



**TRABAJO FIN DE
GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

**“La relación de ayuda como cauce de la
intervención”**

Autora: D^a Elena Casado Conde

Tutora: D^a Carmen del Valle López

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO: 2015-2016

FECHA DE ENTREGA: 12 de Junio de 2016

*El respeto a la autonomía y a la
dignidad de cada uno es un imperativo
ético y no un favor que podemos o no
concedernos unos a los otros.*

Paulo Freire (2006)

ÍNDICE:

1. RESUMEN.	4
2. INTRODUCCIÓN.	6
3. OBJETIVOS.	8
4. EVOLUCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL.	9
5. LA RELACIÓN DE AYUDA EN TRABAJO SOCIAL.	13
5.1. Concepto y principios de la ayuda en Trabajo Social.	13
5.2. La relación de ayuda.	18
5.3. Finalidades de la relación de ayuda.	23
5.3.1 Reforzar las capacidades del individuo.	23
5.3.2 Autonomía y autodeterminación.	26
5.4. Posición del profesional del Trabajo Social en la relación de ayuda.	32
6. LA RUPTURA DE LA RELACIÓN DE AYUDA.	33
6.1. Dominación.	33
6.2. Paternalismo.	36
6.3. Asistencialismo.	39
7. CONCLUSIONES.	42
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	44

1. RESUMEN.

El presente documento trata de explicar la relación de ayuda que se establece entre el profesional y la persona usuaria a partir de las aportaciones que hacen diferentes autores. Mediante la relación de ayuda, ambos trabajan para movilizar los recursos de la persona usuaria y garantizar su autonomía y autodeterminación. Para que esta relación de ayuda pueda darse y respete la dignidad de ambos, Biestek (1963) enumera una serie de principios que el profesional no debe quebrantar si quiere satisfacer las necesidades de las personas usuarias. Fruto de la evolución que ha tenido la disciplina del Trabajo Social, la relación de ayuda en si misma considera a la persona como el centro de todo el proceso, ya que, como agente de cambio, tiene derecho a decidir y a que sus decisiones sean tenidas en cuenta. El profesional debe evitar asumir toda la responsabilidad en la resolución de las tareas, manteniendo en su posición un constante respeto a la dignidad de la persona usuaria, ya que si quebranta los principios de ayuda, romperá la relación establecida. Si esta relación se rompe se puede caer en cuestiones no deseadas como la dominación, el paternalismo o el asistencialismo.

Palabras Clave: Trabajo Social, principios, relación de ayuda, autonomía, capacidades.

ABSTRACT.

This document tries to explain the aid relationship established between the professional and the user from the contributions made by different authors. In a helping relationship, they will both work to mobilize the resources of the receiver and to ensure his autonomy and self-determination. So that this help relationship can be given and to ensure that it respects the dignity of both, Biestek (1963) lists a number of principles that professionals should not break if they want to satisfy the needs of the users. As a result of the evolution that the Social Work has done, the aid relationship itself considers the person as the centre of the whole process, because, as a change agent, he has the right to decide and that their decisions are taken into consideration. The professional should avoid taking full responsibility in resolving the tasks, keeping a consistent respect for the dignity of the user, because if he violates the principles of help, he will break the relationship established. If this relationship breaks, it can fall into unwanted issues as dominance, paternalism and welfares.

Keywords: Social work, principles, helping relationship, autonomy, capacities.

2. INTRODUCCIÓN.

Este trabajo de reflexión y de revisión bibliográfica se lleva a cabo en el último curso del Grado en Trabajo Social. Es en este momento, tras cuatro años de aprendizaje tanto teórico como práctico, cuando he considerado más oportuno profundizar sobre un elemento clave para el Trabajo Social, elemento sin el cual no se podría dar un proceso de intervención efectivo, la relación de ayuda entre el profesional y la persona usuaria.

La práctica actual del Trabajo Social se enfrenta a diversos conflictos, entre ellos cómo garantizar la autonomía y la autodeterminación de las personas usuarias. Los principales recursos para ello son el profesional y la persona usuaria. Por tanto la relación de ayuda que se establece entre ambos constituye el principio vital que permite la intervención y que es la esencia del Trabajo Social. Esta relación no sólo es fundamental para poder llevar a cabo el proceso de ayuda sino que pone en práctica el respeto al valor de la persona en sí misma y a su dignidad. No basta con que el profesional indique o, en el peor de los casos, ordene a la persona lo que tiene que hacer. Las personas que acuden en busca de ayuda profesional, son sujetos con capacidad de decisión y de transformación que tienen el derecho y la obligación de participar en la toma de decisiones. Es labor del profesional del Trabajo Social reforzar las capacidades de estas personas para que ellos mismos superen su situación-problema. Si el profesional vulnera los principios de ayuda la relación se rompe, degenerando en formas de ayuda, injustas e irresponsables, y transformando el proceso de intervención en una práctica poco efectiva. Es en este contexto donde surge este trabajo con el fin de que los profesionales reflexionen sobre sus roles y funciones y ejerzan su trabajo con responsabilidad y profesionalidad. Para lo cual, tendrán que ejercitar la comprensión tanto de uno mismo, la autocrítica, como de los otros.

El trabajo está estructurado de lo más general a lo más concreto. Comienza con una breve alusión a la evolución del Trabajo Social, desde sus formas asistencialistas y paliativas de la beneficencia hasta el Trabajo Social transformador que busca el empoderamiento de la persona usuaria. El siguiente punto continúa con la relación de

ayuda, eje fundamental del trabajo en cuestión, que trata de garantizar la autonomía y la autodeterminación de la persona usuaria a partir del refuerzo de sus capacidades. En este punto un apartado fundamental que da forma al resto del trabajo son los principios de Biestek (1963) que a pesar de estar escritos en el S. XX siguen influyendo la práctica de los profesionales del Trabajo Social. En esta práctica pueden surgir cuestiones no deseadas, que serán tratadas en el penúltimo apartado, como la dominación, el paternalismo o el asistencialismo. Estas vulneran todo derecho a la autodeterminación de la persona usuaria quebrando entonces la relación de ayuda. Para terminar en el apartado de las conclusiones remarcar la responsabilidad que tienen los profesionales del Trabajo Social en el establecimiento y cuidado de esta relación de ayuda, que se hace especialmente complicada en un contexto de crisis como el actual.

3. OBJETIVOS.

Se tiene como objetivo general del trabajo analizar las relaciones de ayuda y la posición del profesional y de la persona usuaria en estas relaciones.

En cuanto a los objetivos específicos planteados, son los siguientes:

- Estudiar el desarrollo del Trabajo Social desde sus formas más asistencialistas hasta la intervención centrada en la persona.
- Aportar unas consideraciones al profesional sobre lo que implica la relación con la persona usuaria, que es una relación de cooperación en la que ambos, persona usuaria y profesional, avanzan juntos hacia un mismo fin, el empoderamiento de la persona usuaria.
- Analizar la ruptura de la relación de ayuda en sus distintas formas.
- Valorar la práctica profesional y dar cuenta de si en ella está tratando al sujeto como una persona con dignidad que tiene valor en sí misma, dotada de capacidades para tomar sus propias decisiones sobre su propio proceso de transformación.

Para ello, se han revisado y analizado diferentes libros y artículos de la disciplina del Trabajo Social.

4. EVOLUCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL.

El Trabajo Social tiene su origen en la tradicional inclinación del hombre de ayudar a los desfavorecidos. La respuesta a las necesidades que presentaban los individuos estaba bajo la dirección de la Iglesia. Así, de la Red y Brezmes (2003) sostienen que en España la intervención social se fundamentaba en la caridad, la filantropía (entendida como el amor a los hombres), las exigencias de la convivencia cívica y en el control ante el peligro que podía generar la pobreza (p. 131). Esta inclinación se mantuvo a lo largo de la historia, pero con el paso del tiempo fue adquiriendo formas múltiples y diversas.

Bermejo (2002) sostiene que en un primer momento la atención en Trabajo Social dio prioridad a aliviar las situaciones individuales de carencia, sin poner demasiado interés en los problemas sociales que las provocaban (p. 51). Se trataba, en su mayoría, de actuaciones centradas fundamentalmente en trabajos de adaptación de los miembros al grupo social correspondiente con el fin de mantener el equilibrio del sistema. El objetivo final era el mantenimiento del orden social y el control de los conflictos que pudieran desestabilizarlo. Hoy, sin embargo, Bermejo (2002) afirma que la atención se centra en la estructura de los conflictos sociales y que se ha incrementado la importancia de las funciones preventivas, promocionales y rehabilitadoras del Trabajo Social. (p. 51). Desde sus comienzos el Trabajo Social, al igual que el resto de disciplinas, influido por el contexto y la sociedad cambiante ha evolucionado progresivamente. Mientras en sus comienzos el Trabajo Social buscaba remediar o atender situaciones concretas, en la actualidad se tiende a transformar la realidad para que el individuo pueda desarrollar todo su potencial. Esta evolución teórica del Trabajo Social, propiciada en parte por el avance y desarrollo de herramientas en otras disciplinas como la psicología, la sociología y el derecho, exigió un cambio en el modo de comprender a las personas destinatarias del Trabajo Social.

