

## De la Relación de Ayuda en la Intervención Social

**Natalia Rodríguez Valladolid**

Diplomada en Trabajo Social, funcionaria del Ayuntamiento de Logroño perteneciente a la unidad de trabajo social “Casa Farias” de Logroño

### Resumen

**Objetivo:** analizar como influye en la disciplina del Trabajo social la relación de ayuda establecida al éxito de la intervención social.

**Metodología empleada:** se ha utilizado como instrumento de medición la entrevista semiestructurada en profundidad. La información obtenida se ha analizado por la Grounded Theory, realizando la codificación abierta como axial.

**Resultados:** La relación de ayuda nace en un inicio de la necesidad que el ser humano tiene de ser social, además esta relación es profesional en cuanto que es el marco idóneo dentro de la disciplina del Trabajo Social. Y por consiguiente al instrumentalizar la relación generada se torna tratamiento. Este vínculo profesional genera dependencia que será necesario manejar la desvinculación para que la relación se torne asimétrica. Se estudia el éxito en la intervención como elemento subjetivo donde entran en juego los objetivos del profesional como los del ayudado. Pero éste triunfo no solo depende entonces de la relación de ayuda como aspecto determinante si no que existan factores en el usuario, el poder y el querer el cambio que también determinará. Esta relación además de contener unos límites necesarios influye no sólo en el usuario sino en el trabajador social, observando un enriquecimiento además de profesional, personal al contactar con la miseria humana.

**Conclusión:** La relación de ayuda es muy importante en relación con el éxito de la intervención social. Pero es necesaria también la voluntad y la capacidad del ayudado para conseguir el triunfo que se torna subjetivo. Pero lo esencial es la instrumentalización de esta relación en pro de los objetivos profesionales y del ayudado, conociendo sus límites, enriqueciéndonos personalmente y trabajando la necesaria desvinculación para generar autonomía.

### Palabras Claves

Relación de ayuda, desvinculación, vínculo profesional, disciplina interrelacional e intervención social.

## Introducción

Este artículo es una aproximación de lo que constituye la relación de ayuda y de cómo influye este tipo de relación en el éxito o fracaso de la intervención social. Su desarrollo es fruto de un trabajo de investigación realizado en la Universidad Pública de Navarra durante el curso de doctorado en el año 2007/2008.

El objetivo central de esta investigación ha sido analizar y forjar una nueva visión del concepto de relación de ayuda, de cuáles son los elementos que intervienen en ella y cuál es el momento oportuno a partir del cual se establece. Asimismo, se han estudiado los posibles mecanismos de conexión que interrelacionan todo el proceso de relación de ayuda con los resultados finales de la intervención.

La principal motivación que ha suscitado esta investigación, surge a partir de la reflexión que, desde la praxis profesional durante ocho años de experiencia en una unidad de trabajo social -dependiente de la Unidad de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Logroño-, se me plantea sobre la importancia que puede tener para el éxito de cualquier intervención el establecimiento de una *buena* relación de ayuda con el usuario.

Otra motivación que ha decantado mi elección por este tema es por su gran utilidad y de sus potenciales ventajas tanto para la práctica como para cualquier actuación profesional que se realice. En varias de estas intervenciones, he podido constatar en primera persona la no esencialidad de la existencia de determinados recursos sociales y su aplicación, sino la propia movilización del usuario y su posterior cambio, a través de una relación de ayuda fructífera que posibilite este cambio.

Comentado el objeto de estudio y las diferentes motivaciones que me han encaminado a ello, me he basado en un marco teórico del que parto como encuadre de la investigación. Se consultó bibliografía para estudiar las distintas teorías que fundamentan el por qué de la existencia de la relación de ayuda y su naturaleza; se inicia el análisis del ser humano como ser relacional, entendiendo que es inherente a la condición humana y que precisamos de otros para nuestra realización personal. Entendiendo una concepción dialógica del ser humano con el mundo. Posteriormente se analizó esta relación desde diferentes modelos teóricos. Desde la perspectiva psicológica ofrece la teoría del psicoanálisis, que ya comenzaba a enmarcar la relación profesional (cliente-terapeuta) y que tanta influencia tuvo en trabajo social.

Con la corriente humanista esbozada, principalmente entre otros, por Carl Rogers, donde ya exponía una forma de intervención centrada en la persona del cliente, desde un enfoque no directivo y enfatizando la participación del propio cliente<sup>1</sup>.

También se toma como referencia el interaccionismo simbólico que como teoría sociológica promulga el nacimiento del yo precisamente a través del “otro generalizado”, es decir el nacimiento del yo a través de la relación del individuo con el medio social.

Y para finalizar con la teoría de la comunicación humana, sobre todo desde una perspectiva psicológica o *si se prefiere sistémica como lo hicieron los profesores de Palo Alto*. Cuya aportación de los distintos axiomas de la comunicación tienen su influencia indudable en la disciplina del trabajo social y más concretamente en la relación de ayuda, entendiendo una

.....  
<sup>1</sup> Rogers intencionadamente no se refiere a los usuarios como pacientes, haciéndoles partícipes y responsables de su propio cambio por lo que los denomina clientes.

nueva concepción de la comunicación como base esencial de toda relación.

Así pues, se profundiza en los distintos paradigmas teóricos de mayor relevancia que fundamentan la relación de ayuda, como relación especial y desde un punto de vista filosófico, antropológico y psicológico.

Desde un punto de vista crítico se explora el contenido de la relación de ayuda, los límites y los elementos que influyen en ella y de la importancia que reviste para la intervención social y de forma más concisa para el trabajo social.

Para ello, se analizan lo que diversos profesionales del campo de la psicología y del trabajo social han vivenciado a lo largo de su carrera y cuáles son las variables a las que han atribuido mayor importancia dentro de la intervención social en el ejercicio de su profesión cada uno desde un modelo teórico de referencia.

El carácter de este estudio ha sido cualitativo y se ha utilizado como instrumento de medición la entrevista semiestructurada en profundidad. La información obtenida se ha analizado por la *Grounded Theory*, realizando la codificación abierta como axial.

Es necesario comentar la dificultad que he experimentado en el distanciamiento de mis prejuicios y creencias de la relación de ayuda, principalmente en el momento del análisis, procurando en todo momento una mirada objetiva al foco de estudio. No obstante, la experiencia en el ejercicio constante de establecer relaciones de ayuda también ha facilitado visionar aspectos y reflexiones cristalizadas en el tiempo.

Para finalizar, me gustaría señalar que es una responsabilidad para el profesional el procurar la mejora continua y la reflexión sobre nuestro quehacer profesional. Teniendo en cuenta la finalidad última de realizar un Trabajo Social de calidad y con beneficios reales materializados en los usuarios y en nosotros mismos. Además la producción de conocimiento en las ciencias sociales, puede orientar y permitir las transformaciones en ciertos ámbitos de la realidad, que guían la acción, con sus supuestos teóricos.

## Metodología

El tema seleccionado enmarcado en el ***nivel del Trabajo Social individual: el establecimiento de la relación de ayuda entre el trabajador social -usuario y como afecta a la intervención.***

- **Área-** Trabajo Social

**ENFOQUE:** Cualitativo

**MÉTODO:** Fenomenológico

**MODELO:** Exploratorio, porque se analiza la relación de ayuda y éste ha sido un tema escasamente estudiado dentro de la disciplina del Trabajo Social en nuestro país. Y a su vez explicativa porque se ha pretendido estudiar las relaciones de influencia entre ellas para conocer como afecta al éxito de la intervención.

