

## EL TRABAJO SOCIAL COMO ELEMENTO DIFERENCIADOR DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES.

Primeramente querría agradecer la confianza depositada al brindarme la posibilidad de realizar esta comunicación en un entorno ya familiar para todos nosotros, cuando, como recordareis los más veteranos estamos próximos a cumplir los veinte años de la creación de los Servicios Sociales Municipales, y la constitución de las entonces denominadas Divisiones de Servicios Sociales, que celebraremos en mayo de 2005.

A lo largo de la misma busco plantear el papel que el Trabajo Social juega como disciplina o debe jugar en los Servicios Sociales Municipales, y por ende los trabajadores sociales o como todavía nos conocen muchos de los usuarios, los asistentes sociales<sup>1</sup>.

**Algo que querría dejar patente desde el principio es el rol de ayuda personal que nuestro quehacer profesional comporta, desde mi punto de vista, como algo esencial a su propia razón de ser<sup>2</sup>, y que en el marco de esta presentación pretendería reivindicar como necesaria, alertando del temor de no pocos de nosotros a que la vorágine del día a día y las formas impuestas de la acción profesional, pueden en ocasiones confundir y dejar diluida por un deseo de eficacia, eficiencia o no se sabe qué principio rector de nuestra actividad.**

Es cierto que ello no es privativo de nuestra profesión y mucho menos de los Servicios Sociales, pues recordemos que: “Podemos señalar que la ayuda espontánea existe y existió siempre entre los seres humanos, luego fueron convirtiéndose en sistemas de caridad y filantropía” (Zamanillo y Gaitan, 1.992: 18). **Los diplomados en Trabajo Social, trabajadores sociales o**

---

<sup>1</sup> No deberíamos olvidar a las visitadoras sociales como precursoras de nuestra profesión ya desde la época del propio Luis Vives. El cambio de denominación coincide con el reconocimiento universitario en 1.984 de los estudios y elige, en ese momento la denominación anglófona frente a la francófona, como indica Moix, para no confundirse con las asistentas que realizan labores domesticas a cambio de un salario, extremo que perdura en el ámbito francófono

<sup>2</sup> Acudiré por ello a la bibliografía existente y a la opinión de profesionales, usuarios y colegas de otras disciplinas de lo social

**asistentes sociales, constituyen el cuerpo profesional en el que actualmente delega la sociedad la atención a los problemas sociales a través de los mencionados Servicios Sociales, en los que algunos de nosotros ejercemos la profesión, y que nos ha llevado a confundirla imbricándola de forma exclusiva olvidando otros sectores o ámbitos profesionales.**

Aquí quería hacer una reflexión y es si no estamos haciendo que ese quehacer profesional con los otros los convierta en personas dependientes del sistema, peligro que ya intuyeron nuestros precursores profesionales. Así sir Charles Stewart Losch, Secretario General de la C.O.S., entre 1875 y 1913, estableció como principios básicos de la misma los siguientes: *"Su lema: formar una sociedad sin personas dependientes; su término favorito: la caridad; su principio de acción: ayudar a ayudarse a sí mismo; su premisa: el individuo debe prepararse para hacer frente a las ordinarias contingencias de la vida"* (Molina, 1.994: 28–29).

En ocasiones nuestros clientes plantean que ganan más con las prestaciones y que no les compensa trabajar (si bien no es generalizable algunos de vosotros, al igual que yo, lo hemos oído en nuestros despachos).

Este maridaje, que lleva a no pocos a confundir Trabajo Social y Servicios Sociales, desde mi personal visión, pone de nuevo en actualidad lo apuntado en el congreso profesional de Oviedo y que parece curiosamente coincidir con los objetivos planteados por los organizadores de estas jornadas municipales. En 1988, en el VI Congreso Estatal, celebrado en Oviedo, y según nos señala nuevamente la profesora Molina, se mantienen los Servicios Sociales como respuesta a esa crisis del Trabajo Social: *"El Trabajo Social, para poder afrontar tanto las diferentes demandas como los diversos niveles de intervención, tiene que afrontar, sin embargo, el problema de la ciencia... Para ello deberá de interrogarse primeramente sobre su objeto, su método de intervención, sus técnicas y sus instrumentos; deberá explicar su propio lenguaje e instaurar los sistemas necesarios para analizar tanto la propia intervención como sus aportes a la teoría general del conocimiento y muy*

*especialmente en lo que se refiere al conocimiento de los seres humanos y de los seres humanos como sistema bio-psico-social” (Molina. 1.994: 51). Este elemento humanizador de nuestra función, en ocasiones pierde su eficacia por la necesidad de dar respuesta a previsiones, prisas, números...*

Ya en el siglo XIX Mary Richmond, lamentablemente para algunos profesionales una figura desconocida o peor aún olvidada, señalaba: *”El Servicio Social es el arte por el que se realiza una acción con y para las personas diferentes, colaborando con ellas para lograr al mismo tiempo su mejora y la de la sociedad” (Red Vega, 1.993: 134).*

**Como se aprecia es la insistencia en la acción directa con las personas lo que determina la presencia de nuestra profesión en el marco de los Servicios Sociales, es de señalar que el papel no es de dirección sino de colaboración con las personas que acuden a nosotros. Es pues una interacción entre dos personas que participan simultáneamente en los procesos de mejora personal.**

Esa intervención profesional supone ante todo un proceso de relación interpersonal entre un profesional y un cliente o usuario; Ruesh, afirma: *“Hay autores que denominan, a este proceso, con el nombre de terapia, otras veces se llama educación, hay quienes le denominan orientación; otros lo consideran sencillamente amistad” (Repetto, 1.977:137).*

Al hablar de la relación establecida entre ambos elementos Perlman señala: *“Las relaciones vitales entre personas aparecen en situaciones compartidas que llevan cierta carga emocional. Toda relación que fomenta el desarrollo, y entre ellas las relaciones de casework, contienen elementos de aceptación y expectación, de apoyo y estímulo. La señal distintiva de una relación profesional es su intencionalidad consciente, basada en el conocimiento de lo que debe hacerse para alcanzar el objetivo” (Perlman, 1980: 89).* Ello supone percibir al cliente como una persona distinta y única, y no como una función o cosa del trabajo profesional, lo que equivaldría a

considerarla como un caso más, un número de un frío expediente; situación, que a nuestro juicio, se produce con frecuencia en los Servicios Sociales.