La antigua concepción al respecto veía al ser humano necesitado como el causante de su propia situación debido a su conducta desviada. Sin embargo el análisis pormenorizado de algunos datos obtenidos a través de la observación sistemática y una reflexión a fondo de la realidad social pusieron de manifiesto la importancia de

aquellos factores objetivos que condicionan el surgimiento y la perduración de situaciones de pobreza y marginación social. (Bermejo 2002:51).

De este modo el Trabajo Social es una profesión que busca la promoción del bienestar de la persona desde el respeto a su autonomía y desde la búsqueda de un tipo de relaciones cada vez más justas.

La evolución y desarrollo del Trabajo Social se puede dividir en diferentes etapas según la concepción que en cada momento se tenga de la sociedad y de la persona.

En cada etapa, el Trabajo social (...) se ha ido configurando en función de la combinación de varios factores clave que aparecen continuamente presentes en su evolución histórica:

- Las formas de acción social o de ayuda existentes en cada periodo.
- Los valores prevalentes con respecto a la persona.
- Las situaciones de necesidad o dificultad psicosocial que han ido configurando las bases de su derecho a recibir ayuda del Estado.
- Los desarrollos de las ciencias sociales que han dado soporte teórico y metodológico a la práctica profesional. (Celedón 2003:251).

El peso específico de cada uno de estos factores en cada periodo ha sido desigual, y esto ha hecho que el Trabajo Social haya ido acercándose cada vez más al objetivo que persigue.

Natividad de la Red (1993) identifica cuatro etapas en la evolución del Trabajo Social en nuestro país: Etapa benéfico-asistencial (1930-1950), Etapa de expansión y desarrollista (1950-1970), Etapa de estabilización técnica y perspectiva científica (1970-1980) y Avances del Trabajo Social en la década de los ochenta en España.

- Etapa benéfico-asistencial (1930-1950): La antigua beneficencia necesita profesionales técnicos para mejorar su administración. Como los poderes públicos no se hacen cargo de estos profesionales, son las instituciones privadas, fundamentalmente la Iglesia católica, quienes se encargan de fomentarlo. Es decir en España, tanto la respuesta a las necesidades como la formación de los trabajadores, estaban bajo la dirección de la Iglesia católica.

Así los profesionales ejercieron una acción bajo signos paternalistas y benéfico-asistenciales donde el objeto de la intervención eran las necesidades vitales. La necesidad era sinónimo de carencia y se suplía por medio de la caridad y las donaciones, por lo que el pobre de solemnidad no podía recurrir al amparo de los tribunales. Era una relación asimétrica basada en reponer donde no había. El sujeto era pasivo, receptor de recursos y dependiente de la respuesta social. Suponía una relación de control ante el peligro que podía presentar el pobre para la sociedad. Había que asegurar el equilibrio.

- Etapa de expansión y desarrollista (1950-1970): La industrialización produce un importante éxodo rural que origina alteraciones en la estructura social, con la notable expansión de las llamadas clases medias. Estas alteraciones provocan nuevas situaciones de necesidad que requerirán mejorar la formación y la profesionalidad del Trabajo Social. Ante el aumento de la demanda también será necesario aumentar el número de profesionales. Se reconocen y aumentan el número de las escuelas y se convalidan los títulos, siendo esto de gran ayuda para la consolidación de la profesión. En esta etapa los profesionales del Trabajo Social buscan reparar y mejorar el daño causado por una necesidad no cubierta
- Etapa de estabilización técnica y perspectiva científica (1970-1980): El número de escuelas y de alumnos sigue creciendo. Entre los años 65 y 70 se produce a nivel mundial una revisión sobre el Trabajo Social, se inicia así en España un camino de replanteamientos, interrogantes y búsquedas del problema social en su contexto. Se manifiestan dos tendencias del Trabajo Social: la orientada a la acción individual y familiar, y la que pretendía centrarse a un nivel más comunitario. En ambos contextos, el Trabajo Social atraviesa una situación crítica que lleva a su revisión. El punto destacado de la revisión fue el cambio de denominación de asistente social por la de trabajador social, y la de servicio social por la de Trabajo Social. El cambio de denominación supone también una alusión a la necesidad de superar una intervención social paliativa que se había dado hasta entonces y aboga por una acción más fundamentada, capaz de

incidir en las causas y no sólo en los efectos. El concepto de asistente social nos evoca a la ayuda inmediata y asistencialista, en cambio el Trabajo Social trabaja con y para las personas.

- Avances del Trabajo Social en la década de los ochenta en España: Durante la década de los ochenta, el nuevo marco de derechos y deberes del ciudadano marcará el avance del Trabajo Social. En esta década se diferencian dos periodos: Uno de 1980 a 1984 en el que se va configurando un sistema público de Servicios Sociales que sustituya a la beneficencia, con los problemas que pueden surgir al establecer los compromisos y metas de un Trabajo social en un sistema de bienestar social relativamente nuevo, y otro desde 1984, cuando se pone el acento en los servicios específicos decayendo así la atención de criterios como el de universalidad a los que se había llegado. Surgen así nuevos retos y desafíos para el Trabajo Social, como pueden ser la dimensión colectiva y comunitaria de los problemas, el objeto y método de intervención y las técnicas e instrumentos a emplear.

Al igual que el bienestar social se ha dejado de concebir sólo para los pobres o desamparados, el Trabajo Social ha tratado de seguir esta misma trayectoria. Moix (2006) reconoce que el Trabajo Social ya no se dirige sólo a los pobres, ni mucho menos, sino que ofrece su servicio personal o su ayuda a todo el mundo, ya que en una sociedad de cambio como la nuestra toda persona puede, en cualquier momento de su vida, necesitar la ayuda del trabajo social. (p. 187).

En definitiva el Trabajo Social ha evolucionado hasta abordar las múltiples y complejas interacciones entre las personas y su ambiente. Su misión es habilitar a todas las personas para desarrollar su pleno potencial humano, y que ellas mismas sean capaces de transformar su situación de acuerdo a su proyecto de vida. Así Celedón (2003) afirma: “los trabajadores sociales se convierten en agentes del cambio en la sociedad, en las vidas de los individuos, en sus familias y en sus comunidades” (p. 257).

5. LA RELACIÓN DE AYUDA EN TRABAJO SOCIAL.

5.1. Concepto y principios de la ayuda en Trabajo Social.

Los profesionales del Trabajo Social tienen como misión aportar a la persona los elementos que le permitan pasar de una situación de dificultad, a la hora de afrontar los problemas, a una situación de pleno desarrollo de sus potencialidades, es decir, lograr que el individuo sea autónomo. Esta labor que realiza el profesional del Trabajo Social puede designarse con la palabra ayuda. Según De Robertis (2003): “La ayuda es el conjunto de procesos y actos organizados con el fin de dotar a una persona de autonomía personal” (p. 74). Para que ese cambio se produzca es requisito indispensable que se establezca una relación entre el profesional y la persona que se encuentra en situación de dificultad.

Biestek (1963) definió una serie de principios que el profesional del Trabajo Social debía respetar para dar respuesta a las necesidades de la persona usuaria de una manera sensible y comprensiva. Éstos han sido muy influyentes para el Trabajo Social, puesto que suponen las cualidades que debe tener el profesional para que se cree la relación con la persona usuaria. Cualquier deterioro en uno de ellos implica un defecto en todas las relaciones, y la ausencia de cualquiera significa que la relación que se ha creado no es satisfactoria.

- Individuación. De la necesidad de la persona usuaria de ser tratado como un individuo, surge este principio. Cada sujeto es único, por tanto será necesario adecuar cada proceso de ayuda a las particularidades de cada persona. Toda persona tiene el derecho a ser tratado, no solo como “un” ser humano, sino como “ese” ser humano con todas sus cualidades que lo diferencian del resto. Para poder individualizar el profesional debe reunir unos requisitos previos:

- Carencia de favoritismos y prejuicios.
- Conocimiento de la conducta humana.
- Capacidad para escuchar y observar.
- Capacidad de acompañamiento con la persona usuaria.

