

INTERVENCIÓN SOCIAL EN CRISIS

- **Introducción**
- **Trinomio práctica profesional- espacio profesional- perfil profesional**
 - **Práctica profesional**
 - **Espacio profesional**
 - **Perfil profesional**
- **Teoría de la crisis**
- **Acercamiento a los servicios sociales/ intervención social**
- **La ansiedad de una respuesta eficaz e inmediata:**
 - **La escucha activa**
 - **La corresponsabilidad**
- **El manejo del tiempo**

INTRODUCCIÓN

Desde esta comunicación queremos abordar el concepto de crisis como el hecho desencadenante de una actuación del trabajador/a social en el ámbito de los servicios sociales generales. No vamos a tratar la crisis como situación de emergencia colectiva, sino como una circunstancia o situación en la que una persona necesita/ solicita ayuda profesional en un marco institucional determinado.

De esta manera entendemos que es necesaria hacer una breve reflexión de nuestro contexto, como trabajadores sociales, este contexto estará determinado por la práctica profesional - espacio profesional – perfil profesional.

TRINOMIO PRACTICA PROFESIONAL-ESPACIO PROFESIONAL-PERFIL PROFESIONAL

Partimos de la definición del concepto de Trabajo Social como : “La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar.”¹

En este contexto es evidente que la intervención social en crisis (entendida como alteración en el equilibrio cuando se fracasa en la resolución de una situación) es objeto del trabajo social, ya que éste se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y su entorno.

En la práctica la intervención vendrá condicionada por tres puntos interrelacionados entre sí:

¹ Definición aprobada en la Asamblea general de Julio 2000, Montreal

PRACTICA PROFESIONAL

Conjugar el marco teórico con la tarea cotidiana, el deber ser con el quehacer diario, de manera que nuestro marco teórico esté presente de manera constante, aun en situaciones de crisis, en nuestro quehacer diario. Este ejercicio profesional permite interiorizar formas de abordar la realidad de manera profesional.

Además el desarrollo del ejercicio profesional está condicionado por el tipo de organización en el que se inserta la tarea profesional. Desde los Servicios Sociales municipales se responde a una determinada estructura que condiciona el tipo de atención e intervención. Es objeto de la práctica profesional el responder, entre otras, a situaciones de crisis personales y sociales.

ESPACIO PROFESIONAL

Es necesario cuidar este espacio en todas sus facetas:

- Contando con espacios formales de coordinación
- Contando con espacios formales de supervisión (entendido como un proceso continuado de control, análisis, seguimiento y reflexión por parte de un supervisor que ayuda a esclarecer las intervenciones).
- Favoreciendo el trabajo en equipo
- Cuidando la ratio de casos (Colegio de DTS de Madrid propone una ratio de un trabajador social por cada 3000 habitantes)

PERFIL PROFESIONAL

Las situaciones de crisis tienen como principal característica la incapacidad de la persona para abordar la situación. En este contexto el perfil profesional, entendido como **capacidades y actitudes profesionales** básicas para conseguir los objetivos propuestos y para realizar intervención, es básico para conseguir los objetivos. Estas capacidades y actitudes se pueden resumir en:

- Obtener y actualizar la información
- Capacidad de análisis
- Capacidad de relación interpersonal
- Empatía
- Claridad y transparencia
- Respeto
- Confianza
- Creatividad
- Flexibilidad

TEORÍA DE LA CRISIS

En el enfoque que a continuación se desarrolla, incluimos el supuesto de violencia doméstica entendida como “el ejercicio de control mediante conductas tales como la violencia física, la humillación verbal y emocional, la dependencia económica, el abuso sexual, la intimidación y muchos otros actos que tienen el objetivo de minar la independencia de la víctima, aislarla de su entorno personal y someter su voluntad, cada vez más, a la de la persona dominante.”²

Así, entenderemos la crisis como la alteración en el equilibrio cuando se fracasa en la resolución de una situación. Es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad de la persona para abordar, por sí sola, situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas y potencial para obtener un resultado positivo o negativo.

Los antecedentes teóricos del concepto de crisis tienen varias influencias teóricas:

- La teoría de Charles Darwin sobre la evolución y la adaptación de los animales a su ambiente. Las ideas de Darwin condujeron al desarrollo de la ecología humana, cuya hipótesis característica es que la

² “Psicología para después de una crisis”. Manuel Trujillo.

comunidad humana es un mecanismo adaptativo esencial en la relación de la humanidad con su medio (Moos, 1976)

- La realización y crecimiento positivo del hombre a través de la motivación y el impulso (que pueden originarse en la crisis) desarrollada por Rogers (1961) y Maslow (1954)
- La influencia de Erickson (1963) a través de la conceptualización del ciclo vital y sus momentos críticos.

Entendemos la crisis como un momento crucial que ordenando y potenciando los recursos personales e institucionales llevan a un crecimiento, es decir, un planteamiento evolutivo. La crisis junto con la dificultad como una oportunidad de cambio, que adecuadamente abordada puede suponer un crecimiento personal y en definitiva una mejora.