**Es importante señalar que hemos de tener presente cuando iniciamos nuestra intervención que el otro acude a nosotros tras un proceso de fracaso personal y de su entorno de no poder afrontar una situación que le desborda; buscando en el profesional al “solucionador”; aspecto que desde el principio hemos de plantearle como diferente y entrar en una dinámica interactiva.**

Al referirse a los profesionales afirma Hamilton remarcando la importancia de lo interpersonal de su labor: *“El trabajador social debe ser una persona genuinamente afectuosa, con el don de la cordialidad. Debe estar deseoso de entender los sentimientos y experiencias de los otros, dispuesto a oír lo que la otra persona piensa de su problema, y ser capaz de acompañarla pacientemente en los esfuerzos por hallar una solución”* (Hamilton 1.987: 27).

**Este proceso de acompañamiento sitúa a los profesionales en una visión más humanizadora de la tarea, que en ocasiones ha sido postergada en la actuación profesional en aras de otras razones menos claras: cifras, resultados...; pensemos que es algo diferenciador, y que como venimos señalando ha ido acompañando el devenir histórico de la profesión desde sus comienzos.** Extremo que es más claramente corroborado en la siguiente cita que enmarca la acción dentro del Sistema Público. Así *Ferreiro citado por Bianchi define: “El Servicio Social es un proceso de ayuda realizado por un profesional colocado en el contexto de un sistema organizado de servicios, en general de tipo público, dirigido a individuos, grupos o sujetos colectivos, tendente a activar un cambio tanto en el modo de situarse de los individuos... frente a los problemas que les afectan o de los cuales tienen intención de hacerse cargo, como en la relación entre exigencias evidenciales y las perspectivas personales, colectivas e institucionales, por activar o ya disponibles”* (Bianchi 1.994: 23). **Aquí el Servicio Social debe entenderse como la acción del profesional.**

En el Modelo humanista o rogeriano, en el que teóricamente me posiciono, un autor de dicha corriente, J. Madrid Soriano, indica: *“La idea fundamental que subyace a todo proceso de relación de ayuda, especialmente dentro de la corriente humanista, es la de facilitar el crecimiento de las capacidades secuestradas de la persona en conflicto. El fundamento que sustenta toda relación de ayuda debe ser una visión positiva de las capacidades de la persona para crecer y afrontar positivamente sus conflictos... La relación de ayuda pues, es una expresión humana privilegiada que ofrece el marco adecuado para facilitar el desarrollo de las capacidades bloqueadas”* (Bermejo 1.998: 11). Es decir vendría a ser un “apostar” radicalmente por el cliente por parte del profesional.

Podemos afirmar, llegados a este punto, que la literatura técnica existente señala la relación profesional centrada en la ayuda al cliente por parte del profesional; sin embargo esta relación de ayuda no siempre representa un beneficio para los clientes por lo que hay autores como Carkhuff que opinan: *“Así en diferentes estadios de desarrollo nos encontramos con que las relaciones de ayuda pueden ser facilitadoras o deteriorantes en términos de sus resultados interpersonales el problema se centra ahora en observar los resultados, analizar el proceso de ayuda que lo produce... en un intento de determinar las variables que faciliten el movimiento positivo y las de aquellas inhabilitadoras de dicha finalidad...”* (Marroquina. 1.991: 39). Es por ello que el profesional deberá ir cotejando permanentemente con su cliente si la intervención y por ende, desde nuestra concepción, la relación, tiene efectos positivos o perjudiciales en el sujeto; para en el segundo caso reorientarla o cerrarla y no perjudicar más a su cliente. Los facilitadores que han de estar presentes en la relación para Carkuff, son los siguientes: Integridad, madurez, genuidad, autenticidad y congruencia, consideración positiva, empatía, estar “con” el cliente, ser comprensivo o captar el significado de algo por parte del profesional con el cliente y por parte de este: aceptación, cordialidad no posesiva, consideración positiva...

Tras ello y personalmente definiría la relación de ayuda como: *“Acompañamiento que hace el profesional al cliente, como individuo diferenciado con plena capacidad de desarrollo en el avance de éste hacia una autonomía personal; partiendo de una situación vivida por el segundo como problemática y ante la que carece de herramientas propias para solucionar ese conflicto y que le hace entrar en un proceso de Relación de Ayuda de forma voluntaria con un trabajador social, la cual va a conllevar una interrelación estrecha entre ambas personas desde una actitud de comunicación libre y profunda”*.