- Capacidad para penetrar en los sentimientos de las personas.
 - Capacidad para conservar la perspectiva.
- Expresión intencionada de sentimientos. De la necesidad de la persona usuaria de expresar sus sentimientos surge la necesidad de que el profesional sea capaz de reconocer estas emociones. Las emociones de la persona forman parte de su naturaleza humana, por tanto su desarrollo es necesario para la construcción de la personalidad entera. Dado que el profesional del Trabajo Social trata con personas que se encuentran en una situación de dificultad, es importante que les ayude a expresarse e intentar comprender lo que significa para ellos la situación por la que están pasando. Para ello tendrá que crear en un ambiente en el que la persona se sienta a gusto a la hora de expresar sus sentimientos.
- Participación emocional controlada. La persona usuaria tiene la necesidad de que la respuesta del profesional simpatice con sus problemas. Para ello el profesional tendrá que:
- Ser sensible, aprendiendo a dominar sus propios pensamientos, para nunca dejar de oír y ver los sentimientos de la persona usuaria.
 - Conocer la conducta humana para así poder comprender el significado de los sentimientos de la persona usuaria.
 - Dar una respuesta adecuada los sentimientos de la persona usuaria. Esta respuesta nunca será estática
- Aceptación. La necesidad de la persona usuaria de ser reconocida como una persona dotada de dignidad, supone tratar a las personas tal y como son, incluyendo sus virtudes y defectos, respetando siempre su dignidad y valor innatos. Ninguna característica individual puede hacer que se pierda ese valor. Esto exige una respuesta concreta del profesional:
- Centrada en la persona. Dirigida a hacia las necesidades de la persona usuaria y no a las del profesional.

- Reforzar la capacidad de la persona usuaria, para que ésta se ayude a sí misma.
 - Percibir las actitudes y sentimientos propios para poder comprender y aceptar los de la persona usuaria.
- Actitud exenta de juicios. La necesidad de las personas usuarias de no ser juzgados implica que los profesionales no deben formular juicios morales negativos ni sobre su situación ni sobre su persona. El profesional no determinará el grado de culpabilidad, inocencia o responsabilidad de la persona usuaria sobre su situación de dificultad. Es importante comprender sus debilidades pero juzgarlos no es competencia del profesional, sino transformar esas debilidades en fortalezas. Siempre que la persona usuaria se sienta juzgado no se sentirá libre para hablar de sí mismo con el profesional.
- Autodeterminación de la persona usuaria. La persona usuaria tiene que elegir por sí misma y adoptar sus propias decisiones, ejercitando su derecho a la autonomía. La violación consciente e intencionada de este derecho, por parte del profesional, supone un acto antiprofesional que perjudica al establecimiento de la relación de ayuda. El profesional no solo debe respetarla sino que debe estimular y activar esa capacidad. Para ello el profesional tendrá que:
- Ayudar a la persona usuaria a ver su situación con claridad y con la perspectiva necesaria.
 - Poner en contacto a la persona usuaria con los recursos de la comunidad más adecuados para él.
 - Estimular y activar los recursos de la persona usuaria.
 - Crear un ambiente adecuado en el que la persona usuaria pueda desarrollarse y afrontar su situación.
- Reserva. La persona usuaria se sentirá segura para expresarse siempre que se guarde la información que revele durante su relación con el profesional.

Cuando la persona acude en busca de ayuda entiende que tendrá que revelar datos sobre su situación y los sentimientos que esta le provocan, pero también es consciente de que aunque esa información es necesaria para el proceso que van a comenzar no podrá ser conocida más que por las personas que participan de la ayuda. Por tanto la responsabilidad del profesional de guardar esa información constituye una cualidad esencial de la relación entre el profesional y la persona usuaria, ya que si ésta se vulnera en algún momento del proceso la relación de ayuda se romperá.

En definitiva de estos principios se deduce que tanto el profesional del Trabajo Social como la intervención, identifican a la persona como el centro de todo el proceso. El profesional debe respetar los derechos de las personas usuarias, no debe enjuiciar su conducta y debe mantener la confidencialidad de la información. La sociedad y el Trabajo Social han evolucionado de tal manera que han permitido que estos principios de los años sesenta tengan aún una mayor vigencia en la actualidad. Es en 1978 con la Constitución Española cuando se consagra la confidencialidad como un derecho de la persona. Ésta es una conquista del ciudadano, no está en manos del profesional el poder de concedérselo o no a la persona usuaria, ya que del derecho de confidencialidad subyace el deber del profesional de guardar el secreto profesional. Estos principios se refuerzan hoy en el Código Deontológico de Trabajo Social. Es en este Código donde el Consejo General del Trabajo Social (2012) sostiene que el Trabajo Social fundamenta su actuación profesional, y por tanto sus relaciones con las personas destinatarias, sobre tres principios básicos: la dignidad humana, la libertad y la igualdad.

- Dignidad. En cuanto al valor que tiene la persona en sí misma, con sus intereses y finalidades.
- Libertad. La persona, como sujeto con plenas capacidades, debe actuar sin coacción ni impedimentos. El profesional tiene que respetar el derecho a decidir de la persona.
- Igualdad. De trato: el profesional no debe actuar ni con favoritismos ni prejuicios; de derechos; de oportunidades: el profesional debe facilitar los

medios necesarios; y de resultados: eliminar la desigualdad en las posiciones de partida. (p. 8).

Por lo que respecta a la persona se deja claro en estos principios el hecho de que es necesario tratar a cada persona de manera diferente, según su situación y sus capacidades, por lo cual no es posible uniformizar el proceso de ayuda. La participación activa de las personas usuarias en este proceso de ayuda es el medio más eficaz para ayudarlas a encontrar la mejor solución posible a su problema, por tanto el profesional debe evitar asumir la responsabilidad en la resolución de los problemas y acompañar a estas personas en su camino de avance hacia la mayor autonomía posible.

5.2. La relación de ayuda.

Biestek (1963) sostiene que las relaciones de ayuda son el cauce por el que discurre el proceso de ayuda o la intervención en Trabajo Social. Es a través de estas relaciones donde se movilizan los recursos del individuo y de la comunidad. (p. 4).

La relación de ayuda centrada en la persona y en sus capacidades, no en los problemas que ésta sufre, se fundamenta según De Robertis (2003) en la confianza. Para que esta confianza se establezca, las actitudes del profesional hacia la persona usuaria tendrán que ser de comprensión y respeto. (p. 48). Para que del encuentro entre el profesional y la persona usuaria nazca una relación de ayuda, el profesional, además de su disponibilidad e interés, tendrá que expresar su aceptación por la persona usuaria y no su juicio. Aceptar a la persona usuaria como ser único que es, con su capacidad de análisis y decisión, aunque su manera de ser, de pensar y de comportarse sea distinta que la del profesional.

La relación de ayuda según De Robertis (2003): “es siempre una situación interactiva en la cual las influencias y las transformaciones son recíprocas” (p. 78). Requiere tanto del profesional como de la persona usuaria una actitud receptiva hacia el otro. Escartín, Palomar y Suárez (1997) sostienen que esta interacción tiene el propósito de crear un espacio terapéutico positivo y libre de amenazas, donde el individuo pueda liberar sus problemas y descargar sus emociones, constituyendo éstas la base fundamental para poder buscar soluciones. (p. 66). Se trata de descubrir a la persona, su situación, sus deseos, su demanda, sus proyectos. Para ello, el profesional del Trabajo Social tendrá que practicar la escucha activa, servirse de la observación y las preguntas pertinentes, expresar su interés por todo aquello que la persona usuaria esté dispuesta a contar y facilitar y estimular la comunicación con la persona usuaria. Como en cualquier interacción no sólo intervienen los sentimientos y las actitudes de la persona usuaria sino también las del profesional que está llevando a cabo el proceso de ayuda. Esto significa que no basta con buscar una solución inteligente o lógica, interesa, también, la comunicación de sentimientos. Para Escartín et al. (1997) la comunicación de sentimientos guarda relación con el concepto *insight*. En la actualidad, el uso más extendido del concepto es el que se refiere al *insight* como la

autopercepción o reconocimiento del inconsciente de la persona. De ponerse en contacto con la propia interioridad. (p. 71). Es esta nueva percepción, lo que permite el cambio de la situación, ya que: si se ven las cosas de forma diferente, las cosas que se hacen serán diferentes.

En esta relación de ayuda el trabajador social aporta tanto la capacidad que le ha otorgado su profesión y los conocimientos que de ella ha extraído, como sus aptitudes y actitudes personales, es decir, aporta su yo total para ser usado por la persona usuaria siempre que la relación lo requiera. Por otra parte la persona usuaria también aporta a la relación sus necesidades y problemas, su percepción acerca de la situación que está viviendo y, en definitiva, las experiencias vitales que influyen en esa percepción. Toda persona tiene unos recursos para el cambio que le permiten aportar su capacidad para superar la situación de conflicto y fuerzas motivacionales para trabajar en su problema o cambiar su situación. De Robertis (2003) sostiene que el reconocimiento de las capacidades de la persona usuaria por parte del profesional, debe transformarse en una valoración de sus esfuerzos realizados para romper así con la pasividad, el inmovilismo o la resignación de las personas que consideran que la situación en la que se encuentran no tiene salida. (p. 79). Por tanto, el profesional debe recordar a la persona usuaria que no es un mero sujeto paciente que sólo ha de limitarse a confirmar las decisiones que el profesional adopta sobre su caso, sino que es un agente de cambio con el derecho a ser informado y a que sus puntos de vista sean tenidos en cuenta a la hora de adoptar las medidas que le afectan. Bermejo (2002) sostiene que cuando el profesional respeta el principio de autonomía de la persona usuaria, se establece una relación de ayuda entre ambos, de carácter profesional, en la que se reconoce la necesidad de llegar a acuerdos y compromisos, de establecer estrategias conjuntas y de tomar decisiones en común. (p. 102). Con ello, ambos son conscientes de que tienen algo que aportar en el proceso de intervención y de que el cambio es posible.