Las características de la investigación son:

- Según su finalidad, será ***aplicada*** porque su objetivo sería transformar la realidad, no solo ampliar conocimientos sino también aplicarlos.

- **Sincrónica**, se realizará en un tiempo.
- **Descriptiva**. Porque intenta dar cuenta de características específicas que se relacionan con la relación de ayuda.

Se siguieron dos fases en la recopilación de la investigación, el estudio hermenéutico de la bibliografía que abordó la relación de ayuda, y el análisis obtenido del trabajo de campo.

#### CUESTIONES A INVESTIGAR

- 1) ¿Existe una influencia clara entre el óptimo vínculo<sup>2</sup> del trabajador social con el usuario y el éxito de la intervención?
- 2) El manejo adecuado de las técnicas profesionales por el trabajador social y el conocimiento de los recursos, ¿hace que se establezca un vínculo óptimo?
- 3) El respeto por parte del trabajador social de los principios metodológicos del trabajo social y del código deontológico, ¿hace que se establezca un vínculo óptimo?
- 4) Cuanto mayor sea la alianza entre trabajador social y usuario, ¿éste se involucrará más en su propio cambio?
- 5) El conocimiento de los recursos, el uso apropiado de las técnicas, el dominio de las estrategias de intervención, y cuestiones de interacción social ¿son factores que influyen directamente en el vínculo profesional?
- 6) El vínculo debe enmarcarse dentro de unos límites de la interacción social porque puede resultar negativo al crecimiento del usuario. ¿Cuáles son estos límites?

- POBLACIÓN: Profesionales de ayuda

- ENTREVISTADOS<sup>3</sup>: Cuatro trabajadores sociales, y dos psicólogos.

Criterios que se han tenido en cuenta para la elección de los entrevistados fueron los siguientes:

- Que fueran profesionales de ayuda del campo de lo social.
- Que sean psicólogos o trabajadores sociales titulados.

Para lograr que los entrevistados sean deliberadamente heterogéneos y así observar los aspectos comunes de su experiencia, lo que resulta de utilidad cuando se quiere explorar conceptos abstractos, se han tenido en cuenta distintas variables: edad, años de experiencia, género, disciplina, lugar de trabajo y trabajo a nivel individual con los usuarios.

La cuestión de género, aunque la mayoría de trabajadoras sociales de La Rioja son del género femenino, se ha considerado oportuno incluir un varón en los entrevistados. Otro aspecto que se ha tenido en cuenta es el lugar donde se ejerce (universidad, ayuntamiento de Logroño en atención primaria, en atención específica, empresa, ámbito clínico, y en inserción laboral), y si se establece la relación de ayuda a nivel individual.

.....

<sup>2</sup> A raíz de la investigación, el concepto de vínculo no está bien empleado, puesto que es una parte de la relación de ayuda y no solo se aborda el vínculo como unión del trabajador social y usuario, hay otros elementos que conforman la alianza por lo que el concepto que engloba todas las variables es el de relación de ayuda.

<sup>3</sup> No mencionamos muestra porque este concepto se utiliza en la investigación cuantitativa y debe contener criterios de representatividad para su posterior extrapolación, y no es el caso de muestra selección de entrevistados.

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

La técnica que se utilizó fue la entrevista en profundidad semiestructurada, ya que ésta brinda la posibilidad de que el entrevistado se exprese en las temáticas abordadas y al mismo tiempo, posee un seudo guión temático delimitado que apunta la posibilidad de guiar los contenidos hacia aquellos de relevancia para la investigación. Al mismo tiempo permite abordar iguales temáticas para la totalidad de los entrevistados, con la flexibilidad de profundizar en los puntos significativos para cada uno. Si bien se basa en la experiencia del otro, es el entrevistador quien conoce los temas, delimita y guía el orden de contenidos.

Se intenta obtener de las distintas entrevistas y con una riqueza discursiva importante, la posibilidad de recoger y analizar saberes sociales cristalizados en los profesionales que han sido construidos a través de la práctica directa.

Antes de realizar las entrevistas definitivas, se realizó una entrevista de prueba con el fin de observar posibles errores en el cuestionario y hacer una estimación de la duración de la entrevista.

Las entrevistas tuvieron una duración promedio de una hora, y todas ellas fueron registradas en su totalidad mediante una grabadora de voz, condición que se especificó al iniciar las entrevistas y a la cual accedieron todos los entrevistados.

## ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

Para articular toda la información obtenida mediante las entrevistas se ha recurrido a la Teoría fundamentada.

La Teoría Fundamentada definida como metodología de análisis, propone un procedimiento de actuación en el análisis de datos a través de unas técnicas y mediante la aplicación de un método, que los autores denominan “método comparativo constante” (Trinidad, 2006:16)

Se expone el siguiente cuadrante, para observar gráficamente los elementos fundamentales de la teoría: Elementos teoría fundamentada (anexo 1)

Para el análisis de los datos se ha utilizado el programa informático ATLAS TI rigiéndome por las siguientes fases para su análisis:

- 1) Lectura y selección de citas significativas en cada una de las entrevistas
- 2) Identificación de códigos en las citas señaladas. Codificación abierta
- 3) Codificación axial. Consecución de saturación teórica y creación de familias de códigos (asignación códigos) a cada uno de ellos.
- 4) Exploración de relaciones entre categorías y códigos.
- 5) Elaboración de “memos” que son pequeñas teorías sobre el fenómeno observado. Se han desarrollado un total de seis “memos”
- 6) Elaboración de Diagramas: paneles visuales que recogen citas, códigos... y la elaboración entre los diferentes elementos.
- 7) Codificación selectiva. Ideas clave, básicas, en torno a las cuales gira el discurso.

Con el paradigma de la Teoría fundamentada aparecen las ideas, pensamientos, sentimientos, significativos (proceso de saturación de conceptos) expresados por los profe-

sionales permitiendo mostrar “pequeñas teorías” que expliquen el fenómeno estudiado. Estas concluyeron a medida que se produjeron saturación en las categorías.

Este software (atlasti) “permite la integración de toda la información disponible (datos, fichas, anotaciones... 9 lo cual facilita la organización, búsqueda y recuperación de cada uno de los elementos que necesitemos en cada momento y en tiempo real” (Trinidad, et, al., 2006: 120).

Fruto de las seis entrevistas realizadas surgen 93 códigos que se integraron en diversas familias de conceptos Gracias a las relaciones entre los códigos y las familias surgen una serie de gráficos que se presentan durante el análisis.

## Resultados y discusión

En primer lugar y antes de comenzar el análisis de las entrevistas es necesario apuntar la gran disponibilidad de los entrevistados, y la fluidez con la que comentaban el tema, por lo que deducimos que es una cuestión interiorizada por los profesionales la relación de ayuda, tanto para los psicólogos como para los trabajadores sociales, al que le dedican cierta relevancia. El análisis de las entrevistas se estructuró en los siguientes capítulos:

### DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL A LA RELACIÓN COMO TRATAMIENTO

Cuando nos preguntamos por la existencia de la relación de ayuda entre profesional y usuario es inevitable pensar en el ser humano como ser social, como ser dialógico con el mundo, por lo que precisa relacionarse para su realización humana. Y especificamos “de ayuda” porque se intenta satisfacer las necesidades que el usuario presenta y las detectadas por el profesional.