La etapa del *Trabajo Social*<sup>3</sup> se inicia para nosotros en el Ayuntamiento hace 20 años, con esa implantación de los Servicios Sociales que sustituía al sistema de Beneficencia anterior, que algunos hemos conocido, y en el que, por qué no decirlo, creo que interveníamos en ocasiones con mayores criterios de cercanía y relación personal con el cliente. El Trabajo Social se caracteriza por una base teórica más global y una pretensión de atención universalista, centra su atención como objeto del mismo más que en el individuo en sí, en su interrelación problemática con su medio. Esta nueva etapa coincide con el desarrollo del Estado de Bienestar surgido tras la II Guerra Mundial, y definido por Givertz (1.970) como resultado de la adopción por la sociedad de la responsabilidad legal del bienestar de sus miembros, y que busca asegurar los derechos sociales a todos sus miembros a través de la intervención del Estado, conlleva la extensión y universalización de los Servicios Sociales en cuanto consolidación de su carácter de sistema público y producirá la funcionarización de los profesionales, que en no pocas ocasiones se convierten en gestores de prestaciones y servicios, perdiendo parte de su identidad profesional.

Insistiendo en ese acomodamiento al sistema recogemos lo apuntado por Norberto Alayon en el prólogo de la obra de Ander Egg: *“El trabajador social que ha perdido la capacidad de indignación y de rebeldía ante los problemas y las injusticias que padecen los sectores vulnerables, está más*

---

<sup>3</sup> Término que usó por vez primera en nuestro país el Ministro de Educación Claudio Moyano

*cerca de la esterilidad y de la enajenación que del desempeño profesional”* (Ander Egg. 1.989:12).

Otros expresan un cierto temor al poder quedar diluida la especificidad del Trabajo Social, es el caso de Gaviria en su prólogo de Richmond: *“La confusión entre la consolidación de la profesión frente a otras profesiones funcionariales convierte al Trabajo Social con personas, en un servicio de tramitación de prestaciones y gestiones, en una llamada confusión entre lo que son los Servicios Sociales, la Administración Social y lo que es el Trabajo Social. Se llega a abandonar la esencia de la identidad profesional y el trabajo de casos individuales: la educación para la adaptación, la autosuficiencia personal y la integración social se dejan en manos de educadores y psicólogos para los casos más extremadamente excluidos”* (Richmond, 1.985: 13).

Tras este recorrido bibliográfico querría ver qué opinan los trabajadores sociales colegiados en Madrid, que prestan servicios en distintas instituciones y servicios, los clientes además de otros profesionales.

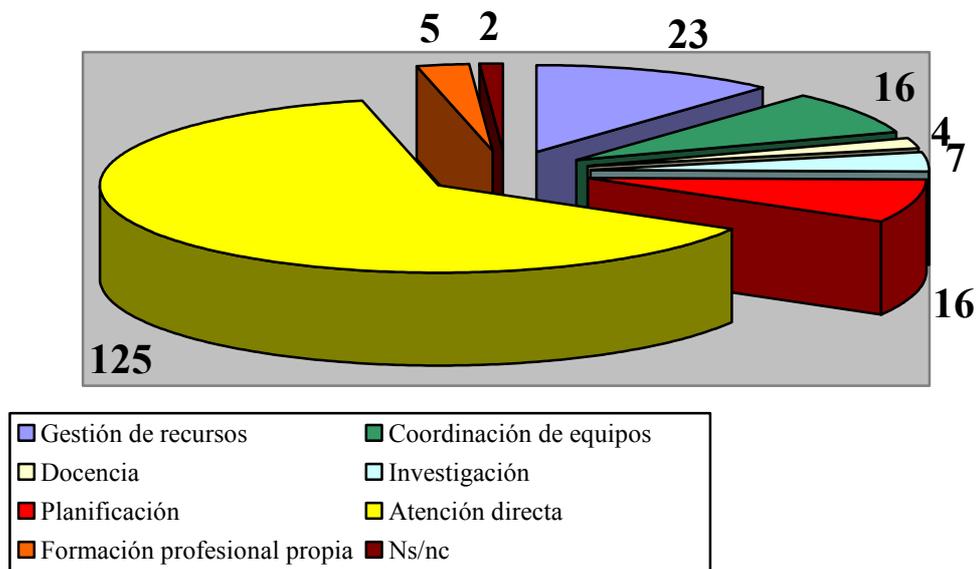
Así en una investigación hecha dentro de la Tesis Doctoral que vengo realizando sobre la Relación de Ayuda en los profesionales del Trabajo Social, sobre 193 profesionales en activo obtenemos la siguiente tabla:

<b>TABLA 1. - ACTIVIDAD MÁS REALIZADA POR EL PROFESIONAL</b>							
<b>Actividad más realizada</b>	<b>Atención directa</b>	<b>Gestión de recursos</b>	<b>Coordinar equipos</b>	<b>Planificar</b>	<b>Investigar</b>	<b>Enseñar</b>	<b>Ns/nc</b>
<b>Admón. Central</b>	18	4	2	2	1	1	
<b>Admón. Autónoma</b>	20	1	3	2	1	1	
<b>Admón. Local</b>	38	6	2	1			
<b>Empresa</b>	16	5	1		2		
<b>Asociación</b>	20	3	5	5		1	
<b>ONG</b>	7	4	3	6	3		
<b>Ejercicio libre</b>	3					1	
<b>Caritas</b>	3						
<b>Totales y %</b>	125 63.1	23 11.6	16 8.1	16 8.1	7 3.5	4 2.0	7 3,5

Nos da, como se aprecia, un resultado mayor en aquellas referidas a la atención directa con los usuarios con algo más de un 63% y la gestión de recursos, que representa un 11.6%, frente al tiempo dedicado a planificación, coordinación...