El profesional, en esta relación que se establece, debe movilizar los recursos de la persona usuaria y prepararla para que ésta sea capaz de objetivar y aportar la información necesaria sobre su situación-problema. Requiere un esfuerzo por entender mejor su propia situación. Para ello, como se ha dicho anteriormente, el

profesional del Trabajo Social, deberá alentar a la persona usuaria a la introspección para que piense en sí misma y se ponga en contacto con su propia interioridad. La persona tiene que sentir que controla el proceso de ayuda, pero a la vez que está en manos de un profesional competente que le puede ayudar y le respeta.

El principal objetivo de esta relación, como ya se ha mencionado en el párrafo anterior, es ayudar al individuo a utilizar de una manera adecuada los recursos necesarios para resolver su propio estado de necesidad; recursos que son:

En primer lugar totalmente personales (la propia capacidad de reaccionar y de afrontar los problemas), pero también ambientales-familiares (la capacidad de entrar en contacto y de utilizar las redes naturales de solidaridad sociales y de ayuda) y sociales (los recursos institucionales o colectivos organizados en servicios, estructuras y prestaciones). (Ponticelli 1994:23).

El profesional tendrá que ver si existen estos recursos por utilizar, averiguar cómo activarlos y entrar en contacto con ellos, utilizarlos. Se trata entonces de un proceso de transformación que estimula a la persona usuaria para poder llevar a cabo actividades que sirvan para eliminar las causas de su situación de malestar y desarrollar su capacidad de reacción y de iniciativa para que ella misma recupere su propia vida. Sin embargo, Ponticelli (1994) sostiene que no sólo es importante trabajar con los recursos potenciales de la persona, sino que el profesional también debe influir sobre los diversos elementos del sistema, para que éstos y la persona usuaria establezcan unas interacciones más constructivas. (p. 24). Es decir, para alcanzar este objetivo, el profesional tiene que reconocer que la persona es un sujeto en condiciones de desarrollar potencialidades y autonomía, y que éstas deben ser estimuladas transformando las interacciones con su entorno. Es labor del profesional del Trabajo Social ayudar a las personas a que se conviertan en recursos para sí mismas y para los demás. En una sociedad cambiante, es fundamental ver a la persona como un sujeto con valor propio, dotado de infinitas potencialidades y capaz de aprender y transformarse continuamente.

Bermejo (2002) afirma que “es en el propio contexto social donde se encuentran los recursos necesarios para que la persona usuaria pueda alcanzar los fines que se

propone" (p. 140). Por tanto no es aconsejable reducir la relación de ayuda al binomio constituido por la persona destinataria y el trabajador social, sino favorecer la ayuda mutua y el apoyo entre el individuo y la comunidad, ya que es más fácil recibir ayuda de los iguales que de un profesional. Para Ferrario (1994) el componente territorial constituye una referencia privilegiada para buscar soluciones a los problemas que presenten los individuos, por lo que su existencia no debe obviarse en ningún momento. Esto hace que la relación de ayuda tenga que adecuarse al tipo de contexto, siendo más factible siempre que haya un intercambio activo con las fuerzas positivas presentes en el sistema y la aceptación del proceso de ayuda por parte de éstas. (p. 37). De todos modos, el contexto no constituye una realidad estática, sino dinámica, por lo que los conocimientos del profesional deberán actualizarse continuamente. En cualquier caso, para Bermejo (2002) el Trabajo Social no debe olvidar el contexto político e ideológico en el que se desenvuelve ya que es su deber contribuir a la transformación de la sociedad en la que vive, en la cual se generan las injusticias que hacen que aumente el número de personas usuarias, pero que, al mismo tiempo, proporciona los recursos necesarios para intentar resolverlas. (p. 147).

Al igual que el contexto territorial influye en el proceso de ayuda, Ponticelli (1994) afirma que la organización también es un factor que penetra en el proceso y lo modela, pero nunca lo condiciona del todo. (p. 30). La organización no es una máquina impersonal que determina inexorablemente los comportamientos del profesional con las personas. Las personas son libres en sus propias acciones, aunque conscientes de los condicionamientos, se encuentra en sus manos producir el cambio.

Por último, para que la relación de ayuda sea eficaz, el trabajador social tiene que ser consciente del conjunto de valores de la persona con la que está interviniendo. Salcedo (1998) sostiene que el respeto hacia una persona no consiste simplemente en aceptar su punto de vista. En ocasiones, las personas usuarias del Trabajo Social se quejan de que no se sienten ayudadas verdaderamente porque el profesional no se pone en su situación, no las comprende. En estos casos lo que el profesional ve como una actitud adecuada de respeto, la persona lo siente como una actitud de distancia. Por consiguiente, el respeto a las personas requiere pararse a considerar cuál es su proyecto de vida, es decir, reflexionar sobre sus valores. (p. 52). De manera que no

todas las relaciones ayudan o son de ayuda. Compton y Galaway (1983) (citados en Escartín et al, 1997) exponen que “una relación de ayuda es una relación en la que se expresa una preocupación real por los otros, interés y deseo real de comprender y trabajar en esa relación. (...) la creencia de que el cliente trabajará para resolver sus problemas, lo que estimulará su grado de autonomía y poder, pero también el poder y la autoridad del trabajador social, del asesor, el que le dan sus conocimientos y habilidades profesionales”. (p. 73).

En definitiva, el profesional del Trabajo Social busca mediante la relación con la persona usuaria reforzar sus capacidades, para que tenga la posibilidad de resolver de un modo apropiado sus problemas y tomar decisiones adecuadas a su proyecto de vida. Para ello es imprescindible que el profesional respete el derecho a la autonomía y a la autodeterminación de la persona usuaria.

5.3. Finalidades de la relación de ayuda.

5.3.1 Reforzar las capacidades del individuo.

La capacitación es una de las funciones más valiosas del Trabajo Social. Como se ha visto anteriormente el profesional tiene que reforzar las capacidades de la persona usuaria para que ésta pueda interaccionar con su entorno de una forma provechosa y maximizar su propio bienestar. En otras palabras, la relación de ayuda que se establece entre el profesional y persona usuaria implica el desarrollo de estrategias por parte de los profesionales para aumentar el poder de las personas destinatarias, adquiriendo éstas la capacidad de resolver de un modo adecuado sus propios problemas y tomar decisiones apropiadas a su proyecto de vida, según Ponticelli (1994) “a través del desarrollo de capacidades de competencia, eficiencia, autonomía y responsabilidad en el uso adecuado de los recursos institucionales y colectivos” (p. 26).

El objetivo siempre es facilitar el máximo desarrollo de sus potencialidades mediante la promoción de oportunidades, y así poner de manifiesto sus competencias, progresar en el plano personal y ejercer sus responsabilidades. Martínez (2003) sostiene que la aplicación de un paradigma a favor del desarrollo humano, que reconozca las potencialidades de los individuos y busque la igualdad de oportunidades sin discriminaciones, supone enfocar el Trabajo Social en la línea del empowerment, ayudando a las personas a ser responsables y libres para elegir sus propias vidas. (p. 244). Empowerment implica según Fernández y Ponce (2014) “posibilitar a los usuarios las herramientas necesarias para que éstos sean capaces de solucionar por si mismos sus problemas y para que puedan decidir libremente sin presiones” (p. 39). Por tanto, los profesionales del Trabajo Social tienen el deber de contribuir a que las personas, a través del aprendizaje social, sean capaces de dirigir su propia vida, o de lo contrario, pueden convertirse en agentes de violencia institucional. Salcedo (1998) sostiene que el profesional debe ver a la persona como un ser capaz de proyectar su vida, y reconocer que lo más importante es vivir como el elija. Si el profesional es capaz de reconocer esto, se elimina la posibilidad de que el trabajador social se erija como árbitro de la relación. (p. 11).

Puesto que pueden encontrarse tantos planes de vida como personas, cada persona puede valorar de distinta manera un mismo conjunto de actuaciones propuestas por un trabajador social. Salcedo (1998) sostiene que la única forma de que los objetivos sean éticamente sensibles al proyecto de vida de la persona usuaria será a través de un procedimiento compartido de toma de decisiones. En este proceso el trabajador social aporta su conocimiento sobre los recursos, las posibilidades de mejora de las habilidades de la persona usuaria y de su entorno, y propone estrategias de actuación alternativas. Por su parte, la persona usuaria aporta sus objetivos y valores, que influyen y se ven influidos por las actuaciones recomendadas por el profesional, y en función de los cuales se han de evaluar dichas actuaciones. (p. 49). Las personas son agentes con capacidad de valorar y decidir, por lo tanto el Trabajo Social debe reconocer que igual de importante que conseguir objetivos valiosos para una buena vida, lo es que la persona pueda sentir que su vida le pertenece, que la ha determinado ella misma. Así la toma de decisiones compartida garantiza la eficacia de las actuaciones que se lleven a cabo en el proceso de ayuda, y reconoce la relevancia que tiene el respeto por la autodeterminación de la persona usuaria en la práctica profesional. El Consejo General del Trabajo Social (2012) en el Código Deontológico de su profesión reconoce en su artículo 15, que los profesionales del Trabajo Social favorecerán las prácticas en las que las personas usuarias se responsabilicen en la toma de decisiones y acciones, siempre y cuando no vulneren los derechos e intereses de terceros. (p. 11). En definitiva, proponer objetivos que la persona no valora o imponer cursos de acción sin obtener el consentimiento del mismo, no promueve su bienestar ya que no se ha tenido en cuenta su libertad de elección, que es parte esencial del propio bienestar.