Y en cuanto a la conceptualización de la relación de ayuda podemos pensar que es el marco adecuado para que suceda la intervención o la metodología que debe imperar en el quehacer profesional. Pero en sí misma es tratamiento ya que el propio profesional (psicólogo/trabajador social) es un recurso, la relación que a nivel personal se establece si se da con unas condiciones ya debe estar consiguiendo objetivos en la persona. Se trata de instrumentalizar la relación para conseguir los objetivos de la intervención social, significa en primer lugar tomar contacto con la propia relación establecida entre el cliente y el trabajador social y en segundo lugar, usarla, cambiando en términos de hacer de ella una técnica.

*“La relación de ayuda sería tratamiento. Sería la forma de trabajar para lograr un fin”.*  
(E2: 239)

En la rama de la psicología o del trabajo social queda claro que es el pilar en donde se sustenta la intervención posterior, porque el fortalecer la relación de ayuda debe formar parte de cualquier intervención y debe ser la base para ir consiguiendo otros objetivos posteriores. La relación de ayuda va intrínsecamente en mayor o menor intensidad unida al ejercicio de la terapia psicológica y del trabajo social, lo que mencionamos como función del trabajador social que es la instrumentalización de la relación, como rol fundamental en la relación asimétrica.

Todos los profesionales aluden a que la relación de ayuda es básica en la intervención social, y que es un elemento esencial, por encima de otros elementos que se manejan como pueden ser el conocimiento de recursos, tramitación de prestaciones, proximidad de la institución etc. También apuntan la complejidad de la relación de ayuda, la dificultad que lleva intrínsecamente el mantenimiento y el manejo de relaciones, alude a que es una tarea básica a establecer pero difícil de mantenerla en unos límites o de manejar ciertas variables relacionales.

*“Con lo cual muchas veces la familia la capacidad que tengas de entablar una buena relación, por lo tanto tener una buena influencia y ascendencia sobre esa persona puede ser mucho más definitivo que otros muchos recursos de tipo material, o subvenciones, o ayudas o demás (...).” (E6: 31-34)*

Queda claro que en la relación profesional va contenida la relación personal, porque somos personas antes que profesionales. Por lo que lo primero que podemos señalar en relación a este criterio, los profesionales de ayuda consideran la relación con un cliente como una relación humana. Son dos seres humanos los que coinciden en un lugar en un tiempo, influyéndose mutuamente y constituyendo el “entre-dos”, de modo que ambos quedan afectados por esa relación.

*“La relación que se produce entre el trabajador social es de ayuda, pero ayuda mutua.” (E2: 388-389)*

En este sentido nos preguntamos, ¿cómo quedan afectados? Cuando Hernández habla de implicaciones antropológicas quiere expresar que a nuestro modo de ver el fenómeno descrito como relación humana, es un fenómeno entre humanos. Pero en el trabajo social además de darse esa relación tiene un carácter de relación profesional, es una relación motivada y sostenida por el ejercicio de una profesión, legitimada por el encargo exterior de una entidad en su caso también legitimada como son las de las instituciones. La administración (ayuntamiento), una organización asistencial, política o sindical.

*“La relación de ayuda a parte de ser una relación profesional debe ser personal, va inherente y sobre todo porque la relación de ayuda, el instrumento es nuestra persona y yo de eso no me puedo desvincular, de mis emociones, mi parte cognitiva, mi parte emocional, pero fundamentalmente soy expresiones, soy empatía, sentimientos que la persona tiene que percibir, calidez y acogida sino no nos va a contar cosas, si te ve fría como un cristal, yo me sentiría incomodísima y me iría.” (E3: 347-354)*

Cuando nos cuestionamos por las características que tiene esta relación profesional, apuntamos que fundamentalmente tiene un carácter “funcional” es decir, está ahí en función de la ayuda, el cliente etc. En este sentido podemos hablar de relación complementaria cuyo objetivo fundamental es “ayudar”. La relación se considera entonces como un

instrumento, es decir que se usa en un “para” y según el objetivo se puede “modelar” en función de la situación o del proceso de ayuda. Como dice la entrevistada número 1.

*“Es relación de ayuda en el sentido de que el único motivo que hay para esa relación entre profesional y usuario es siempre la necesidad que tiene de esa ayuda... si no lo hubiera no tendría porque existir.” (E1: 355-357).*

Es necesario explicar que relación de ayuda y las técnicas de intervención social no son entidades independientes, puesto que tanto la relación de ayuda como las técnicas forman parte de la globalidad que implica el ejercicio de la intervención social, por lo tanto no es posible asignar mayor o menor importancia a cada una de ellas.

Se expone un cuadro general para entender la intervención social (anexo 2)

Para instrumentalizar la relación es preciso la utilización de diversas técnicas que se citan en las entrevistas: empatía, aceptación, escucha activa, no juzgar, honestidad, individualización, control de las contratransferencias, respeto del ritmo del usuario, clarificación, secreto profesional, establecimiento de límites, confianza y calidez.

*“(...) conocimiento mutuo, mutua aceptación, el escuchar más que hablar, el conocer y observar muchísimo, no solo la comunicación verbal la no verbal también”. (E4: 245-247)*

*“(...) tienes que ser honesto desde el principio y tienes que decir: mira la relación que vamos a establecer es de este tipo, no te engañes, pero también en el fondo es decírtelo a ti mismo, ojo no te engañes, no eres salvador, lógicamente es halagador, porque todos somos débiles, y vamos viendo que la persona avanza con las cosas que tu le vas diciendo.” (E6: 139-144)*

*“(...) porque cada persona es única e intransferible, tiene unas características determinadas y en cada persona tendrás que trabajar más unas cosas que otras.” (E2 250-252)*

Por lo que solamente estableciendo una óptima relación de ayuda no sirve para la completa solución del caso, es muchas ocasiones es preciso contar con la ayuda de otros elementos, actitudes del usuario, contexto institucional, ambiente del ayudado o variables estructurales, que sin ellos la relación adecuada establecida no resuelve por sí misma las necesidades globales del usuario. Es esencial ser co-responsable en la relación pero nuestra actuación debe estar basada en el cliente y para el cliente, sin obviar que el protagonista último es él.

*“Hay algunos que me dicen, me has ayudado mucho; no, yo no te he ayudado nada, me has hecho, no yo no te he hecho nada. Yo te he dado las herramientas para que seas tú mismo el que utilices tus recursos de una forma adecuada” (E4: 41-43)*



En cuanto a la posición del trabajador social, además de procurar que la relación de ayuda sea la adecuada, los entrevistados señalan la relevancia que adquiere la motivación continua al usuario hacia el cambio, por lo que nuestra estrategia de intervención esencialmente debe ir encaminada a que sienta la necesidad de cambio. Y siempre considerando que en un inicio es imprescindible nuestra participación en esta relación asimétrica. La relación se concreta también “en norma” en el sentido de referencia para orientar la acción de la intervención.

*“Puedes trabajar para el aumento de la motivación, para que vea los beneficios de un cambio, pero debemos hacer que tenga sed el caballo y que quiera cambiar. Pero en el fondo tiene que ser él; siempre con nuestra ayuda, por supuesto. Y con nuestra orientación sino sería imposible. (E4: 56-60)*

Por lo que la relación de ayuda no la podemos considerar como un marco metodológico, ni como una directriz simplista, sino que en sí misma es el tratamiento, que junto con otras actividades y aplicación de recursos conformarán el plan de intervención social.

El trabajador social hará uso de la propia relación para acercarse y alejarse del usuario, para entenderle y confrontarle y desde esta polaridad es donde nos debemos de manejar. La utilidad y los objetivos que se pueden llegar a lograr desde una óptima relación profesional son múltiples. Evidentemente la actitud que cada uno manifieste influirá en alto grado en la relación. Y es desde esta premisa donde el profesional debe manejar, utilizar las diversas técnicas expresivas y reflexivas para hacer de la relación de ayuda tratamiento y no impedimento.

