

CONTACTO Y CALIDEZ EN LA ATENCIÓN O SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN SOCIAL

(Introducción al Grupo de Trabajo C Contacto)

Toñi Aretio Romero, Trabajadora Social.

Palabras clave: calidad, atención social.

Algunos interrogantes para suscitar diálogo

¿Cómo acercarse a alguien que deposita tantas expectativas en nuestra intervención? ¿Cómo ser consciente de nuestra posición de poder, privilegio, sabiduría, competencia, seguridad en relación a la de dependencia, fragilidad, incertidumbre, desconfianza o desconocimiento de lo que el trabajo social les puede brindar, que presentan habitualmente las personas a las que atendemos? ¿Cómo afrontar tantos dolores, carencias, pobrezas cuando sabemos que los recursos -cuando existen y son adecuados- apenas parchean situaciones cronicadas, reflejo inequívoco de la fractura de un sistema social excluyente y generador de desigualdades? ¿Cómo seguir practicando los principios fundadores de nuestra profesión -que enfatizan la potencia terapéutica de la calidad de la relación de ayuda- cuando a nuestro alrededor parece existir una conjura para aupar lo burocrático, el limitado horizonte definido por el perverso binomio “necesidad reglamentada/recurso posible aplicado”?

Partiendo de una experiencia concreta

Se me ocurrían ideas diversas buscando relaciones con el contacto y la calidez de la atención social. La mirada evaluativa autocritica a la intervención cotidiana me ha aportado desde hace años jugosos aprendizajes para avanzar en mi trabajo. Mucha de la teoría surgida en trabajo social brota de la sistematización de la práctica. Por ello he optado por partir de un caso concreto para introducir la tarea de este grupo de trabajo.

Conocí a Elena en el otoño del 2007. Yo llevaba unos meses trabajando en el centro de salud de una zona rural, tras 18 años de haberlo hecho en otro de Logroño. Ella, de 49 años, se presentó diciendo que “en su vida estaba sufriendo desde antes de nacer”, que “no estaba bien de la cabeza” y que por ello llevaba años acudiendo a psiquiatras y psicólogos. En las dos primeras y largas entrevistas desgranó algunos acontecimientos vitales que me dejaron profundamente impresionada. En torno a su vida se acumulaban tal cantidad de problemas que resultaba imposible escucharla sin estremecerse. Gitana por parte de madre, su abuela materna había sido asesinada tras una paliza a manos de su abuelo. Su madre había sufrido malos tratos de todo tipo a manos de su padre. Su padre la maltrató y abusó sexualmente de ella desde los 9 años hasta que se fue de casa. Siendo ella la mayor de sus 7 hermanos sufrió malos tratos también a manos de algunos de éstos. Cuatro de sus hermanos habían tenido problemas con las drogas y cárcel, uno había fallecido y otro tenía Sida. Elena no tenía buena relación con ninguno de sus hermanos y hermanas. Su padre murió de manera violenta a manos de otros familiares. Su vida -además de por la violencia- estaba marcada por la pobreza extrema: durante su infancia vivieron en una chabola, pasaban hambre, rebuscaban en las basuras, “no supe lo que era el pan hasta los 8 años”, contó. Su padre despilfarraba con mujeres el poco dinero que entraba en el hogar.

Se casó con la esperanza de cambiar de vida y asistió a la repetición de la historia familiar: con 15 años empezó a convivir con su marido un mes después de haberle conocido. Él le fue infiel y la maltrató gravemente desde el principio, habiendo sido auxiliada en varias ocasiones por la Guardia Civil. Fue alojada en un piso para mujeres maltratadas, pero regresó con él sin que nadie interviniere más. Tiene 5 hijos: un varón que tuvo problemas de consumo de drogas y de conducta sexual y 4 hijas; todas han vivido maltrato en sus relaciones de pareja, algunos muy graves. Su marido también despilfarraba el escaso dinero familiar con mujeres y borracheras; ella tuvo que prostituirse -a escondidas de éste- para poder sacar adelante a los hijos hasta tres años antes de

conocernos. Éstos han sido la única alegría de su vida y el único motivo para sobrevivir.

Su vivencia de la sexualidad también resultaba significativa: ella y sus hermanos presenciaron durante la infancia las relaciones sexuales de sus padres; sus hijos vivieron las suyas del mismo modo. La prostitución, vía casi forzada para obtener dinero. Además había mantenido dos relaciones de pareja con hombres casados y, en los últimos tres años -de la mano de su actual relación de pareja extramatrimonial y alentada por él- había vivido situaciones de intercambio de parejas, sexo múltiple, incluso en alguna ocasión con una de sus hermanas y sus respectivas parejas.

En el pueblo que vive, de unos 4000 habitantes, se sentía rechazada por ser gitana y por su historia. Salvo con el hombre con quien mantenía una relación de pareja extramatrimonial (ocultada con mucho temor a su marido) no tenía relación de amistad con ninguna persona. Se sentía sola. Incluso había perdido la fe en la iglesia y andaba en búsqueda de algo en lo que creer. Cuando la conocí, vivía con la 3^a de sus hijas -encerrada por propia voluntad en la casa desde hacía 5 años- y con su esposo, hacia el cual mantenía una relación de ambivalencia. La situación de pobreza persistía. En años anteriores la habían ayudado económicamente las trabajadoras sociales municipales: se sentía agradecida por ello pero no se habían abordado otros problemas.