Bianchi (1994) entiende la personalización de las intervenciones no sólo como una ayuda para el uso diferenciado de los recursos de la organización, sino sobre todo como la capacidad de considerar a las persona usuarias como sujetos con recursos personales, que saben ponerlos en marcha, o pueden ser alentados y ayudados a hacerlo. (p. 76). El trabajador social debe reforzar, mediante sus recursos profesionales, la competencia y la información de la persona usuaria para que pueda alcanzar los objetivos propuestos, pero nunca sustituirla. Para poder ejercer de veras

la libertad y la autonomía, Fernández (1996) sostiene que el sujeto debe poder acceder a los medios para su acción. Por tanto el profesional deberá ayudar a que las personas usuarias puedan acceder a esos medios y así ser autónomos, en el sentido de ser libres a la hora de elegir. (p. 133). La autonomía y autodeterminación son ideales a alcanzar en la relación de ayuda.

5.3.2 Autonomía y autodeterminación.

Según Bermejo (2002): “La palabra autonomía procede del griego, “autos” (sí mismo) y “nomos” (ley) y hace referencia a la capacidad que tiene cada cual de darse así mismo sus propias normas, procurando construir su vida a partir de ellas” (p. 105). Salcedo (1998) considera que pensar que la independencia es el núcleo de la autonomía es tener una idea equivocada de lo que es ser una persona, puesto que todos somos seres interdependientes. Pero son esas dependencias, las que al mismo tiempo que limitan las oportunidades de elección, forman la identidad de la persona y dan sentido a las elecciones que realiza. (p. 7).

Para Fernández (1996) el concepto de autonomía se construye a partir de distintos niveles y registra realidades diversas que guardan relación entre sí, estas son: autonomía como ausencia de coacción externa, autonomía como libertad de elección, autonomía como elección basada en la racionalidad de un consentimiento informado y autonomía como elección basada en el reconocimiento y asunción de determinados valores morales autoescogidos. (p. 132-133).

Al hablar de autonomía Bermejo (2002) determina que existe el peligro de confundir dos conceptos relacionados, pero diferentes: libertad y capacidad, derecho a la autodeterminación y competencia para decidir. Libertad entendida como que toda persona es libre para tomar sus propias decisiones, lo cual es algo que hay que dar por supuesto y reconocer por ser un derecho básico. Desde este punto de vista, no se puede mejorar, no admite grados sólo se debe reconocer y respetar. Es un derecho básico, tanto en el sentido moral como en el sentido institucional y legal. El segundo aspecto de capacidad, se refiere a la autonomía en cuanto a la capacidad o competencia para tomar decisiones. En este sentido viene determinada por distintas variables (capacidad personal, oportunidades sociales, recursos culturales, etc.) y admite diversos grados de capacitación que pueden tanto aumentar como disminuir. De hecho, algunas de las personas usuarias del Trabajo Social tienen mermada o carecen de la capacidad o de la libertad necesarias para tomar sus propias decisiones de forma autónoma. Pero, al mismo tiempo, con un adecuado apoyo por parte del profesional, pueden ver reforzada su capacidad para participar en la intervención

profesional. (p. 108-109). Salcedo (1998) señala distintas situaciones en las que el principio de autonomía debería verse limitado y en las que el profesional debería interferir en la voluntad del usuario:

- Cuando puede producirse un daño grave, previsible e inminente para terceras personas.
- Cuando la persona usuaria no tiene la competencia o los recursos sociales necesarios para tomar sus propias decisiones de forma autónoma ya que, o son menores de edad o demasiado mayores, o tiene perturbadas las facultades mentales, o están encarcelados, o viven en una tensión vital que no les permite tomar decisiones fácilmente, o tienen importantes carencias culturales que les dificultan orientarse en situaciones de especial complejidad, etc.
- Cuando la conducta de la persona usuaria supone una seria infracción de la legalidad o una grave amenaza para la moralidad vigente, para los valores básicos o para las instituciones fundamentales de la sociedad.
- Cuando la persona usuaria o sus decisiones no le benefician en asuntos de interés. No se debe hacer nada para obligarle a tomar una determinada decisión, pero ello no excluye el diálogo, el razonamiento, la negociación, la búsqueda en común de alternativas posibles o la apertura de nuevas vías por parte del profesional (p. 12)

En cualquiera de los casos Escartín et al. (1997) sostienen que el trabajador social tiene que saber reconocer y apreciar los grados de limitación, si la hubiera, para encontrar el grado de responsabilidad adecuado a la capacidad de decisión, así como aportar los estímulos necesario para activar los recursos de la persona destinataria, orientados a mejorar la toma de decisiones; lo que significa:

- Ayudar a la persona usuaria a reconocer el problema o la necesidad con la objetividad y perspectiva necesaria.
- Informar y orientar sobre los recursos disponibles, y ayudar a las personas usuarias a valorar cada uno de ellos y su utilidad.
- Crear un ambiente de relaciones positivo donde la persona pueda desarrollarse y afrontar sus propios problemas.

El profesional debe evitar asumir la responsabilidad en la resolución de los problemas, así como usar la persuasión de manera dominante. (p. 61-62). En definitiva la autonomía es un principio que tiene valor en sí mismo, es un derecho y no un mero instrumento para promocionar el bienestar de la persona. Por tanto hay que respetarla, incluso cuando se entienda que la persona usuaria está haciendo un mal uso de ella, ya que él tiene el derecho y la obligación de colaborar en la resolución de sus problemas.

Salcedo (1998) establece que la obligación principal del trabajador social en la relación de ayuda con la persona usuaria es tutelar y proteger su autonomía. Entendiendo autonomía como una propiedad de los intereses, deseos o preferencias de la persona. Y entendiendo como tutelar, reconocer el derecho a cada persona de vivir de acuerdo a su propio proyecto de vida, objetivos y valores. (p. 2). Por ello el trabajador social tendrá que simpatizar con las personas destinatarias, tener un trato igualitario, no ejercer coacciones o influencias indebidas, informarles de cualquier acción que se vaya a emprender y negociar su consentimiento, y ser consciente de que el fin fundamental de su profesión es conseguir su autodeterminación. Así el respeto a la autonomía de la persona usuaria se considera el principio moral básico de la profesión, entendiendo Salcedo (1998), que la actividad profesional tiene que estar guiada por las preferencias, deseos o valores de la persona hasta el punto de que si éstos entran en conflicto con el juicio personal o la obligación del trabajador social, éste tendrá que dar prioridad siempre a los puntos de vista de la persona usuaria. (p. 105).

Bermejo (2002) afirma: “cuando se carece de los bienes más básicos, la obtención inmediata de éstos adquiere mayor urgencia que el respeto del principio de autonomía” (p. 109). Es decir, cuando un individuo no tiene las necesidades de subsistencia cubiertas no se preocupa por su capacidad de elegir, ni por su proyecto de vida. Pero aunque esta situación se llegue a dar, el profesional debe encargarse de que la persona participe con responsabilidad en la toma de decisiones sobre su propia vida para que la relación de ayuda no se convierta en una relación de dependencia.