Este intento de reflexionar sobre el concepto de crisis está orientado a ofrecer posibles pistas sobre una intervención más exitosa, buscando criterios y elementos que ayudan a la buena práctica profesional, que generan expectativas positivas y que pueden disminuir el nivel de ansiedad profesional.

ACERCAMIENTO A LOS SERVICIOS SOCIALES Y A LA INTERVENCIÓN SOCIAL.

La demanda de intervención se puede plantear de dos formas: voluntaria o involuntariamente, si se realiza de una u otra forma va a determinar el contexto de la intervención profesional y el marco que se establece entre la persona y el trabajador social.

Estos **contextos son el entorno o conjunto de circunstancias** en las que se desarrolla nuestro quehacer profesional, e incluyen todas las variables que configuran una actuación profesional (trabajador/a social, ciudadanos, marco institucional, demanda,...)

Los contextos profesionales de intervención los dividimos en seis categorías:

- Asistencial
- De consulta
- Terapéutico
- De evaluación
- De control
- Formativo / informativo

Contexto asistencial: la persona, solicita ayuda al profesional que le supone gestor de recursos de apoyo y deposita toda la responsabilidad en el trabajador social para resolver la crisis con recursos externos a la propia persona y entorno social o comunitario que realiza la demanda.

Posibles fuentes de ansiedad para el profesional que realiza la intervención sería la gestión de recursos escasos, conseguir la implicación en la resolución de la crisis de la persona o entorno que realiza la demanda y el trabajo en red con otros profesionales.

Contexto de consulta: la demanda se inicia por una situación de confusión, la persona necesita otro punto de vista sobre algo que le preocupa y espera del trabajador social ser escuchado, comprendido y un consejo de experto que le ayude a tomar decisiones.

Fuentes de ansiedad profesional pueden ser la falta de experiencia, el conocimiento insuficiente del tema que se le plantea y la necesidad de dar una respuesta inmediata.

Contexto terapéutico: la demanda se inicia por un proceso sintomático que presenta una persona dentro de una estructura social o familiar, la crisis se presenta por la falta de alternativas o intentos fallidos de solución. El contexto terapéutico se inicia con la escucha activa y posterior elaboración de un proyecto de intervención que delimita las actuaciones y compromisos entre la persona y el trabajador social de crear alternativas que permitan el cambio.

Fuentes de ansiedad para el profesional puede ser el desbordamiento por la situación multiproblemática que se plantea o bien por implicarse en la situación de manera que no pueda tomar distancia para analizar objetivamente las dinámicas que las personas o grupos presentan , otra fuente de ansiedad son las expectativas que depositan las personas en los “ remedios mágicos “ que el profesional puede aplicar en el caso .

Contexto de Evaluación: la persona o grupo de entorno realiza la demanda por la necesidad de que el trabajador social sancione públicamente sus capacidades a través de un informe de idoneidad, este contexto de intervención implica una relación complementaria entre profesional y la personas, éstas presentan una construcción de su historia de vida con el objetivo de ser “aprobado” por el trabajador social que debe entender y evaluar además de respetar normas, reglas y procesos que están legalmente definidos, ejemplos: familias acogedoras, situaciones de riesgo con menores, ancianos, etc.

Posibles fuentes de ansiedad profesional pueden ser: recabar lo mas fielmente posible la información, superar los obstáculos que se puedan plantear para la observación y saber diferenciar entre situaciones “ideales” que se pueden presentar y la verdadera situación del caso.

Contexto de control: la demanda generalmente se realiza por instituciones y no por la persona o grupo de referencia, éstos parten de una situación de culpabilidad de un hecho reprobado social o legalmente y que ha sido denunciado y sentenciado en otras instituciones públicas. Ejemplos: casos de maltrato infantil, violencia de género o menores que han cometido hechos delictivos.

Las fuentes de ansiedad profesional podría darse en como se sitúa la persona o grupo de referencia ante una intervención profesional por imperativo legal y el reto de superar la baja motivación, culpabilidad y desconfianza en los recursos propios y externos así como las situaciones socio-familiares muy deterioradas por fracaso o rechazo de intervenciones previas .

Contexto formativo / informativo: la demanda se podría orientar a las intervenciones grupales con el objetivo de reunir a personas y grupos de referencia que atraviesan crisis en su ciclo vital, por ejemplo: relaciones padres / hijos adolescentes, separaciones, tercera edad, etc. La intervención se fundamenta en el intercambio de experiencias y la reflexión entre los miembros del grupo.

Las fuentes de ansiedad profesional podrían ser en saber moderar el grupo de manera que todos sus miembros tengan oportunidad de expresarse, hacer una buena devolución de lo expresado y evitar dar “recetas”.

LA ANSIEDAD DE UNA RESPUESTA EFICAZ E INMEDIATA: ESCUCHA ACTIVA Y CORRESPONSABILIDAD.

Después de analizar los contextos de nuestra intervención social no podemos dejar de abordar una cuestión para todas nosotras importante, la ansiedad como síntoma del profesional ante una demanda en crisis y una petición de respuesta eficaz e inmediata. Así, los primeros contactos se producen cuando la persona entra en relación con los servicios sociales para exponer y resolver sus conflictos . Es en este momento cuando la situación de crisis es expresada de manera más angustiosa.