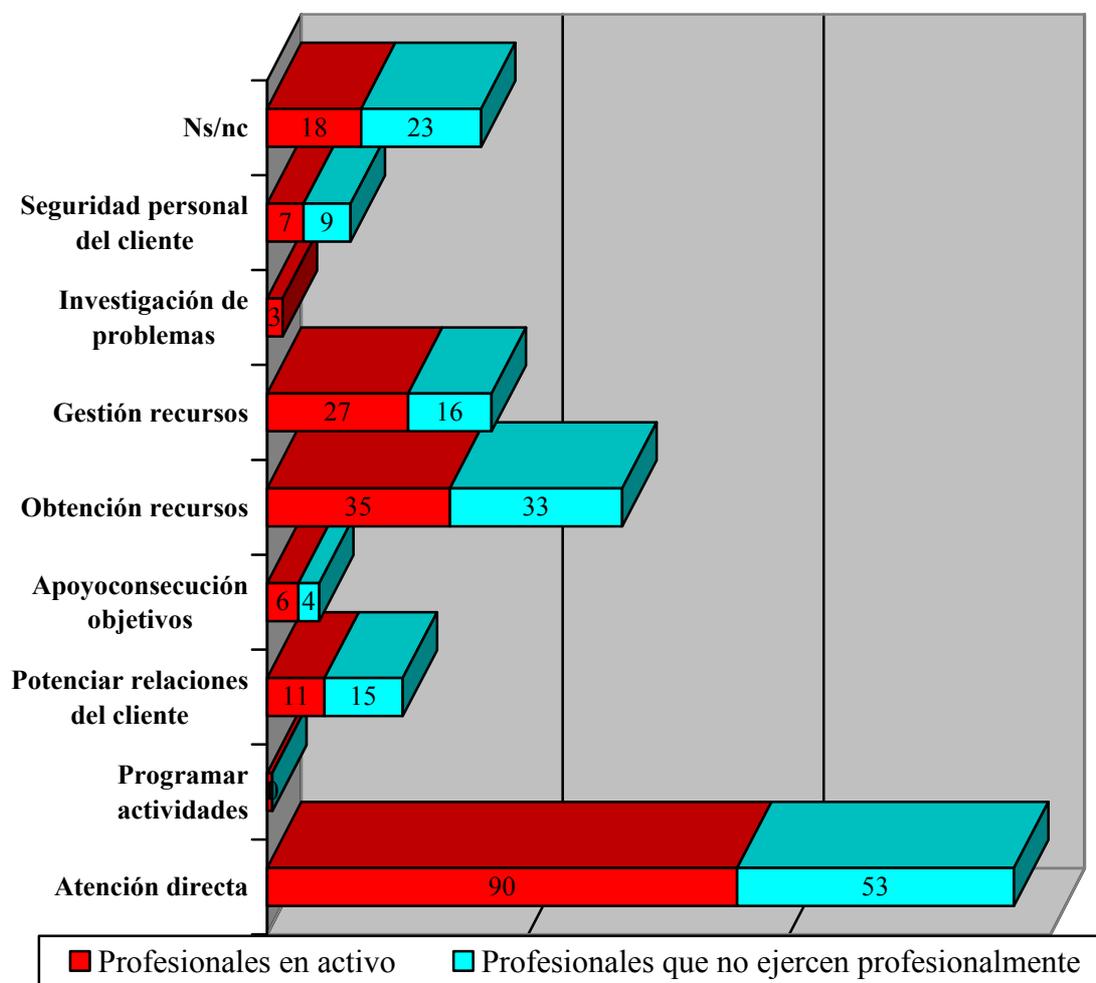
Actividad que queda expresada en el siguiente gráfico; realidad que queda lejos de la permanente queja de aspectos burocráticos que suele acompañar a nuestro discurso profesional.

Gráfico 1. Número de profesionales en relación a la actividad más desarrollada por ellos laboralmente

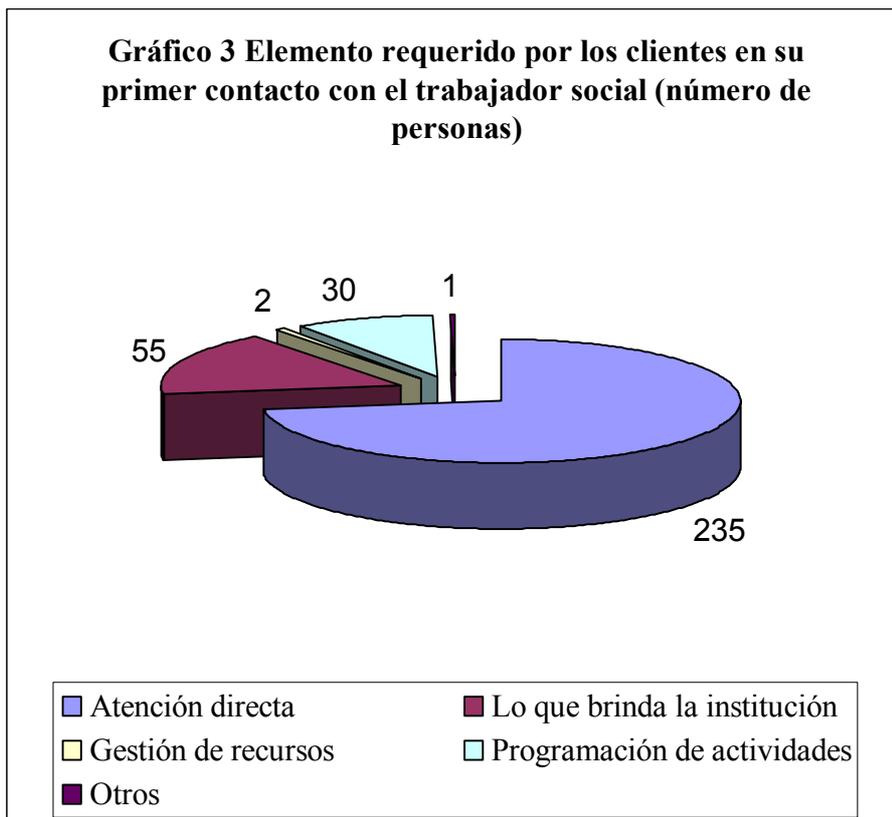


Preguntados los profesionales sobre la percepción que de su labor tienen sus destinatarios o usuarios, se aprecia que es nuevamente la atención personal o llamada directa lo más importante para el propio cliente en la apreciación de nuestra tarea.