Por lo que lo que consideramos relación de ayuda es procedimiento, es la relación lo que ya modifica lo subjetivo de ambos (consideraciones, percepciones...) para entenderse y comprenderse siempre desde el razonamiento que al profesional le otorga un estatus de poder, de primacía, donde esta relación conscientemente debe conducirla al pleno desarrollo del ayudado.

## ENTRE LA DEPENDENCIA Y LA IGUALDAD

La relación ya está conformada por la derivación que conlleva uno de los axiomas de la comunicación que aludía a que “es imposible no comunicar”, en cuanto que también es imposible “no comportarse”. Este vínculo debe servir para construir la relación de ayuda que a su vez debe contener la desvinculación; como objetivo primordial del profesional. Es necesario trabajar, e ir preparando el cierre futuro del caso en nuestra planificación técnica y de forma explícita con el usuario. La autonomía del cliente debe ser la finalidad de nuestra intervención porque sino estaremos generando relaciones de dependencia o como las llamo Watzlawick relaciones asimétricas.

En un inicio la relación trabajador social-usuario es complementaria en cuanto que las posiciones de ambos no son iguales, el profesional ejerce un poder y se ubica en una posición de ayudar al que acude al servicio. Por lo que se encuentra en una situación de primacía sobre el ayudado, que ocupa una posición secundaria. Pero esta relación es preciso que se transforme en simétrica en cuanto que ya no precisa nuestra atención y nuestro apoyo.

Que la primacía desaparezca en cuanto que el usuario puede prescindir de nuestro apoyo, y no precise de ningún complemento siendo autónomo para manejarse. Por ello se considera fundamental trabajar la desvinculación. Los autores del trabajo social consideran siempre esta finalidad como fundamental. Cristina de Robertis expone que “nuestro propósito declarado es el fin de nuestra intervención, el momento en que el asistido habrá adquirido –gracias a los cambios que se han producido en su situación- las actitudes suficientes para prescindir de nuestra presencia, de nuestra mediación, de nuestro apoyo.” (1988: 200).

Aunque los profesionales reflejan la importancia de no generar dependencia, y que es fundamental conseguir la autonomía plena del atendido, no comentan en cambio como poner en práctica la desvinculación y con que técnicas y si se realiza al final del proceso antes del cierre o si por el contrario es necesario efectuarlo desde el principio como alude De Robertis “La clausura está presente desde el comienzo; el trabajador social debe pensar en ella a lo largo de su intervención, pues se prepara desde la primera entrevista o la primera intervención.” (1988: 202).

*“Al principio de la relación establecer un vínculo sano, un vínculo que no es entre iguales porque las posiciones que ocupamos no son iguales pero si dejando que nosotras somos instrumentos y los protagonistas en todo momento son ellos y creo que a veces esto no lo planteamos, somos mucho más arrogantes.” (E3:388-393)*

Comentábamos que la existencia de la relación es inevitable por el hecho de ser seres en continua interacción, pero es necesario fortalecer este vínculo y utilizarlo de herramienta para nuestra intervención, pero la finalidad de toda intervención social, debe ser el logro de la autonomía del cliente. Por lo tanto es absolutamente necesario que se de la desvinculación, que el usuario “aprenda a caminar por sí mismo”, que le hayamos dotado de herramientas necesarias para que pueda solventar sus necesidades, que la relación final existente entre usuario y profesional sea simétrica, de igualdad, donde no exista primacía de uno sobre otro.

*“el vínculo para que se consiga una ayuda para el usuario tiene que finalizar en un determinado momento de la intervención.” (E2:262-264)*

Si que se ve como necesaria la desvinculación entre los entrevistados, pero se observa como un riesgo constante para la intervención el no trabajar este elemento, pudiendo echar al traste todos los objetivos hasta ahora logrados.

*“el tema de la desvinculación, es bueno tener una idea bien clara para saber en que caso no debes dejar de ninguna de las maneras que te atrape, ni que atrape al usuario.” (E6: 285-287)*

Es decir si la vinculación a la que alude el entrevistado te sumerge en la subjetividad, no podremos actuar desde la neutralidad, desde el razonamiento y el usuario nos vivirá de una

forma tan cercana que su dependencia hacia nuestra persona o lo que signifiquemos amente. En ocasiones como mecanismo de defensa el usuario fehacientemente busca este tipo de relación con el profesional, y realizará todo tipo de estrategia reconociendo que este poder del que disponemos en determinados casos le puede ser muy útil.

*“(...) estoy en el terreno estrictamente profesional que lo que busco es ayudar, todo esto aunque lo digas o aunque lo establezcas explícitamente no deja de ser un riesgo.” (E6:146-148)*

El usuario se encuentra en una situación cómoda, delega sus responsabilidades en el profesional, y éste puede estar actuando de forma paternalista, sin dar autonomía, y creando una relación de dependencia. Aunque se menciona la variable tiempo como aspecto a tener en cuenta en nuestra planificación, no se detalla la duración de esta temporalidad, y por los pocos estudios o por lo poco que se ha reflexionado en este tema, sería muy positivo estudiarlo aunque el alcance de nuestra investigación no lo permita.

*“(...) en el momento de la intervención tiene que existir un vínculo pero llegado un punto éste tiene que romper y nunca tampoco se tiene que alargar en el tiempo.” (E2:270-272)*

Hablar de la desvinculación inevitablemente nos lleva a comentar el tema del cierre de la intervención y del momento de efectuarlo. Debe ir unida la desvinculación total al cierre de la intervención aunque es necesario señalar que este aspecto hay que trabajarlo durante el proceso de intervención y no exclusivamente al final. Se comenta en la siguiente cita que la intervención puede finalizar cuando el usuario percibe que ya no precisa de nuestro apoyo, pero para que se dé esta percepción, el profesional ha tenido inevitablemente que trabajar la desvinculación, ha tenido que exponer la limitación temporal que se requiere establecer con cierta flexibilidad. Es decir ha tenido que facilitar en usuario el proceso de “despegue”, de duelo ante el fin de la intervención y la intervención en los sentimientos que esta separación produce.

*“La intervención finalizaría cuando se consiguen los objetivos o cuando el usuario abandona, que también puede ser. Pero es cuando el objetivo de la relación se consigue o el usuario abandona, o cuando el usuario percibe que a partir de ahí puede solo.” (E4:374-378)*

En algunas ocasiones los profesionales podemos exponer reticencias a cerrar la intervención fomentando la dependencia del usuario, considerando que no se han logrado todos los objetivos planteados o que en un futuro aparecerán otros problemas para los que necesitarán de nuestro apoyo. Impedimos la ruptura de la relación profesional necesaria en todos los casos y el desarrollo del usuario.

*“la relación de ayuda es un obstáculo para el crecimiento del usuario si genera dependencia” (E3: 357-359)*

## EL ÉXITO DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL COMO ELEMENTO SUBJETIVO

En cuanto a lo que los profesionales consideran éxito en la intervención, se puede diferenciar las distintas consideraciones al respecto:

*“(…) a nivel personal sentir o constatar que lo que hago sirve para conseguir cosas, que mi intervención es eficaz de alguna manera, que consigue efectos, que se consigue ayudar a alguien, a una persona a una familia, a un grupo, a afrontar determinadas situaciones de la vida y al final intentar ser más feliz.” (E:3: 22-26)*

En esta ocasión se observa que éxito se menciona cuando ayudamos y que a su vez lo sentimos, en la cita siguiente solo se refleja que el ayudado satisfaga sus necesidades.