Características a tener en cuenta:

- Conocer y ser consciente de las emociones del TS y de la persona en el primer contacto: ansiedad, miedo, angustia, etc.
- El TS puede infravalorar el aspecto de relación que se da en su contacto con la persona y se considera más gestor de recursos que recurso en sí mismo.
- En la primer entrevista es cuando se produce la acomodación y la definición de la relación entre la persona y su entorno -el profesional y la institución.

- Toda entrevista se desarrolla en un contexto de vínculos y relaciones de influencia mutua. En él entra en juego la personalidad, percepción y las características de las relaciones interpersonales de cada uno de los participantes del encuentro; la ansiedad ante lo desconocido es un riesgo presente a lo largo del encuentro profesional que debe ser controlada desde la primera entrevista.
- Las personas vienen con sus propios parámetros culturales, y su respuesta resulta muy influida por sus valores o por las de la cultura predominante.
- Intentar comprender los motivos de esa demanda, de esa crisis por la que atraviesa.

Principales dificultades en los primeros contactos:

- La falta de control de la ansiedad tanto de la persona que acude a los servicios sociales como del profesional.
- Tener tendencia a la desresponsabilización de la persona, y a la excesiva involucración del TS.
- La identificación del trabajador social con la persona o su entorno familiar.
- El intento de imponer el modelo del TS sin comprender la situación personal imposibilita el cambio.

¿ Cómo rebajar la ansiedad en situaciones de crisis?

En la primera entrevista es donde emerge con mayor fuerza la ansiedad, por lo que deberemos:

- Definir el objeto de nuestra intervención.
- Definir con quién trabajar: tener en cuenta que quien hace la demanda suele ser la persona que sufre más el malestar y la que muestra más disponibilidad al cambio. Cuidar siempre la neutralidad con respecto a la persona y su entorno.
- Definir las prestaciones que van a servir de sostén de la intervención:

1. Cualquier cambio va a llevar tiempo. No existen cambios por la acción puntual de los recursos.
2. El recurso podrá apoyar, pero no solventar otras carencias.
3. La capacidad de transformar la situación del recurso es muy limitada. Los cambios vienen de la propia persona y del acompañamiento profesional.

Introduciendo de forma transversal de **elementos básicos para reducir la ansiedad** e intentar una intervención social con éxito :

- **Escucha activa:** reconocer la propia preocupación para que se sienta comprendida, hacer ver que su situación es comprendida y entendida tal y como ella la plantea.
- **Corresponsabilidad:** puede existir una delegación masiva de responsabilidad de la persona hacia el profesional, por lo que debe haber una participación activa entre el/la trabajador/a social y la persona, para que esta última decida. Pero también supone que pueda ser necesaria una intervención en la autonomía de la persona que el/la trabajador/a social realice y justifique.³

EL MANEJO DEL TIEMPO

Por último hablaremos de la variable tiempo como un elemento fundamental en nuestra intervención social, y que debemos conocer y controlar desde dos aspectos:

1. El tiempo como momento histórico o vital en el que determinado cambio es oportuno o posible (momento adecuado de nuestra intervención)
2. El tiempo como variable limitada: tenemos un tiempo predeterminado y planificado puesto que estamos en el marco de un quehacer profesional y además la persona espera una respuesta a su demanda (que no tiene porque ser una solución)

³ María Jesús Üriz Pemán (Autonomía y corresponsabilidad en el Trabajo Social). “Trabajo Social: cuestiones sobre el qué y el cómo”. Libros Certeza.

Algunos enfoques teóricos de la intervención social en crisis defienden que ésta debe abordarse en dos fases⁴

- **1ª fase o intervención en primera instancia/ inmediata.**

- Se resuelve en poco tiempo (dependiendo del problema protagonista)
- Su resolución puede producirse en minutos u horas.
- La ayuda debe proporcionarse de inmediato.

Objetivos:

- Establecer el enfrentamiento inmediato.
- Dar apoyo.
- Proporcionar recursos de ayuda.

En esta fase, se debe facilitar el contacto con la persona, analizar las dimensiones del problema y sondear posibles soluciones.

- **2ª fase o intervención en segunda instancia.**

Puede abarcar desde semanas a meses.

- La intervención se inicia con la persona y se extiende más tarde a su entorno (familia y comunidad).

Esta segunda fase tiene lugar a lo largo de un proceso en el que se **contextualiza** el problema, se **evalúan** determinando las necesidades más inmediatas y las redes de apoyo con que cuenta la persona, poniendo en marcha los recursos adecuados a la resolución de la crisis.

Objetivos

- Que la persona alcance su máxima autonomía.
- Establecer empatía.
- Marcar prioridades a corto, medio y largo plazo.
- Identificar una o más soluciones para las necesidades más inmediatas y posteriores

⁴ Mónica Duque Sevilla (Intervención en crisis. Relatoria)
Slaikeu K.A (Intervención en crisis. Manual para la práctica en investigación)