**Gráfico 2 Actividad en valores absolutos que según los profesionales perciben los clientes**

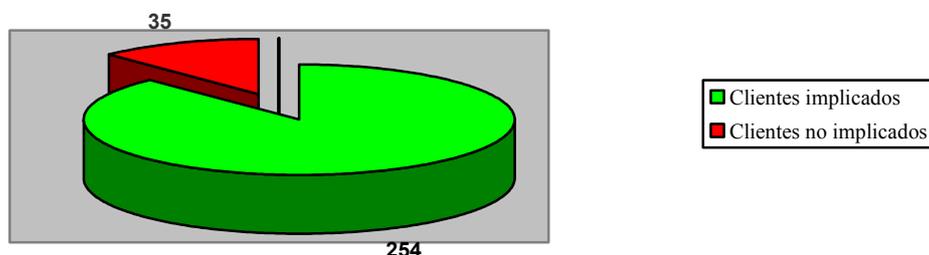


Es también interesante señalar lo que los usuarios precisan cuando acuden a su trabajador social:



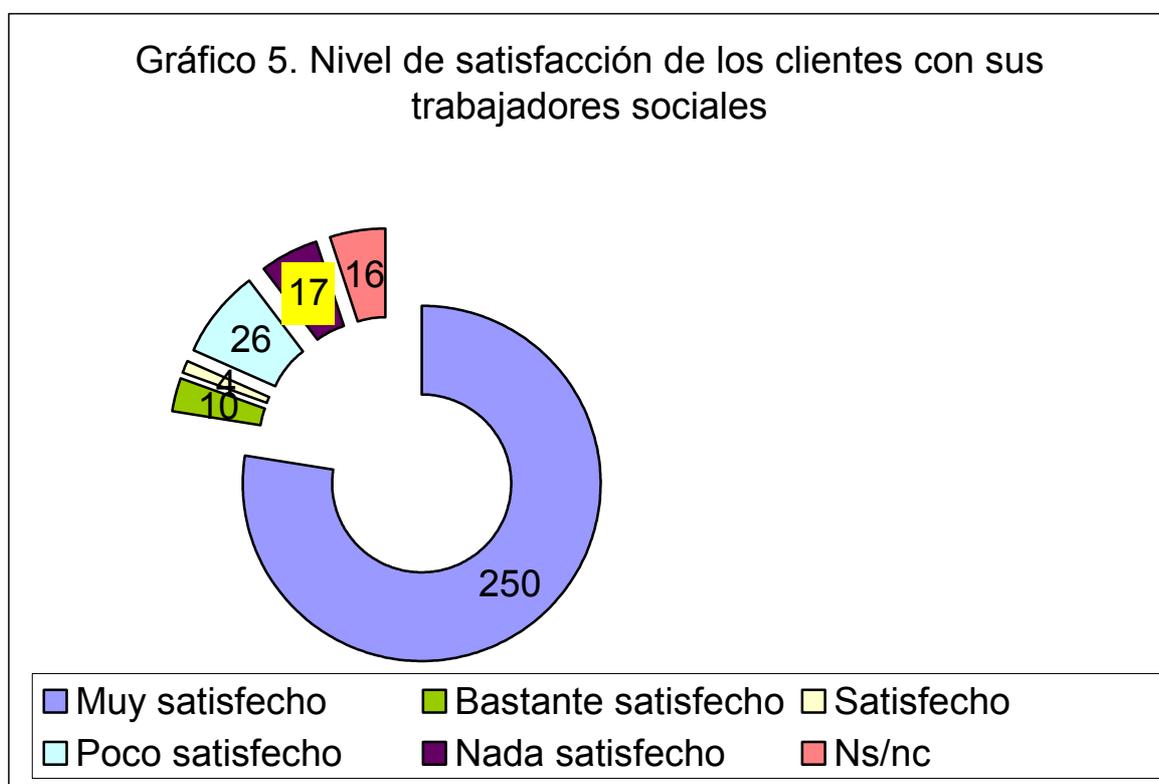
Como se aprecia en el gráfico anterior, es la relación personal con el profesional, con un 72.8% de los encuestados, lo más necesitado por cuantos acuden a nuestros servicios profesionales. En ocasiones nos empeñamos en dar respuestas prestacionales o de recursos, cuando en realidad no recordamos que en parte constituimos ese recurso imprescindible en nuestro quehacer diario.

**Gráfico 4 Valoración de la implicación de los clientes en su proceso**



Los profesionales mayoritariamente consideran que los clientes o usuarios se implican en su proceso de forma directa tal y como vemos en el gráfico anterior.

Además es importante el tema de la satisfacción demostrada en la relación profesional, que es muy elevada como vemos en el siguiente gráfico, ello nos demuestra una calidad de los profesionales y una actitud responsable en los mismos. Este elemento responde a lo que venimos reiterando en esta comunicación respecto a los elementos interpersonales de la relación.



A continuación se ofrecen una serie de razones por las que los clientes afirman sentirse o no sentirse implicados en la relación.