*“conseguir para una persona que no tiene medios que se consiga lo necesario.” (E1: 163)*

En la siguiente concepción se plantea como éxito, no sólo conseguir los objetivos que ayuden al usuario sino también los que el trabajador social se ha propuesto, por lo que el éxito gana significado incluyendo a ambas partes del proceso (ayudante y ayudado).

*“Que las dos partes hayan logrado los objetivos que se habían propuesto” (E2: 377-378)*

Esta cuestión nos lleva a la reflexión de que en ocasiones no coinciden ambos objetivos que ambos se plantean. Y que en ocasiones desde la referencia profesional de lo que “sería idóneo” para uno no lo es para el otro, lo que conlleva a un conflicto de intereses.

Se refleja que el éxito consiste en tomar parte pero en su justa medida, ya que el ayudado debe observar que estamos ahí, pero fomentando su autonomía y participación en el proceso.

*“a mí me gusta pensar que siempre es (la relación de ayuda) una labor de desarrollo de la persona, para que la persona haga y salga favorecida en sus capacidades de la relación con el trabajador social, salga sabiendo más de sí misma, más autónoma. La autoestima también, con más conciencia de que ella también puede, pero para que sea eficaz hay que darle la impresión de que no se lo dejamos a ella sin tomarnos interés, sino que tomamos parte, la necesaria. (...) Para que ella poco a poco vaya ejerciendo.” (E1:490-500)*

La importancia de hacer participe al usuario en su proceso, respetar la autodeterminación necesaria para no partir de la referencia del profesional. Por lo que si unimos participación del usuario y responsabilidad del profesional, se traduce en que el plan de trabajo es necesario consensuarlo con él y ser consciente de que son procesos muy complejos y muy paulatinos. Ya que provocar cambios en hábitos, conductas o situaciones establecidas y perdurables no es sencillo es una acción muy compleja.

*“(...) nos planteamos un proyecto ideal, luego el trabajo diario nos demuestra que la mayoría de la gente o que a cualquiera nos cuesta hacer cualquier pequeño cambio, cuanto más a la gente con la que intervenimos, les pedimos unos cambios increíbles y de repente tienen que adquirir un montón de habilidades (...) que se supone que son procesos de maduración personal de cambio que llevan años. Entonces de repente nosotras desde nuestro puesto profesional a la luz de una serie de indicadores, o de problemas detectados se nos ocurre hacer (...) la carta a los reyes magos y esa carta rara vez se cumple.” (E3: 50-60)*

No solo hay que tener en cuenta para el éxito de la intervención el rol del trabajador social sino también el rol del usuario y sus aspectos personales.

*“su propia situación, su diagnóstico y su situación personal. También la educación que ha tenido (...), todas las cosas personales que ellos tengan puede influir en un tipo de relación u otra” (E2: 244-246)*

Además se alude a la necesidad de partir de la persona, de hacer partícipe al usuario y en relación con esta actitud nos encontramos con la actitud que algunos profesionales mostramos al idear planes de intervención bajo nuestra perspectiva y no desde la del usuario.

*“Puede que cuando haya hecho un cuarto del proceso o la mitad, esté más que satisfecha (la usuaria) y entienda que está ya cumplido, aunque yo como profesional vea que todavía quedan áreas en las que seguir trabajando y eso es la percepción profesional posiblemente”. (E3: 62-65)*

De forma implícita recogemos en las entrevistas que se fracasa en la intervención cuando no se obtienen los resultados esperados, o cuando la relación de ayuda no es la idónea, o cuando se crean usuarios dependientes y cuando el usuario no quiere lograr un cambio.

La experiencia a la que se alude en varias entrevistas trae consigo el aprendizaje y el manejo adecuado de las diversas técnicas, haciendo una intervención más fluida y más centrada en el usuario.

Otro aspecto que se cita en las entrevistas es la necesidad de reflexión, de autoevaluación, de revisar nuestro proceder, para observar nuestras actitudes y analizar de forma profunda nuestra praxis profesional. Por la complejidad que señalan las entrevistas de

nuestro proceder, es necesario observar nuestra ejecución, para evaluar no solo el logro de los objetivos, sino el inicio y el proceso de nuestra metodología de intervención.

Para concluir todo lo expuesto, y de la dificultad de contener lo que produce éxito o fracaso en la intervención podemos citar, que la relación de ayuda es determinante para el éxito/fracaso de la intervención social, pero que es necesario tener en cuenta otras variables del usuario y externas del contexto del usuario y del macrocontexto (variables estructurales).

Para darse una intervención eficaz o ineficaz en la intervención debemos analizar todas variables que explicamos anteriormente y todas ellas toman protagonismo, pero es fundamental el rol que asume el trabajador social como un aspecto decisivo para la efectividad. Parte del rol del trabajador social consiste en percibir y trabajar los obstáculos tanto del paciente como de sí mismo, que dificultan la construcción de la óptima relación de ayuda.

Señalan como fundamental, contar con la participación del usuario de forma constante, y hacérselo llegar, que el usuario sienta que estamos ahí para ayudarlo a que el mismo se ayude, a que nos utilice como herramienta de su cambio. El trabajador social debe mostrar interés por conocer experiencias humanas y modos de funcionamiento distintos. Estas dos características favorecen la relación de ayuda con los usuarios, puesto que manifiestan una actitud de disposición del profesional por conocerle.

*“Yo tengo que sentir respecto al usuario que estoy de su parte, que me interesa lo que me dice, que por las respuestas que le doy no le estoy juzgando, que no le juzgo por su conducta. Que lo que quiero es ayudarlo y entonces ella va expresando”.* (E2: 405-408)

Esta variable va unida también a la implicación, y cada profesional pondrá la barrera de hasta donde llegará. Se entiende la implicación en el sentido de compromiso, puesto que la institución en la que el profesional desempeña sus funciones le da un “encargo” institucional, proviene de la legitimación en una sociedad democrática. Este compromiso puede adoptar diferentes características: puede ser funcional, complementario, instrumentalizada etc... y según el objetivo que se pretenda se usa para una cosa u otra.

*“la persona tiene que sentir que yo estoy comprometida”* (E3: 286-287)

*“para hacer una buena relación de ayuda tenemos que estar bien en nuestro trabajo, porque sino tomamos una actitud de cumpla el expediente... y no me implico más”* (E3: 456-458)

Para contestar a la cuestión ¿es exitoso el trabajo social?, sería necesario determinar que es éxito, por lo que sería adecuado fijar parámetros objetivos que midan el logro de los objetivos, y no desde indicadores subjetivos. Conexionando estos dos últimos capítulos, observamos en el siguiente esquema la relación de la dependencia e independencia con el éxito y fracaso del trabajo social.

Figura sobre la relación de dependencia o de independencia (anexo 3)

## MÁS ALLÁ DE LA RELACIÓN, EL PODER Y EL QUERER EN EL USUARIO

Es necesario exponer los tres componentes necesarios en el usuario para que la intervención sea eficaz: querer, saber y poder. Del “querer” comentamos que se trata de la voluntad del cliente, de “ser “demandador de ayuda, por ello es necesario reflejar la dificultad de intervención cuando existen usuarios “forzosos” que por motivos judiciales o administrativos les obligan a aceptar una intervención social como pena alternativa a prisión o cuando existe declaración de riesgo de los menores y es necesario que acepten nuestra ayuda para evitar que se produzca un desamparo.