El usuario ha de ser tratado en cualquier circunstancia como una persona; es decir, un agente racional capaz de actuar y de pensar por sí mismo. Bermejo (2002) sostiene que

aunque la persona requiera la ayuda del experto, no está renunciando definitivamente a sus propias capacidades para resolver su problema, ni quiere dejar completamente en manos ajenas la búsqueda de una respuesta adecuada a su demanda. (p. 80). Toda persona es libre y tiene sus propios recursos y sus propias capacidades para afrontar las dificultades por las que esté pasando en un momento dado. Tampoco se trata, según Bermejo (2002), de que el profesional renuncie a desempeñar su papel y sólo se limite a apoyar las elecciones de las personas usuarias, ya que estaría desperdiciando las posibilidades de su experiencia y su conocimiento, sino de que cuente con el punto de vista de éstas a la hora de elegir entre las diversas alternativas posibles y que lo tenga muy en cuenta a la hora de diseñar el procedimiento a seguir. (p. 102-103)

El objetivo profesional del Trabajo Social no es fomentar la dependencia sino la libertad de decisión, pero desde una decisión asesorada y estudiada. La autodeterminación la definen Fernández y Ponce (2014) “como la capacidad que tiene la persona para decidir libremente sobre su propio destino” (p. 39). Cada persona dirige su destino, eligiendo el camino que considera más idóneo en cada momento. Hay momentos en los que la vida puede poner a las personas en situaciones difíciles ante las cuales se bloquean y no saben cómo actuar, sintiéndose incapaces de tomar decisiones. En estos momentos se suele acudir a un profesional para conocer así las posibles alternativas de actuación, asumiendo que la responsabilidad final de la decisión siempre recae en el propio usuario. Fernández y Ponce (2014) entienden que el trabajador social puede aconsejar, pero no coartar ni dirigir a la persona usuaria hacia lo que personalmente estime más apropiado para él. (p. 39). Bermejo (2002) sostiene que cuando hay confrontación entre las ideas, valores o decisiones del trabajador social y las de la persona usuaria, el profesional debe respetar y fomentar el derecho a la autodeterminación ésta última. De ningún modo puede oponerse a ello, ni intentar imponer su propio punto de vista. Debe respetar las decisiones de la persona usuaria, intentando comprenderlas y aceptarlas. (p. 107). Por tanto no podrán justificarse las interferencias del profesional en función de que las decisiones o acciones de la persona sean irracionales, inaceptables o inmorales sin más. Se trata de simpatizar con él, para poder llegar a ver la vida de un modo similar a como éste la ve.

Cuando el profesional restringe la libertad de decisión de la persona, se comete un acto antiprofesional.

La autodeterminación, se basa en considerar a las persona usuarias como sujetos activos de las intervenciones. Se trata de apoyarlos y ayudarlos a tomar una decisión y reforzar su capacidad de elección. Bianchi (1994) manifiesta que hay que tener en cuenta diversos condicionamientos estructurales, culturales, psicológicos y ambientales para que la relación de ayuda se sitúe en la línea de la liberación y no de un nuevo condicionamiento. (p. 77). Es decir, la participación de la persona en su propio proceso de autonomía y autodeterminación no se debería limitar a la participación en el proyecto, sino que debería plantearse como un proceso dinámico que se inicia con la llamada a la puerta del trabajador social.

Vicente (2011) señala que la persona usuaria será capaz de realizar este proceso de transformación en función de sus posibilidades y no en función de las propuestas y ritmos que marque el profesional. (p. 67). Es responsabilidad del trabajador social respetar los ritmos de la persona usuaria a la que acompaña, así como facilitar el proceso de cambio. Ballesteros (2006) explica que el hecho de que la persona pida consejo no significa que renuncie a su derecho de autodeterminación, sino que quiere conocer otras alternativas posibles de actuación desde el punto de vista del profesional para luego tomar una decisión más fundamentada y con conocimiento previo de las consecuencias. (p. 62)

Salcedo (1998) afirma: “Del derecho a la autodeterminación del cliente se deriva la obligación de confidencialidad, en relación con su intimidad: toda persona tiene derecho a determinar cómo, cuándo y en qué medida quiere compartir información sobre sí misma con los demás” (p. 150). Dejar en manos de la persona el control sobre lo que quiere que se conozca y lo que no sobre sus asuntos, es la manera más explícita de respetar su autonomía. Así se establece una relación de confianza que es esencial para el ejercicio profesional. ¿Pero puede haber autonomía personal si no hay conocimiento de uno mismo? La opinión de Salcedo (1998) es que para ejercer la autonomía es necesario que el profesional ayude a las personas usuarias a indagar en su inconsciente y contrastar si la fuente de sus sentimientos proviene de un rasgo

fundamental de su plan de vida o bien es un síntoma de que hay algo que habría que cambiar. (p. 13).

5.4. Posición del profesional del Trabajo Social en la relación de ayuda.

El trabajador social y la persona usuaria son iguales como seres humanos, pero cuando una persona acude a un servicio formalizado en busca de ayuda la persona que aporta la ayuda es un profesional del Trabajo Social y la persona usuaria la que la recibe, siendo el profesional del Trabajo Social el que desempeña una labor revestida de poder. Para Pelegrí (2004) “cualquier relación profesional es, por definición, asimétrica donde una parte dispone de un saber y un saber hacer que, en esencia, constituyen una fuente de poder para la parte demandante de atención” (p. 27). Aunque estas relaciones de poder sean inevitables y necesarias tanto para ejercer la tarea profesional con rigor, como para orientar a los ciudadanos en sus derechos, Healy (2001) afirma que se puede aumentar la responsabilidad, la humanidad y la justicia con las que se ejerce ese poder. (p. 102).

En el Trabajo Social la relación de ayuda tiene que estar basada en el consentimiento y la voluntariedad. Es una relación de intercambio, en la que se comparte, y no una situación del tipo asistencial donante-receptor. Biestek (1963) enumera una serie de actividades que, si fuesen puestas en práctica por el profesional del Trabajo Social, se estaría vulnerando el derecho a la autonomía y autodeterminación de las personas usuarias:

- Si el profesional asumiese la responsabilidad principal en la solución del problema relegando a la persona usuaria a un papel secundario.
- Excederse a la hora de recoger información sobre la vida social o emocional de la persona usuaria. Llegando a parecerse las reuniones entre ambos, a un interrogatorio por parte del profesional.
- Dirigir a la persona usuaria hasta que esta tome la decisión que se adecue al criterio propio y personal del profesional.
- Persuadir a la persona usuaria de manera dominante.

Los trabajadores sociales no deben perder nunca de vista el propósito de su profesión, procurar cambios emancipadores en las personas, reforzando sus capacidades, para que ellas mismas sean sujetos activos de su proceso transformación.

6. LA RUPTURA DE LA RELACIÓN DE AYUDA.

Cuando se vulneran los principios del trabajo social la relación de ayuda se rompe. El conflicto surge cuando en ocasiones el profesional no reconoce la autonomía o el poder que tiene la persona usuaria en su proceso de transformación, degenerando así la relación. Pueden darse así cuestiones no deseadas como la dominación, el paternalismo o el asistencialismo.

6.1. Dominación.

Hay una contradicción entre la pretensión general del Trabajo Social de ayudar y potenciar los recursos de la persona usuaria, y la incorrecta gestión del poder. La intervención centrada en el individuo implica, según Rogers (1980), la renuncia, por parte del profesional, de todo control sobre la persona usuaria y la toma de decisiones. (p. 9). A pesar de esto, en todo proceso de ayuda el profesional del Trabajo Social desempeña una labor revestida de poder. Aunque estas relaciones de poder sean inevitables y necesarias tanto para ejercer la tarea profesional con rigor, como para orientar a los ciudadanos en sus derechos, el problema surge cuando no está respondiendo a los principios y valores de la profesión del Trabajo Social, y quizás tampoco esté reconociendo el poder de todos los participantes en el proceso de transformación. El Consejo General del Trabajo Social (2012) en el Código Deontológico de su profesión en su artículo 23 afirma “la situación de poder o superioridad que el ejercicio de su actividad pueda conferir al profesional del trabajo social sobre la persona usuaria, nunca será utilizado por aquel/lla para su lucro, interés o beneficio propio” (p. 12).

El poder encuentra su origen según Mintzberg, 1989; Hasenfeld, 1992; Handler 1992 (citados en Jiménez, 2002) en diferentes fuentes:

- Poder sobre recursos y servicios: El profesional controla los recursos necesitados por las personas usuarias. Este tipo de poder es especialmente importante en los profesionales de la atención social primaria, puesto que en sus manos está el acceso o no de las personas usuarias a los recursos y la decisión sobre la actuación más conveniente.

- Poder experto: Deriva de las habilidades o pericia de los profesionales del Trabajo Social y de las necesidades que la organización o la sociedad tienen de estas habilidades. De éstas nace la desigualdad del prestigio concedido a la voz experta del trabajador en comparación con las voces inexpertas y marginadas de las personas usuarias.
- Poder de persuasión: Tiene su origen en las técnicas y habilidades del profesional para manejarse en las relaciones interpersonales, y en particular en su habilidad para empatizar, generar confianza y llegar a acuerdos con la persona usuaria.
- Poder legítimo: El atribuido por los valores culturales dominantes y las normas establecidas en cada momento y lugar históricos.
- Poder autónomo: Es el control y grado de autonomía de los profesionales con respecto a los otros profesionales y con respecto a las personas usuarias. (p. 435-436)

Es importante que los profesionales sean conscientes de estas relaciones de poder, para usarlas en beneficio de uno mismo y a la vez beneficiar a las personas usuarias. Bermejo (2002) afirma “no hay que renegar de la autoridad profesional. Tal autoridad es la del experto” (p. 85). No se trata de ejercer el poder de un modo injustificado, ni del dominio o imposición del profesional sobre la persona usuaria. Para Bermejo (2002), se trata de entender la autoridad como una mezcla de conocimiento y experiencia, que hace posible resolver algunas tareas específicas con las responsabilidades que ello conlleva, así como asesorar a otros en la resolución de aquellas cuestiones en las que se supone que el profesional es un experto. Se trata de un saber reconocido que si se aplica con responsabilidad y justicia no tiene por qué conllevar ningún tipo de coactividad, ni tiene por qué crear dependencia. (p.85)

Lo que ocurre, según afirma Bermejo en el 2002, es que en ocasiones algunos profesionales del Trabajo Social pasan de tener una autoridad basada en el conocimiento experto y el reconocimiento social, a buscar acrecentar su poder, en el sentido de imponer su propia voluntad, incluso contra la resistencia del otro. Con ello acaban degenerando, en mayor o menor medida, en un autoritarismo difícilmente justificable. Pero no se debe confundir la degeneración con aquello que se pretende

conseguir. El mal uso del poder no debe anular la importancia de ejercer una autoridad bien entendida, basada en el conocimiento y la competencia del profesional. (p. 85).