Los que afirmaban **sentirse implicados** argumentaban dicha implicación o relación con el profesional con frases como:

- “ Aunque intentó y yo intenté poner solución al problema no se consiguió, no por su culpa”.
- “ Intento hacer caso a sus consejos”.
- “ Congeniamos”
- “ Gracias a ella me desintoxiqué”
- “ Tenemos que traer los papeles”.
- “ Tenerla a ella es un gran apoyo”.
- “ Me dice lo que tengo que hacer y yo le hago caso”
- “ El trato amable facilita mi implicación”
- “ Me llevo muy bien con la trabajadora social, eso facilita todo”
- “ Me da la información que requiero”.
- “Me ayudo mucho la trabajadora social y la psicóloga a lo largo de mi enfermedad y lo siguen haciendo”
- “ Conectamos los dos”
- “ Se explica muy bien y me aclara dudas, eso facilita mi implicación”
- “ Cuando vengo a hablar con ella, al salir me encuentro mejor, es como una guía”
- “ Yo lo intento pero es difícil en mi situación”
- “ Me he sentido muy bien con ella”
- “ Me está ayudando mucho a salir de este bache”
- “ Si no es por ella no sé dónde hubiera ido con mis hijos”.
- “ Intenta que me vaya lo mejor posible”
- “ Intento pensar más por mi misma”
- “ Con ella me desahogo”
- “ Cumpló lo pactado con el trabajador social”
- “La trabajadora social es respetuosa, lo que facilita mi implicación”

- “ Hablar con ella me ayuda mucho”
- “ Hablo con ella sin ninguna vergüenza, eso me ayuda para descargarme”.
- “ Me ha ayudado a separar mi propia vida de la de mis padres”
- “ Es muy cercana”
- “ Son muy amables, pero ellos no tienen poder para hacer más”
- “ Da mucha confianza”
- “ Me trata como una amiga, eso facilita su trabajo y mi implicación”
- “ Me sirve como terapia”
- “Me ha ayudado a descubrir cosas que desconocía de mi misma”
- “Son muy amables eso facilita nuestra colaboración”
- “ Se preocupa, te trata con amabilidad”
- “Tanto ella como yo hacemos lo máximo para intentar conseguir los objetivos”
- “ Fue muy cariñosa eso facilita el trabajo, tanto el suyo como el mío”
- “ El trabajador social es un gran desahogo para mí” “ Se ha portado muy bien en el caso de mi nieto, no se ha separado de nosotros, eso se agradece”
- “ Aunque no he conseguido la ayuda he conectado con el trabajador social”
- “ Me trata bien, sin enjuiciar mi comportamiento y mi color, eso da confianza”
- “ Intentar hacer lo que me dice, es mejor para mí”
- “ Siempre estoy de acuerdo en lo que dice”
- “ Estamos siempre de acuerdo y si no respeta mis decisiones”
- “ Fluidez en las entrevistas y en sus palabras y las mías”
- “ Aún con el problema del idioma intentan hacerse entender”
- “ Me ha hecho caso, me ha escuchado”
- “ Trato que me comprenda y conozca mejor mi situación”

- “ Es encantadora y me ha ayudado en lo que pedía”
- “ Trabajo conjuntamente con él”
- “ Ha contado conmigo para la creación de un Programa”
- “ Ha sabido entenderme me ha dado mucho apoyo”
- “ Me respeta y me escucha”
- “ Por ahora si, veremos lo que logramos”
- “ Porque está muy pendiente de mis problemas”
- “ Aunque a veces me echa la bronca, ella tiene razón, nos llevamos bien”
- “ Nos llevamos como amigos”
- “ Me llama y se preocupa por mí
- “ Nos llevamos bien aunque no he conseguido todavía nada, creo que él hace lo que puede”
- “Creo que la sintonía ha sido mutua”
- “ Colaborando en todo lo que pueda”
- “ Ayudar para facilitar su labor”
- “Me ha tratado siempre muy respetuosa, yo también”
- “ Estamos siempre de acuerdo, es muy flexible”
- “ Gracias a su paciencia he conseguido darme cuenta de cómo me encontraba”.
- “ Me apoya, eso hace que tomes tu situación más en serio”
- “ Me trata como una persona, no como un bicho raro, eso ayuda a que tu colabores”
- “ Tengo muy en cuenta sus consejos y opiniones”
- “Es simpática y se implica pero le falta preparación práctica para tratar a la gente”
- “ Se toma en serio mi problemática”
- “ Me ha escuchado y percibido mis problemas como propios”
- “ Es como una amiga que no te va a fallar”
- “ Colaboro en lo que me pide”
- “ En cumplir con los objetivos”
- “ No me ha juzgado y me ha ayudado en lo de la residencia”

- “ Suelo cumplir lo pactado con ella”
- “ Es muy amable y flexible eso ayuda a la hora de estar de acuerdo”
- “ Nos llevamos bien, me respetan y yo a ellos”
- “ Me ha informado con mucha amabilidad”
- “Estoy muy contenta, me ha atendido muy bien y con mucho cariño”
- “ Nos entendemos bien en los asuntos que tratamos”
- “Me atiende muy bien y está muy atento, se toma mucho interés”
- “Se han portado muy bien conmigo y han estado en momentos muy difíciles”
- “ Con el trabajador social congeniamos, no hay problemas, es con la institución con quien tenemos problemas”
- “ Conectamos la culpa no es del trabajador social, sino que se necesitan más recursos”
- “ Personas como ella hay pocas, muy abierta a otras opiniones y muy sencilla”
- “ Me han atendido bien, no como en otros lugares”
- “He conseguido lo que pedía, por lo que creo que sí me he implicado”
- “Me ha atendido muy bien, muy cercana”
- “ Él me sacó del Centro y gracias a él mi situación es mejor”
- “Ahora sí, anteriormente ese mismo problema no fue escuchado por otros asistentes”
- “ A veces si y a veces no, hay épocas en las que es muy crítica conmigo y en otras más permisiva”
- “ Creo que hemos conectado”. Hay varias respuestas de este tenor
- “ Me trata como una amiga y eso hace que yo colabore en salir adelante”
- “ ¡Siempre me ha ayudado!, claro que yo he colaborado

- “ Ha sido un gran apoyo en un país extraño. Me ha orientado correctamente y ha sido como un gran hermano”.