El “querer”, refleja la voluntad del usuario para salir de la situación en la que se encuentra inmerso. El objetivo de la intervención social radica en no imponer la solución, sino en construirla con el usuario de forma conjunta, por lo que es importante que cuando el usuario no acepta la intervención respetar su proceso, quizá no sea su momento de cambio y presionemos profesionalmente tanto que cuando verdaderamente quiera el cambio, haya construido referencias negativas hacia el profesional, que le impidan avanzar en un futuro. Por ello todos los entrevistados coinciden en que la voluntad del usuario es determinante y radical en cuanto que si el usuario no demanda ayuda, no manifiesta cambiar, no sirve ningún tipo de estrategia, ni la aplicación de cualquier técnica que resulte muy efectiva.

*“(...) parte de que uno quiera, de que uno considere que tiene un problema y de que está en su mano no hacer nada para cambiarlo.” (E4: 37-38)*

De una forma muy gráfica se expone lo que queremos señalar con la voluntad.

*“hay un dicho hindú, que dice que puedes llevar a un caballo a la fuente pero no le puedes obligar a beber” (E4:47-48)*

Mediante la interacción debemos motivar hacia ese cambio, hacer siguiendo con el ejemplo que propone la entrevistada “hacer que tenga sed el caballo”, pero debemos respetar si la sed vendrá más tarde o es necesario esperar, que este “caballo siga galopando hasta que sienta la necesidad de beber”, respetar el ritmo del cliente o cuando esté en su momento de cambio.

El “poder” se trata de la capacidad que el usuario posee, y partimos de que la persona que quiere conseguir un cambio puede hacerlo en función de sus capacidades. Y si los objetivos marcados son realistas y adaptados de forma individual al usuario, no existen motivos para pensar que no puede conseguirlo. Y por último el “saber” que es el “como” conseguir el cambio, la manera de lograrlo, en este sentido el profesional dotará de estrategias, utilizará sus técnicas (incluyéndose la relación), para potenciar las capacidades del usuario, porque ya lo comentaba Roger al considerar que es una condición inherente al ser humano la tendencia a superarnos y a auto-realizarnos.

El papel del trabajador social se encuentra en los tres vértices mencionados, aunque consideremos que en este último es donde precisa más intensamente nuestra orientación.

Debemos animar y motivar hacia el cambio y debemos transmitirle que puede conseguirlo, contagiarle de seguridad, reforzar los pequeños avances y movilizar sus recursos propios. Pero entonces ¿Qué ocurre cuando el usuario no demanda la ayuda o rechaza la relación de ayuda? Según los entrevistados es fundamental que el usuario acepte nuestra ayuda, por lo que entonces es preciso esperar, llegará su momento dentro del proceso, y debemos animar pero no forzar al cambio.

Aunque consideramos que en todas las entrevistas se atribuye mayor protagonismo al profesional, se enfatiza que el usuario es responsable de ésta y que se tienen que dar estas claves, que por mucho que el trabajador social trabaje sobre ellas, no sea el momento o por otras muchas razones el cliente decida continuar en esa situación.

## EN LA BARRERA DE LA SUBJETIVIDAD

Como aludíamos en páginas anteriores, la relación de ayuda se compone de la relación personal y la profesional. Es necesario que en la relación profesional se establezcan límites que no se pueden traspasar, no podemos tratar al usuario con otra condición que con la de usuario, no es un familiar, ni una amistad, es una persona con la que tenemos un fin propuesto que es lograr su bienestar. Y para lograr esta mejora es preciso mantenernos en el terreno profesional, porque en otro ámbito la relación de ayuda no se podría llevar al efecto. Tendríamos que denominarla como otro tipo de relación, pero no de ayuda.

Es primordial no traspasar ciertas barreras de lo profesional a lo personal, es prioritario no crear lazos demasiado estrechos donde se desvirtúa la relación profesional. Donde la subjetividad nos impregne y no exista el distanciamiento necesario que permite la intervención efectiva. La relación personal que acontece inevitablemente debe permanecer dentro de un límite y no traspasar a la subjetividad. Exponemos la experiencia que señala una entrevistada en su praxis profesional sobre la imposibilidad de ser objetivo.

*“Con una mujer fui a comer con ellos a su casa, otra a merendar y a ver sus fotografías y su video de boda y con otra chica a visitar a sus bebés que nacieron y bueno.... Pues a llevarle un pequeño regalito, era un problema yo no quiero tener... yo aquí tengo el poder de tener ofertas de empleo. Aunque yo intente ser superobjetiva yo siempre pienso en esas mujeres antes que en las demás y no debería.” (E5:562-569)*

Es preciso que la dimensión personal se encuentre por debajo de la profesional, para que no reste eficacia a la intervención. Y no se trata de no mantener una cercanía emocional, (que consideramos que es muy necesaria), o de acercarnos físicamente al usuario, sino de no traspasar unos límites que no te dejen permanecer objetivo ante la situación a la que te enfrentas, porque en el momento que la subjetividad guía la intervención dejas de ser eficaz.

*“(...) es una relación de ayuda que para que sea eficaz o al máximo efectiva tiene que haber un vínculo afectivo también. Pero sin que ese vínculo, al menos en nosotros, nos haga enfatizar de una forma excesiva que limite la eficacia.” (E4: 212-214)*



Esta es una de las razones por la que no debemos tratar a alguien de la familia porque el vínculo afectivo es tan profundo que te impide tener esa objetividad necesaria para poder ayudarles.

Se trata de unas consideraciones que no solo hay que conocerlas en la teoría, sino los entrevistados aluden que se requieren años de experiencia por la complejidad que requiere el establecimiento de límites o el manejo adecuado de esta relación. Cuando observamos que los límites han sido traspasados es más adecuado que se realice un traslado del caso a otro colega desde la reflexión y la honestidad.

## LA RIQUEZA DE LA MISERIA HUMANA

La relación de ayuda es una interacción que se produce entre dos personas e indudablemente la influencia a nivel inconsciente y consciente, se da entre ambas partes, por lo que la relación de ayuda ejercerá influencia sobre el ayudado, pero también el profesional se impregnará de aspectos que provoca esta interacción. Algunos autores lo han denominado “terapia bipersonal”. Es necesario que el trabajador social acepte estas aportaciones del usuario, resulta relevante para la construcción de la relación de ayuda. Nos referimos a cualquier elemento que surja desde el paciente y que se considere beneficioso para el proceso. Este aspecto surge naturalmente en cuatro de las seis entrevistas realizadas y a continuación aportamos.

*“(...) los usuarios con sus demandas te hacen, a nivel tanto personal como profesional el estar actualizado, el buscar las mejores soluciones.” (E2: 389-391)*

Evidentemente la escucha de sufrimiento constante no puede dejar impasible al profesional, y por mucho que éste utilice técnicas de autoprotección, es necesario tomar una actitud limitada frente a esta situación; controlando la cercanía emocional. Surge en una de las entrevistas la necesidad de manejar ciertas situaciones con sentido del humor, esto hace que relativicemos el dolor y que nos afecte de una forma menos intensa, provocando que el usuario observe desde otra perspectiva su vivencia o su actitud.

*“(...) el ser capaz de reírme con la gente de las situaciones incluso de dolor y hacerlo con mucho respeto, con mucho cuidado pero también introducir cierto humor por la persona pero también por mí, porque a veces escuchamos dramas tan terribles que yo me moriría.” (E3: 233-236)*

El profesional aprende de la intervención, le permite un crecimiento no solo profesional sino personal. Se conocen sentimientos profundos de personas muy dispares que entrevistamos, observamos actitudes de gran fortaleza para superar crisis muy drásticas, y también observamos comportamientos individualistas y egoístas que pueden perjudicar mucho a la gente que se estima.

