrá que demostrar que no hay peligro en expresar sentimientos, lo que con relativa facilidad se consigue mostrando los propios.

A mí me ayuda ver en el usuario al ser humano que, sin duda, es, y que por tanto, posee cualidades que pueden ser para mí accesibles desde mi condición de semejante.

Todos, a lo largo de la vida , aprendemos formas de conducta que nos van ayudando a caminar protegidos y adaptados a las exigencias del entorno, a veces ese entorno es tan opresivo que apenas permite al individuo únicamente sobrevivir, su experiencia está condicionada por circunstancias hostiles, difícilmente identificables por él mismo, pero hasta en estas situaciones, se produce el ajuste, la adaptación y yo entiendo que esto es un mérito del individuo. Quiero decir que todos merecemos respeto, aunque nos mostremos tras rígidos mecanismos defensivos, que hacen tan difícil la comunicación humana.

Una de nuestras posibilidades como profesionales, es traspasar esos sistemas defensivos que con tanto esmero han tenido que ser construidos. No es fácil pero es imprescindible, porque aunque fueron útiles en algún momento de sus vidas, de nuestras vidas, si generan sufrimiento, si impiden la adecuación a las circunstancias presentes, ya han perdido vigencia, y es oportuno "derribarlos".

Cada muro derribado aumenta las posibilidades de ser felices, pero también nos hace más vulnerables, y esto lo vivimos todos, en principio como un desastre aunque de perseverar, nos hacemos con otra clase de fortaleza más sólida y más flexible. Pero la vivencia inicial e inmediata nos asusta a todos, profesionales y usuarios, y antes de enfrentarnos al malestar profundamente interno de esa situación, optamos por pasar de puntillas por la vida de nuestros usuarios, para no despertar los fantasmas, a nuestros propios fantasmas. A veces esta decisión es la más prudente, pero es necesario que se tome consciente y deliberadamente. De otra manera no estaremos haciendo intervención, ya que no hacer daño, no es sinónimo de no hacer nada.

Es nuestra profesión la que está en juego, si decidimos dedicarnos a la gestión sin profundizar en la adecuación y la oportunidad de las prestaciones, en el momento concreto de la vida del usuario, estaremos perdiendo parte del sentido del trabajo social.

Es verdad que es una tarea apasionante por las posibilidades de mejora que obtienen los individuos, pero sé que es arriesgada como todo lo que produce vida. Y aunque los profesionales pareciera que, al menos, teóricamente lo compartimos, en la práctica se dan paradójicos señalamientos de los que se desprende una auténtica negación, de esta parte de nuestro trabajo, mostrando incluso sorpresa, cuando hay quejas de ciudadanos que liberan su propia responsabilidad ante el malestar experimentado de sentirse vulnerables, por haberles hecho preguntas o cuestionamientos, absolutamente pertinentes y necesarios, para ayudarles.

Es mucho más fácil no enfrentarnos a ello, sobretodo con la escasa protección explícita con que contamos los profesionales, el resultado es la permanente disyuntiva en la que nos movemos: gestión versus intervención.

Quizás esto es sólo el síntoma de no poseer las condiciones deseables que nos permitan ser arriesgadas en nuestro trabajo. Pero yo no concibo lo uno sin lo otro, hasta tal punto que la impronta que ponemos en toda nuestra actuación profesional, ha de llevar el sello de la intervención social.

Si tenemos conceptualmente esto presente, quizás estemos actualmente gestionando servicios para los que sea un verdadero lujo que se administren por trabajadores sociales, en detrimento de situaciones de sufrimiento en donde nuestro trabajo generaría mayor eficacia.

Creo que es un tema de reflexión muy interesante, que incesantemente apuntamos en forma de insatisfacción o de queja, y quizás sin el suficiente valor de asumirlo con la responsabilidad que conlleva.

Somos un colectivo grande, en el Ayuntamiento de Madrid, creo que con suficiente libertad de criterio como para actuar con honestidad y coherencia, yo al menos lo vivo así, y si decidiéramos priorizar un trabajo social expuesto, arriesgado, de investigación, seguro que encontraríamos los apoyos necesarios.

Hay algo que está en nuestra mano, y es permitir que en nuestro equipo se oiga nuestra voz, todos tenemos algo que aportar, todos tenemos necesidad de apoyo y contención, también atascos y enganches y dificultades, y somos responsables, cada uno en su nivel, de que no prospere el desarrollo de un verdadero lugar de intercambio que es nuestro equipo de trabajo.

Recluírnos en soledad es en cierto sentido cómodo, pero improductivo, empobrecedor, alienta el miedo y el desánimo, y en estas condiciones no podemos ayudar a nadie.

¡Cuán paradójico resultaría nuestro empeño en favorecer la creación de sistemas familiares abiertos, nutricios, en donde la relación entre sus miembros y con el exterior sea confiada y segura, donde se pueda decidir con criterio propio, donde se permita el desarrollo de todos,... si el sistema en el que estamos inmersos permitimos que funcione bajo premisas de control, con pautas en

exceso cerradas, jerarquía basada en el poder, en el desconocimiento de quienes desarrollan la tarea y de sus posibilidades creativas!...

El proceso evolutivo, o de crecimiento, o terapéutico, llamémoslo como queramos, es paralelo, podremos ayudar, sólo en la medida que permitimos ser ayudados, podremos cuestionar en la medida que nos cuestionemos y que admitamos el cuestionamiento ajeno hasta aprender a experimentarlo como un inmenso regalo.

A mi me ayuda, sin duda, estar en permanente contacto con mis propias dificultades, con mis sentimientos y con las sensaciones que me aporta el cuerpo, a la hora de enfrentarme a las dificultades de las personas que atiendo, ya que cuanto más correctamente reconocemos y conectamos con nuestros propios sentimientos, más fácilmente sintonizamos con los sentimientos de los demás.

Desde aquí y desde el lugar que tengo en esta Institución os animo a descubrir la luz que está en todos nosotros retirando los velos que ensombrecen nuestras vidas.

Lo terapéutico está íntimamente relacionado con el universo emocional del ser humano, atender, pues este aspecto, nos facilita enormemente la posibilidad de propiciar cambios significativos en la experiencia vital de nuestros usuarios.

Lo que marca la diferencia definitivamente es permitirnos impregnarnos de amor. Únicamente cuando creamos un contexto amoroso, de aceptación, de reconocimiento, de interés a todo lo que nos es propio, sin juzgar, sólo intentando entender y devolver con comprensión, se produce la transformación, entonces empezamos a confiar y a podernos mostrar.