Por el contrario aquellos que **no se sienten implicados** expresan frases tales como:

- “ No sé como hacerlo”
- “ Me contagia su desidia”
- “ No me satisface”
- “ Me ha dicho con buenas palabras que me buscase la vida”
- “ No nos hemos entendido y además sé que no me va a ayudar”
- “ No ayudan nada”
- “ Parece que no me escucha y comprende, y eso que yo le hago caso”
- “Porque no es el dinero lo primero que necesito”
- “ Nunca mostró interés por mí, por lo que no conectamos”
- “Desde que me quitaron la prestación no me implico”
- “ No sé que debo hacer”
- “Me gustaría que los trabajadores sociales tuvieran más libertad”
- “ Te ocultan información, no se preocupan por ti”
- “ A veces no hago lo que me sugiere porque no creo que sea lo mejor”
- “ Porque siempre me manda a otro lado”
- “ No congeniamos”
- “ Se cree que soy tonta y no valgo nada”
- “ Nunca le he caído bien y por eso no me ayuda”
- “Yo creo que verdaderamente no entiende la situación en la que me encuentro”
- “ De vez en cuando, cuando nos salimos del contexto me tengo que ir”
- “ En cinco minutos no me da tiempo a explicarme”
- “ Al tratarme de forma despótica, no hay forma de colaborar”

- “ Aún así, mi relación con ella no es muy buena ni fructífera”
- “ Después de tantos años sin que me haga caso, yo ya no me implico”
- ” No he vuelto a pedirle nada porque no me lo iba a dar”
- “ Siempre que vengo está de baja o no está”
- “ Creo que no le he caído bien pero yo tengo mis derechos”
- “ Porque no me pagan por eso y a él sí”
- “ A veces no me hace caso”

Como se ve en ambos casos la relación personal percibida por el cliente está muy presente en sus respuestas siendo el eje, sin duda, de la argumentación tanto a favor como en contra de esa implicación personal en el proceso profesional.

Ese acompañar al otro exige, desde nuestro planteamiento una forma de ser y actuar con el cliente:

- Creer en el otro como sujeto con posibilidades de cambio y de afrontar retos y situaciones.
- Ponernos en el lugar del otro para percibir la situación por la que atraviesa y desde ahí junto a él planificar
- Dejarnos interpelar por el otro
- Mantener un contacto físico, incluso cuando no sea necesario
- Ser capaces de abandonar la mesa y el despacho cuando sea preciso sin miedo a que invadan nuestro espacio
- Mantener una actitud de comunicación bidireccional atendiendo a los principios básicos de la profesión señalados por Biesteck y que no debemos olvidar en nuestra intervención:

**Individuación** o entender al otro como distinto y único más allá de estandarizarle o encorsetarle en un frío baremo, colectivo o estadística para lo cual habremos de valorar y analizar cada situación como

diferente y única porque es esa persona la que pasa esa situación<sup>4</sup>..

**Expresión intencionada de sentimientos:** favorecer la expresión del otro, de cómo se siente en ese proceso de intervención, no ahogarle o limitarle momentos de expresión profunda de sí mismo y de lo que siente

**Aceptación del otro:** no significa aprobar sus conductas pero a él como individuo por muy “malo” que sea ya que el código nos señala atender a todos sin diferencias; creemos en las personas, en su cambiabilidad, en los valores que llevan dentro y sus capacidades a las que ayudamos a destapar con la intervención profesional; de ahí que en ocasiones no debemos estar reocupados en “cargar” al cliente de prestaciones, recursos sino de interactuar con él

**Expresión controlada de sentimientos:** aquí se refiere a los del profesional que lejos de la frialdad objetiva debe transmitir sensaciones, percepciones...

**Actitud exenta de juicios:** no juzgamos moralizantemente conductas, valores, culturas... trabajamos desde la confianza en el otro, desde admitir al otro como sujeto en proceso.

**Autodeterminación del cliente:** es él el que tiene que ir decidiendo no invadamos su autonomía, no es fracaso lo que decida a pesar de que nosotros consideremos mejor otra opción, es su decisión y acompañémosle a que sea capaz de elaborarla y asumirla

**Reserva:** el famoso secreto profesional que permite una seguridad en el otro y una confianza: un decir “me puedo fiar, sé que me va a ser fiel”

Tal vez convenga traer aquí algo ya apuntado por M. Richmond, más arriba mencionada, quien señala algunas características que debe desempeñar el profesional en su relación con el cliente: *“Poner el énfasis en lo normal y no en lo patológico. Evitar la rigidez mental del profesional. Ir con verdad al cliente. Hablar mucho e incesantemente y amistosamente a intervalos frecuentes con los clientes. No considerarse infalible. Buscar los aspectos positivos de la*

---

<sup>4</sup> No intervenimos sobre las personas sino sobre las situaciones; estas si son modificables en ocasiones las personas no lo son tanto pues hay condiciones de personalidad e identidad diferenciadoras

*relación. Estar disponible ante las llamadas de emergencia. Estimular el cambio de aires del cliente alejándole de sus tensiones y conflictos. Saber ver los avances por escondidos y pequeños que sean, en el caso que se produzcan. Confiar en los clientes, lo que ayuda al éxito. Emplear el acompañamiento y la paciencia. Considerar a las personas desde la honestidad, el afecto, la simpatía, la pulcritud, la puntualidad, la responsabilidad, la estabilidad”* (Richmond, 1.995: 16–17).