Entendemos la característica de la relación como recíproca, ayuda al trabajador social a ser mejor persona, a tener un conocimiento más profundo de la naturaleza humana.

*“pero en la relación de ayuda el principal recurso es el propio usuario, ellos son competentes y tienen capacidades y mientras las desarrollan yo aprendo con ello, a mi me viene bien a nivel personal y también a nivel profesional” (E3: 404-407)*

Salzberger expone que no solo la función del asistente es de cuidar o de preocupación sino también de “pensar, clarificar, diferenciar, dar nombre a un sentimiento vago y vincularlo con lo significativo, regulando así el dolor”. Se refiere no solo al dolor del ayudado sino del que el profesional se impregna al escuchar y sentir desde lo subjetivo al dolor ajeno.

Aunque se alude a la satisfacción profesional en múltiples ocasiones también se alude a otro sentimiento como es la frustración que supone la excesiva burocratización que a veces sucede en la profesión, produciendo en los profesionales frustración al no poder destinar tiempo suficiente para la intervención directa. El factor tiempo sale en cuanto que la relación de ayuda requiere de un tiempo para poder establecer una relación de confianza, y es necesario al menos dedicar una hora a cada entrevista, para entender que se ha podido dedicar espacio a la persona en el cual hemos tenido la posibilidad de aplicar la relación de ayuda en toda su magnitud. Se valora la grandeza de la profesión y la gran utilidad con respecto a otras profesiones que posee el Trabajo social.

*“Aunque no hubiera ejercido la profesión más que por este caso, estaría justificada mi entidad profesional” (E1: 46-47)*

Para concluir señalaremos que se exponen ideas a cerca de que es necesario mantener una actitud comprometida con el usuario, no caer en la resignación que a veces el “bourn out” ocasiona, es necesario mantener una actitud de reivindicación constante como faceta importante del trabajo social.

Pero entendemos que la dureza de la profesión radica en la contención del dolor ajeno y de conocer sufrimientos vitales realmente graves, en contraposición, radica lo que la relación de ayuda nos aporta en nuestro crecimiento personal, en el conocimiento del ser humano y la satisfacción a nivel personal que genera el cambio que producen determinadas personas.

*“Es un reto asistir a procesos profundos de cambio y tan increíbles, hay que estar bien a nivel personal, tienes que tener una actitud vital de lucha de compromiso y creo que hay mucha resignación en nuestra profesión e inconscientemente lo vas a proyectar en tu relación.” (E3: 458-462).*

Se menciona la importancia de que los profesionales tengamos espacios de supervisión, ya que así tendrá mejores condiciones para centrarse en el usuario. Como medio de Autoevaluación y de reflexión de la praxis profesional. Para “mirar desde arriba” la intervención social, y aprender a manejar la relación con fines positivos tanto en el usuario como en los profesionales mismos. Fundamentada no solo por la complejidad que se señala de

forma constante, sino para que el profesional se encuentre bien, satisfecho y así pueda desempeñar su rol con plena eficacia.

*“(...) las implicaciones emocionales que esto tiene para nosotras, y creo que es importante algo que hemos leído mucho que es espacios de supervisión para ser conscientes de todo lo que se nos mueve.” (E3: 450-452)*

### **A modo de conclusión**

» Nuestra condición de ser social, nos hace sujetos de las relaciones interpersonales y de la comunicación desde el momento de nuestro nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales comunicativas.

» La relación de ayuda es un elemento esencial e imprescindible para realizar la intervención social en tanto que se constituye como base a partir de lo cual es posible desarrollar este proceso.

» Esta relación incluye una relación personal y una relación profesional donde es necesario no traspasar unos límites establecidos.

» En todas las entrevistas se da mayor responsabilidad al trabajador social en la construcción de la relación de ayuda, lo que no exime la participación del usuario en ésta por lo que la responsabilidad en la relación de ayuda es compartida.

» Parte del rol del trabajador social consiste en tener capacidad de escucha, empatía y apertura con el usuario de manera que establece el contexto adecuado para la intervención.

» La capacidad, voluntad y el conocimiento del camino para el cambio en el ayudado es considerada fundamental para la efectividad de la intervención social.

» La relación de ayuda y las técnicas son unidades interdependientes.

» Es necesaria la desvinculación para que la relación de ayuda llegue a su total plenitud, porque podemos ser impedimento para el usuario, es decir el objetivo es conseguir la autonomía del usuario que es preciso trabajar desde un inicio.

» Como cualidades que debe fomentar el profesional para que sea una relación de ayuda de calidad destacamos: honestidad, calidez, empatía, escucha, activa, aceptación, atención individualizada, respeto, secreto profesional e implicación.

» La interacción profesional influye también en el trabajador social, fundamentalmente le hace: estar más actualizado, movilizarle en la búsqueda de soluciones, sacar el sentido del humor para desdramatizar, conocer al ser humano en su profundidad, y le ayuda en su crecimiento personal. Este aspecto contrarresta la posible carga que el profesional soporta al contener tanto sufrimiento humano.

## **Sugerencias y líneas de investigación futuras**

Cabe destacar que el análisis de los datos reseñados en el presente artículo, requieren ser interpretados en el marco de este estudio, que si bien aporta datos interesantes para el desarrollo del tema, demandan ser completados con otras investigaciones que permitan profundizar el conocimiento acerca de la concepción de la relación de ayuda y de cómo influye ésta en la intervención social.

En este sentido dada la relevancia que este concepto ha adquirido en la actualidad y considerando el carácter exploratorio de este estudio, se sugiere la realización de una investigación que abarque otros sectores del universo que el presente estudio abordó. Es decir que se indague sobre las variables que el trabajador social debe poseer para que la relación de ayuda sea óptima para la consecución de los objetivos.

Otro aspecto relevante y que escapó a los propósitos de este estudio, es la duración de la intervención social, porque en ocasiones se genera dependencia por parte del profesional o cronificación y es necesario estudiar la variable del tiempo, como aspecto relevante en la programación del caso.

Dada la importancia que se le atribuye a la relación de ayuda para el éxito o fracaso profesional, sería importante estudiar el grado de influencia que ejercen en ella distintos factores (tipo de institución, características del trabajador social, técnicas utilizadas, recursos aplicados etc.), ya que esto podría contribuir a reconocer aquellos que la dificultan y así construir óptimas relaciones de ayuda.

Considerando que varios de los entrevistados aluden a la aportación individual que la relación de ayuda ejerce tanto a nivel personal como a nivel profesional, sería interesante que este tema fuese abordado con mayor énfasis. Ya que ha quedado constatado que la relación de ayuda es una relación interpersonal, y que la influencia es mutua, por lo que ¿Qué cambios produce en el trabajador social el establecimiento constante de relaciones de ayuda profesionales? Y ¿Qué mecanismos de autoprotección debe utilizar el profesional para no caer en una situación de “burn out”?

## **Agradecimientos**

Agradecimiento especial al Profesor Dr. Jesús Hernández Aristu, que apoyó la investigación con gran ilusión y motivación, impregnándome de su entusiasmo por la investigación social desde el rigor y la seriedad profesional.

Agradecimiento también a los profesionales que colaboraron en la realización de las entrevistas en profundidad.