Vicente en el 2011 manifiesta que los trabajadores sociales, como profesionales de ayuda que son, deben responder de sus acciones, de cómo utilizan el poder que la institución y la sociedad les otorga y de los efectos negativos que pueden tener sus acciones en las personas usuarias. (p. 66)

6.2. Paternalismo.

El profesional del Trabajo Social debe promover el bienestar de las personas usuarias, pero los problemas surgen cuando trata de lograrlo sin el consentimiento de las mismas. En estos casos se puede hablar de paternalismo.

Lee (1981) (citado en Salcedo, 1998) define la acción paternalista como “una acción que evita un daño que otra persona se infringiría a sí misma de un modo que interfiere en sus propias elecciones” (p. 98).

Actualmente se entiende que promover el bienestar de las personas usuarias sin su consentimiento, es en general, una forma de paternalismo, pero según Reamer, 1999 (citados en Úriz, 2002) hay otras:

- La ocultación: Cuando el profesional decide ocultar alguna información a la persona usuaria, especialmente en aquellos datos que son vitales.
- La mentira: Cuando la mentira es consciente y deliberada con el argumento de que se trata del bien de la persona usuaria.
- La obligación: Cuando el profesional obliga a la persona usuaria a hacer algo en contra de sus deseos. (p. 65 y 66)

No debe confundirse el paternalismo con el autoritarismo o despotismo señalado en el apartado anterior. Bermejo en el 2002 manifiesta que el despotismo profesional es un exceso de autoridad que se fundamenta en los propios conocimientos del experto o en el respaldo social del que éste goza, lo cual le lleva a buscar por encima de todo el logro de los objetivos, la eficacia del procedimiento o el mantenimiento de la lógica del sistema. El paternalismo en cambio, es un peligro más sutil, consiste en imponer la propia voluntad del profesional por encima del bien de la persona usuaria. (p. 87). Pero en definitiva, ambos casos disminuyen la libertad de elección y participación de la persona usuaria.

Es importante que los trabajadores sociales sean conscientes de las consecuencias que puede tener este tipo de intervención puesto que su actividad profesional ha estado durante mucho tiempo asociada a actitudes caritativas o de beneficencia privada o

pública, en las que el objetivo final era el mantenimiento del orden social y el control de los conflictos, y no el bienestar social partiendo de la autonomía de las personas.

Salcedo (1998) entiende que un profesional actúa de forma paternalista cuando deja de considerar las preferencias de la persona usuaria por procurarla un bien o evitarla un mal. (p. 100). Subordina el respeto a la autonomía de las personas a la eficacia del proceso de ayuda. La persona usuaria puede opinar, pero como lo fundamental es buscar su bienestar y resolver sus problemas, su autonomía queda relegada a un segundo plano.

Cuando una persona acude a un profesional del Trabajo Social que tiene una actitud paternalista, éste presupone que la persona usuaria no es capaz de dirigir su vida y no tiene capacidad para decidir. El profesional cree que sabe mejor que el propio usuario lo que éste necesita de verdad. Por tanto dependiendo del grado de autonomía que el profesional considere que tiene la persona así respetará sus decisiones. Salcedo (1998) sostiene que la autoridad obliga al profesional a actuar de acuerdo al verdadero “yo” de la persona usuaria y hacerla libre. Esto puede conllevar un grave peligro, ya que si lo que dice la persona no refleja su “yo auténtico” según el profesional, las razones de la persona puede dejar de ser tenidas en cuenta. La resistencia a cambiar y su resolución a mantener un estilo de vida, que en cualquier otra persona serían considerados indicadores de una personalidad autónoma, en él, al ser contrarios a los valores aceptables por el profesional, son despreciadas. (p. 20). En estos casos las personas usuarias tienen razón al quejarse de que no se les respeta como personas cuando el profesional no comprende las razones de sus decisiones y conductas como auténticas, negando el modo en que estas personas valoran su vida. Parece que el profesional sólo respetará aquellas decisiones en las que la opinión de la persona usuaria sea considerada correcta por él mismo.

El respeto por las decisiones de la persona se constituye como el principio fundamental de la profesión. Por tanto pese a que el profesional del Trabajo Social debe perseguir siempre el bienestar de la persona usuaria, no es justificable que realice intervenciones paternalistas, puesto que este tipo de intervenciones interfieren claramente en la capacidad de autonomía y autodeterminación de la persona usuaria.

Lo más deseable sería conseguir un procedimiento compartido de toma de decisiones entre el profesional del Trabajo Social y la persona usuaria.

En ocasiones como manifiesta Salcedo en 1998, las instituciones sociales concretan unas políticas sociales claramente paternalistas y es deber del trabajador social llevarlas a cabo. Cuando esto sucede el trabajador social ve limitadas sus posibilidades de decisión sobre si está justificado actuar o no de modo paternalista. Simplemente la opción no paternalista ha dejado de existir para él. (p. 130). Ante esta situación el profesional no debe olvidar que el Trabajo Social es una profesión de cambio que busca transformar y mejorar la realidad existente. Por desgracia en la mayoría de los casos la aparente inmovilidad del sistema acaba convirtiendo a las profesionales del trabajo social en sujetos conformistas. Frente a ello se encuentra en sus manos producir el cambio y no quedarse de brazos cruzados ante un sistema que en ocasiones resulta inmoral. No basta con aceptar y cumplir las normas, como profesionales del Trabajo Social deben reflexionar sobre su rol y las posibles actuaciones de mejora.

6.3. Asistencialismo.

Úriz (2013) plantea un conflicto de actuación con el que se puede encontrar todo trabajador social; elegir entre gestionar los casos apilados en su mesa o dedicar a cada uno de ellos el tiempo que, como profesional, cree que merecen. (p. 206) La movilización de recursos es necesaria, pero debemos darles un buen uso. No debemos perder de vista la singularidad de cada sujeto.

La excesiva burocratización es vivida por algunos profesionales del Trabajo Social como un impedimento para lograr transformar el medio en el que trabajan. Vicente (2011) afirma: “dar recursos, en lugar de potenciar las capacidades de las personas, supone centrar la intervención exclusivamente en la gestión” (p. 57). Éste es el problema de deshumanización que se está dando en la intervención en Trabajo Social, los profesionales se están convirtiendo en agentes de una política institucional de “parcheo”. En ocasiones, la sobrecarga de trabajo y la urgencia son tan grandes que acaban promoviendo un trabajo mecánico y automatizado en el que se realiza el Trabajo Social como una gestión de recursos. Para que esto no se produzca, los profesionales deben de contar con las herramientas necesarias para producir cambios y hacer de sus decisiones actos profesionales responsables. Vicente (2011) manifiesta que el mayor número de profesionales del Trabajo Social se encuentra en los centros de atención social primaria, y que es aquí donde, en general, los profesionales plantean que se están produciendo los mayores niveles de burocratización y por tanto de asistencialismo en Trabajo Social. (p. 60). El Trabajo Social se encuentra en una etapa de derechos subjetivos que requiere del profesional un nivel de responsabilidad de acuerdo a la situación. Lo que supone que el derecho es de la persona, y que la aplicabilidad o efectividad de este derecho no depende de la voluntad de una institución o de un profesional determinado, ni de que se tengan o no los recursos disponibles.

La despersonalización de la intervención social está derivando, según Vicente en el 2011, en un Trabajo Social muy empobrecido donde la gestión de papeles toma más importancia que la escucha activa hacia la persona. Se centra en el binomio necesidad-recurso y en la satisfacción de la demanda más inmediata, olvidando que ésta no se

puede confundir con el deseo y la necesidad que atraviesa el sujeto. (p. 59). Es necesario que el profesional vaya construyendo con la persona usuaria a lo largo de todo el proceso, aquello que hay detrás de la demanda más inmediata, de tal modo que pueda situarse de otra manera ante el desafío de su propia vida. Molleda (1999) (citado en Vicente, 2011) sostiene que, cuando una persona acude a los Servicios Sociales demandando una prestación, el profesional que realiza la acogida debería valorar en profundidad esa demanda para evitar parchear, taponar o encubrir los malestares más profundos que puedan estar ocultos tras la demanda explícita. De este modo se evitará la simple gestión del recurso y se pondrá en marcha una intervención más compleja, en la que el recurso será solo un instrumento para el cambio y la solución, una intervención que vaya más allá del síntoma y del problema manifiesto. (p. 60).