Finalmente para concluir esta comunicación creo que se hace precisa una aclaración sobre la denominación profesional de Diplomados en Trabajo Social, que no trabajadores sociales<sup>5</sup>, no es que yo desee o postule una nueva modificación, si bien a mi entender se ha perdido la especificidad que comportaba la anterior denominación de Asistentes Sociales pues, entiendo, que son muchos los trabajadores de lo social. Debemos señalar como la función o labor que les es socialmente requerida por quienes de una forma u otra conocen este ámbito del quehacer humano podría concretarse en la de **“ACOMPañADORES SOCIALES”**. Claro que es cierto que hay pérdidas de centralidad motivadas, como hemos visto en ocasiones, por temores personales, no debemos achacar todo a elementos externos a los propios profesionales. Quizás nos hemos acomodado buscando culpar a algo externo ese abandono de lo cercano con el otro, que vemos está, o mejor permanece, presente en la propia definición profesional, su proceso formativo y su quehacer diario en no pocas ocasiones.

El elemento diferenciador es esa presencia del Trabajo Social como algo que subyace en todos los Servicios Sociales y que para mí supondría un elemento transversal al propio Sistema; el Trabajo Social como disciplina y sus ejecutores los Diplomados deben ser el elemento cohesionador de los Servicios Sociales, no de forma excluyente o vertical sino aglutinador desde los parámetros de Globalidad, Universalidad...; elementos siempre presentes en nuestra práctica profesional pues entendemos al sujeto como individuo único en contacto con el conjunto de su entorno en una unidad armónica y perfectible

---

<sup>5</sup> Entiendo comprende a otros profesionales que trabajan en lo social

como objeto y objetivo de nuestra intervención, que se centra en las situaciones que viven nuestros usuarios para como decía Richmond **“hacer normal lo cotidiano”**

**Por tanto hemos de resaltar esa impronta interpersonal de empatía con el otro en un proceso de dialogo permanente en el que ambos avanzamos y aprehendemos.**

No querría, a pesar de lo anterior y desde un convencimiento muy personal y profundo, acabar esta presentación sin indicar que quiero expresar de forma coincidente con la opinión de Calderón Estebanez , cuando habla del sentimiento que produce el ejercicio profesional en sí mismo, que: ***“Reconozco que mi profesión me ha proporcionado muchos momentos felices porque me ha permitido conocer lo más hermoso del ser humano. Ha permitido que mi corazón se ensanchara hasta unos límites considerables y también más de una vez me ha tenido al borde de un ataque de nervios”*** (Calderón Estebanez, 1.998: 108).

### **A MODO DE CONCLUSIONES**

- **El Profesional clave dentro del Sistema de Servicios Sociales es el Diplomado en Trabajo Social.**
- **El Elemento Diferenciador con otros profesionales es la RELACIÓN INTERPERSONAL QUE SE ESTABLECE**
- **Se ha producido una perdida de esa Centralidad.**
- **Los clientes – Usuarios demandan esa atención personalizada, incluso en ocasiones por delante de las prestaciones y/o servicios**
- **Hemos de hacer una clara apuesta por recuperar ese elemento para dar calidez a los Servicios Sociales Municipales.**
- **El Acompañamiento Social como tarea a reconquistar más allá de cifras, eficacias y eficiencias previstas y necesarias.**

Francisco Javier Pomar Fernández

Colegiado Número 8

Octubre 2.004

Bibliografía:

**ANDER EGG, E.**

1.989. "Qué es el Trabajo Social". Editorial Humanitas. Buenos Aires

**BERMEJO, J.C.**

1.998. "Apuntes de Relación de ayuda". Editorial Sal Terrae. Santander  
1.999.

**BIANCHI, E.**

1.994. "El Servicio Social como Proceso de Ayuda". Ediciones Paidós. Barcelona.

**CALDERÓN ESTEBANEZ, M.**

1.998. "Respuestas a la pregunta del tercer trimestre: ¿Es vocacional el Trabajo Social?". Revista Trabajo Social Hoy n° 18. Página 108. Cuarto Trimestre. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.

**HAMILTON, G**

1.987. "Teoría y Práctica del Trabajo Social de Casos". Ediciones Científicas La Prensa Mexicana. México.

**MARROQUINA PEREZ, M. Y VILLA SANCHEZ, A.**

1.991. "La comunicación interpersonal: medición y estrategias para su desarrollo". Ediciones Mensajero. Bilbao.

**MOLINA SÁNCHEZ. , M.V.**

1.994. " Las Enseñanzas del Trabajo Social en España: 1.932 - 1983. Estudio Socio - Educativo". Universidad Pontificia de Comillas. Madrid

**PERLMAN, H.**

1.980. "El Trabajo Social Individualizado". Ediciones Rialp. Madrid.

**RED VEGA, N.**

1.993. "Aproximaciones al Trabajo Social" Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.

**REPPETO, E.**

1.977. "La Personalización en la Relación Orientadora". Editorial Miñón S.A. Valladolid.

**RICHMOND, M.**

1.995. "Caso Social Individual". Ediciones Talasa. Madrid.

**ZAMANILLO T. y GAITAN, L.**

1.992: "Para comprender el Trabajo Social". Editorial Verbo Divino. Navarra.