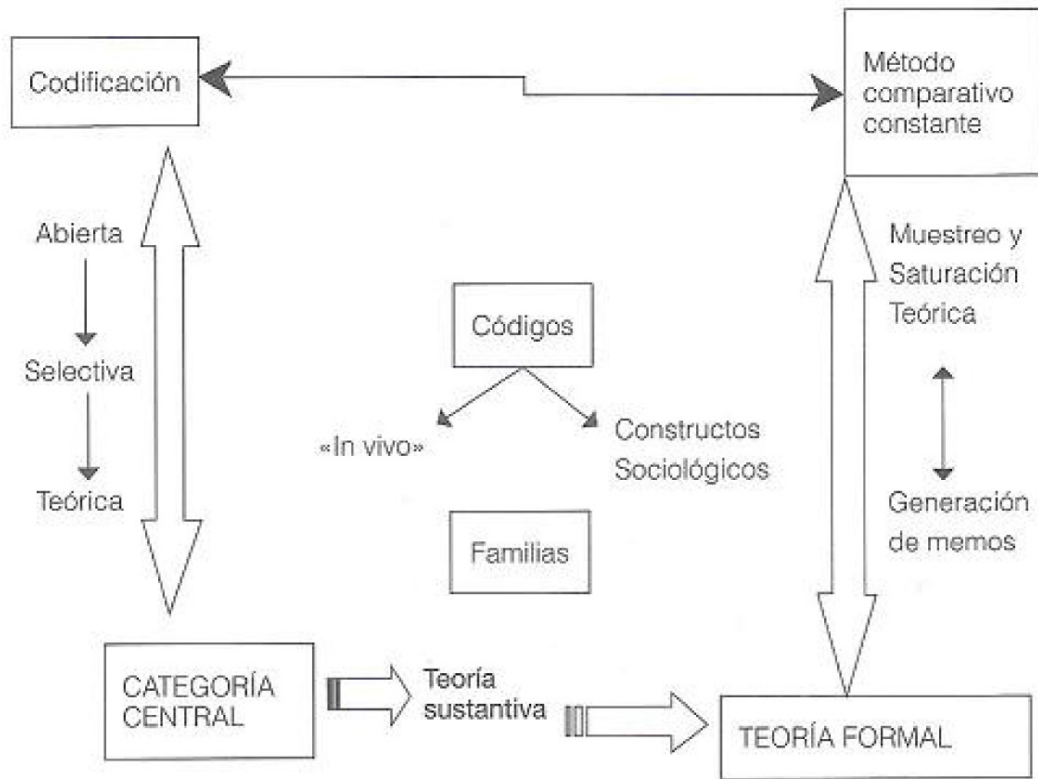
Y por último a mi familia que siempre me anima en el camino de la investigación como uno de mis retos profesionales.

## Bibliografía

- ANDER EGG, E. (1981). *Diccionario de trabajo social*. Alicante:CAM.
- ARGYLE. M. (1972). *Hombre en crisis y relación de ayuda*. Madrid: Asetes
- BIESTEK. (1966). *Las relaciones del casework*. Madrid: Aguilar
- BOWLBY, J. (1986). *Vínculos afectivos: formación, desarrollo y pérdida*. Madrid: Morata.
- BOWLBY, J. (1988). *Una base segura. Aplicaciones clínicas de una teoría del apego*. Madrid: Paidós.
- Cormier, S. y Cormier, W. (1996). *Estrategias de entrevista para terapeutas*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- DE ROBERTIS, C. Y PASCAL, H. (1994). *La intervención colectiva en trabajo social*. Buenos Aires: El ateneo.
- DE ROBERTIS, C. (1988). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Buenos Aires: El ateneo.
- DU RANQUET. (1996). *Los modelos en trabajo social*. Madrid: Siglo XXI
- ESCARTÍN, M.J. (1992). *Manual del trabajo social (modelos de práctica profesional)*. Alicante: Aguaclara.
- FREUD, S. (1974). *Esquema del psicoanálisis y otros escritos de doctrina psicoanalítica*. Madrid: Alianza editorial.
- GOODE, W Y HATT, P. (1974). *Métodos de Investigación Social*. México: Trillas
- HERNANDEZ, J. (1991) *Acción comunicativa e intervención social*. Madrid: Popular.
- HERNANDEZ, J. (1990). *Pedagogía del ser*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.
- HERNANDEZ, J. *Ensayo titulado: La filosofía del diálogo como perspectiva globalizadora e integradora de la intervención social y fundamento ético-ecológico en las profesiones de ayuda*. Publicado en: KISNERMAN, N. (2001) *ÉTICA, ¿Un discurso o una práctica social?* Paidós. Buenos Aires.
- HORNEY, K. (2003). *El proceso terapéutico*. Ensayos y conferencias. Vitoria: La llave.
- HOWE, D. (1995). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- KISNERMAN, N. (1998). *Pensar el trabajo social*. Argentina: Lumen Argentina.
- KISNERMAN, N. (1999). *Reunión de conjurados. Conversaciones sobre supervisión*. Buenos Aires. Umen-Humanitas.
- MADRID, J. (2005) *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- MURAN Y SAFRAN. (2005). *La alianza terapéutica. Una guía para el tratamiento relacional*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- OLZA, M. Y HERNÁNDEZ, J.(2002). *Trabajo social: (cuestiones sobre el qué y el cómo)*. Zaragoza: Certeza.
- PERLMAN, H.H. (1980) *El trabajo social individualizado*. Madrid: Rialp.

- PERLS, F. (1976). *El enfoque guesáltico. Testimonios de terapia*. Chile: Cuatro vientos.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (1992) *Diccionario de la lengua española* (21ª Ed.) Madrid, España: Espasa-Calpe.
- RICHMOND, M. (1996). *El caso social individual*. Madrid: Talasa
- ROBERTIS, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social*. Valencia: Nau Llibres
- ROGERS, C. (1959). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- ROGERS, C. (1961). *El proceso de convertirse en persona. Mi técnica terapéutica*. Buenos Aires: Paidós.
- ROGERS, C. (1981). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Barcelona: Paidós.
- SABINO, C.A. (1994). *Cómo Hacer Una Tesis* (2º edición). Caracas: Panapo.
- SALZBERGER, I. (1980). *La relación asistencial. Aportes del psicoanálisis Kleiniano*. Buenos Aires: Amorrortu.
- SATIR, V (2006). *El arte de crear una familia*. Barcelona. RBA.
- SCHLIPPE, A., SCHWEITZER, J. (2003). *Manual de terapia y asesoría sistémicas*. Barcelona: Herder.
- SIERRA BRAVO, R. (1985). *Técnicas de investigación social*. Madrid: Paraninfo.
- TAYLOR, S. Y BOGDAN, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de Investigación. La búsqueda de significados*. Buenos Aires y Barcelona: Paidós.
- TRINIDAD, A.; CARRERO, V. Y SORIANO, R. (2006). *Teoría fundamental <<Grounded theory>> La construcción de la teoría a través del análisis interpretacional*. Madrid. (Centro de investigaciones sociológicas. Cuadernos metodológicos N°37)
- TOJAR, J.C. (2006) *Investigación cualitativa: comprender y actuar*. Madrid: La Muralla.
- WATZLAWICK, P. (1981). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Barcelona: Herder.
- ZAMANILLO, T Y GAITÁN, L. (1991) *Para comprender el trabajo social*. Madrid: Verbo divino.
- Diccionario crítico de Ciencias sociales. <http://www.ucm.es/estructura/escuelas/esocial/>.html.
- Negociando la Alianza terapéutica. *Guía para el tratamiento relacional*. Revista de Psicoanálisis. Aperturas psicoanalíticas, <http://www.aperturas.org/14alvarez.html>

Anexos



INTERVENCIÓN SOCIAL