Bianchi (1994) afirma que el aumento de la demanda, la escasez de oferta de empleos de trabajador social y las exigencias técnicas y organizativas, llevan a una simplificación de las necesidades y a unas intervenciones de tipo totalizador que recaen en un asistencialismo que no respeta la verdadera naturaleza de los problemas. (p. 78). Lo cual, ha debilitado la capacidad de las personas usuarias de participar en la resolución de sus propios problemas y de discutir las medidas y la ayuda que se les ofrecían desde los trabajadores sociales. Esta situación lleva a De Robertis (2003) a preguntarse si el trabajador social se encuentra al servicio de la gestión administrativa de las políticas sociales y de los pobres, o al servicio de la persona y de su proceso de integración social. (p. 65).

Sin duda no es fácil reconvertir un sistema que ya está instaurado pero el Trabajo Social no busca grandes revoluciones sino pequeños procesos de cambio. Esta profesión implica compromiso. El objetivo será por tanto retomar la idea de un Trabajo Social humanizado, en el que el centro de la intervención es la persona y no el recurso. Los protocolos y las herramientas son necesarios, pero siempre que sean utilizados de manera ética teniendo en cuenta a la persona usuaria. Los profesionales del Trabajo Social tienen que encontrar el equilibrio adecuado entre la movilización de los recursos y la intervención social. Deben ser conscientes de la importancia que tiene dar un buen

uso a los recursos, pero también del riesgo que puede conllevar automatizar su profesión, ya que sino se convertirán en meros gestores de recursos.

7. CONCLUSIONES.

El desarrollo del Trabajo Social ha llevado a situar a la persona como el centro de la intervención, siendo sus fines máximos la autonomía y autodeterminación de la persona usuaria, y el refuerzo de sus capacidades. Sin embargo en ocasiones la persona no siente que su dignidad se esté respetando porque el profesional ha incumplido alguno de los principios de la ayuda, quebrantando así la relación que se había establecido entre ambos. La relación de ayuda es el cauce por el que discurre el proceso de intervención, sin relación de ayuda no hay intervención efectiva que respete la dignidad de la persona usuaria.

El Trabajo Social se enfrenta en la actualidad al mayor reto que ha tenido nunca. Debido a la crisis actual se han multiplicado las situaciones de vulnerabilidad y exclusión social, incrementando así la demanda en los servicios de ayuda y extendiéndose las situaciones de dependencia hacia las prestaciones sociales. Al no verse acompañado este aumento de la demanda de un aumento de los recursos, se ha producido una sobrecarga de trabajo en los profesionales, que les induce a ser poco más que meros gestores burocráticos y a perder de vista la relación de ayuda y sus principios, que son la base del proceso de intervención. Ante esta escasez de recursos, la persona usuaria es el principal recurso. Por tanto los profesionales de Trabajo Social deben hacer frente al desafío de promover el cambio en la persona, a partir de sus potencialidades, en estos contextos tan burocratizados donde lo urgente no deja tiempo para lo importante. Los profesionales no deben perder de vista la metodología del Trabajo Social, tienen que tener en cuenta que el Trabajo Social es una profesión para el cambio, pero un cambio en colaboración con la persona usuaria. No deben permitir el retorno a las formas asistencialistas de ayuda donde las estrategias de control y de conservación del orden establecido, primaban sobre las estrategias de acompañamiento y empoderamiento. Las prácticas paternalistas, asistencialistas o de control, rompen con la relación de ayuda. Por tanto, es labor de los profesionales reflexionar y tomar una postura crítica sobre su práctica y la posición que ocupan respecto a la persona usuaria, y responsabilizarse de sus actos. Como se dijo en el

trabajo la relación de ayuda es una relación de cooperación, no una relación donante-receptor.

A la hora de elaborar este trabajo ha sido difícil centrarse sólo en la relación de ayuda ya que esta da pie a todo el proceso de intervención. También a la hora de buscar la información se encuentran muchos autores que priman el bienestar por encima de la autonomía de la persona, lo que me ha hecho reflexionar bastante sobre este “debate interno” y adoptar una postura crítica. Toda persona tiene el derecho a decidir y a que sus decisiones sean tenidas en cuenta, y ningún profesional debería interferir en su proyecto de vida.

Al comenzar con este trabajo algunas lecturas entendían la relación de ayuda como una herramienta al servicio de la intervención, pero luego comprendí que es todo lo contrario. La relación de ayuda es la condición previa para que se pueda dar el proceso de intervención. De ahí la importancia de este trabajo. El profesional del Trabajo Social debe cuidar esta relación porque sino no podrá haber intervención, no podrá ayudar a la persona a superar la situación de dificultad por la que está pasando. Para poder cuidar esta relación tendrá que conocer los principios de la ayuda que debe respetar y las cuestiones que pueden romper con esta relación.

Como última idea resaltar la responsabilidad de los profesionales del Trabajo Social a la hora de establecer esa relación de ayuda y realizar un trabajo que promueva cambios reales en las personas, y que vaya encaminado a la autonomía de estas. En definitiva un mayor acompañamiento y menor control.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Ballester, A. (2006). *Dilemas éticos en Trabajo Social*. Pamplona: Ediciones Eunate.

Bermejo, F. J. (2002). *La ética del Trabajo Social*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Biestek, F. P. (1963). *Las relaciones de Casework*. (Trad. M. Saenz). (s.l.): Loyola University Press. (Original en inglés, 1957)

Bianchi, E. (1994). Un proceso para ciertos objetivos. En *El servicio social como proceso de ayuda* (pp. 73-78). (s.l.): Paidós.

Celedón, C. (2003). El concepto de Trabajo Social. El trabajo social como profesión: la identidad del trabajador social. El Trabajo Social como disciplina científica. La tecnología y el Trabajo Social. En T, Fernández., y C, Alemán. (coords.), *Introducción al Trabajo Social* (pp. 250-276). Madrid: Alianza.

Consejo General del Trabajo Social. (2012). *Código Deontológico del Trabajo Social*. Madrid: (s.n.).

De la Red, N. (1993). *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

De la Red, N., y Brezmes, M. (2003). Trabajo social en España. En T, Fernández., y C, Alemán. (coords.), *Introducción al Trabajo Social* (pp. 131-152). Madrid: Alianza.

De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social: ética y metodología*. (s.l.): Universitat de Valencia.

Escartín, M. J., Palomar, M., y Suárez, E. (1997). *Introducción al Trabajo Social II. Trabajo social con individuos y familias*. Alicante: Aguaclara.

Fernández, J. L. (1996). El profesional y las organizaciones: algunos problemas éticos. En F. J. Bermejo. (coord.), *Ética y Trabajo Social* (pp. 106-154). Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Fernández, T., y Ponce, L. (2014). *Nociones básicas de Trabajo Social*. Madrid: Ediciones Académicas.

Ferrario, F. (1994). Dimensión del entorno en el proceso de ayuda. En E, Bianchi. *El servicio social como proceso de ayuda* (pp. 37-52). (s.l.): Paidós.

Freire, P. (2006). *Pedagogía de la autonomía: saberes necesarios para la práctica educativa*. México: Siglo XXI.

Healey, K. (2001). *Trabajo Social: perspectivas contemporáneas*. Madrid: Morata.

Jiménez, V. (2002). Violencia en las organizaciones: acciones, omisiones y reacciones en torno al poder, la participación, la burocracia y la discreción en los Servicios Sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 10, 427-444.

Martínez, M. A. (2003). Aspectos generales: relaciones del Trabajo Social con el bienestar social. Estado del bienestar. Política social. Servicios Sociales. Diferenciación de conceptos. En T, Fernández., y C, Alemán. (coords.), *Introducción al Trabajo Social* (pp. 229-249). Madrid: Alianza.

Moix, M. (2006). *Teoría del Trabajo Social*. Madrid: Síntesis.

Pelegrí, X. (2004). El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 21-43.

Ponticelli, M. D. P. (1994). Problemas de definición y referencias teóricas. En E, Bianchi. *El servicio social como proceso de ayuda* (pp. 23-35). (s.l.): Paidós.

Salcedo, D. (1998). *Autonomía y bienestar: la ética del Trabajo Social*. Granada: Comares.

Úriz, M. J. (2013). Dilemas éticos en torno a los principios éticos básicos del Trabajo Social. En L. Rondón y M. Taboada. (coords.), *Voces para la ética del Trabajo Social en tiempos trémulos* (pp. 193-209). (s.l.): Paraninfo y Consejo general del Trabajo Social.

Vicente, M. C. (2011). Las complejas e ineludibles relaciones entre ética, teoría y técnica. En T. Zamanillo. (dir.), *Ética, teoría y técnica: la responsabilidad política del trabajo social* (pp. 45-79). (s.l.): Talasa.