Elena quería cortar con la historia de violencia que la rodeaba, pero no se sentía con fuerzas para abandonar a su marido: confiaba en que muriera pronto a causa de su precaria salud. Además sabía que la familia de éste no le iba a permitir la separación. Contó varios episodios de desdoblamiento de su cuerpo y su mente -coincidiendo con momentos de gran sufrimiento y mientras se prostituía- “era como si saliera de mi cuerpo y no fuera yo la que vivía todo eso”, por lo que pensaba que estaba loca. Descubrí en estas dos primeras entrevistas que Elena tenía una inteligencia fuera de lo común.

Yo contaba con abundante experiencia de ayuda a mujeres que habían vivido situaciones de violencia. Pero la situación de Elena concentraba tal cantidad de dolores y dificultades para el cambio que me sentí abrumada por la responsabilidad al tiempo que retada ante la perspectiva que se abría. En ella se expresaban con claridad muchas fracturas sociales así como los déficits estructurales de las políticas públicas para acometer programas preventivos y/o paliativos eficaces. Su situación desenmascaraba discursos vacíos con que acostumbramos a manejarnos en nuestras instituciones. Sabía de antemano que no iba a poder contar con el apoyo de recursos externos (apenas existen en el mundo rural) así que decidí confiar en la capacidad terapéutica del trabajo social en su estilo más puro: el basado en la relación de ayuda y el que cuenta con la persona ayudada y la profesional como los mejores recursos para el éxito de la intervención.

Había acogido a Elena “con todos los sentidos” para generar un espacio cálido de respeto y seguridad. Me había emocionado al escuchar su relato vital, practicando esa rara habilidad de la empatía. Y le había devuelto todos los elementos positivos que había apreciado en ella desde el primer momento, lo que le sorprendió, sin duda por la falta de reconocimiento positivo en su vida. Impresionada por su capacidad de lucha, de resistencia, de inventiva para crear estrategias de supervivencia, la alenté desde la segunda entrevista a escribir su autobiografía: su vida merecía la pena ser conocida. Pero esto no dejaba de ser anecdótico. Procuré ser honesta desde el principio, reconociendo las dificultades, incluso las más para poder ayudarla, al tiempo que dejaba claras sus posibilidades para cambiar si así se lo proponía. Me animaba a ello mi experiencia profesional anterior de acompañamiento a muchas personas –sobre todo mujeres– en procesos de cambios vitales significativos. Y me ofrecí a apoyarla, entre una mezcla de seguridad y humildad, comprometiéndome con ella.

Así iniciamos juntas una relación terapéutica que ha implicado hasta el día de hoy más de treinta entrevistas abiertas en profundidad, la mayoría de una hora de duración. Sus ganas de cambiar me han puesto a prueba. He aprendido mucho de ella y del proceso compartido por ambas. Desde esa experiencia me atrevo a relataros algunas de las cuestiones que considero han sido relevantes en la relación de ayuda establecida.

Algunas claves para la reflexión

- Confiar desde el principio en la *capacidad de cualquier persona para cambiar su vida*, aún en las condiciones más difíciles. Para ello ha sido necesario que Elena se lo creyera. Su autoestima y la confianza en su capacidad resolutiva eran tan bajas cuando empezamos el proceso que una de las tareas habituales consistía en rescatar y poner en positivo todas sus habilidades, sus logros, su inteligencia, sus intentos. Esos momentos iniciales en que yo creía en ella más que ella misma parecían casi un acto de fe. Pero Elena me sentía tan firme en ello que acabó creyéndoselo. *Fomentar su protagonismo y autonomía, mejorar su capacidad de autodeterminación*, evitar la inercia de aconsejar –fácil desde la superioridad profesional- y sí procurar las condiciones para que ella pudiera tomar las riendas de su vida y decidir.
- *Acoger su vida con el máximo respeto y delicadeza.* Acercarme con tacto a su vida, a su dolor, a tantas expectativas frustradas, tantas derrotas, tantas soledades. Mi actuación no podía generar mayor daño, al menos. Poner en práctica esa máxima que expresa que cada persona decide en cada momento de la mejor manera posible según sus circunstancias, para *no juzgar, valorar, reprochar*, sino todo lo contrario, procurar ayudar con mi discurso a *desterrar culpabilidades*, nombrar responsabilidades y *apuntar nuevos caminos* donde se fomente la internalidad y la capacidad para asumir la propia vida de otra manera. *Aprender del pasado para mejorar el futuro.*

- *Respetar su ritmo y sus necesidades*, aunque ello haya supuesto en muchos momentos aplazar estrategias profesionales. *Partir de sus centros de interés*, para conectar con ella, comprender y proponer desde su situación. *Tener paciencia*: desde hace tiempo no deja de sorprenderme la ingenuidad demasiado presente en nuestro colectivo cuando pretendemos que una persona, una familia cambien en pocas semanas dinámicas de funcionamiento de décadas cuando todo a su alrededor les dificulta el cambio. *Aceptar a la persona en su integridad*, sobre todo en aquellos aspectos que rechazamos. Ser conscientes del juego de transferencias y contra transferencias que se despliegan en estas relaciones intensas. Cada entrevista con Elena ha supuesto un ejercicio, muchas veces agotador, de autoconsciencia de las emociones y reacciones que su vida desplegaba en mí, tanto como persona como profesional.
- *Generar un espacio seguro, confidencial, libre de prejuicios y comprensivo* donde la persona pueda expresar con libertad, tal vez muchas cosas por primera vez en su vida. Nombrar el dolor, el miedo, las inseguridades, las culpabilidades, las esperanzas, los mejores anhelos. Ayudar a *hacer de espejo*, para posibilitar una distancia necesaria para poder cambiar el rumbo. Algunas veces Elena expresaba el bienestar que le producía la entrevista y la diferencia que percibía entre su estado anímico al entrar y al salir de las misma.

“La seguridad es la experiencia de estar protegid@ del peligro y de verse lastimad@. Dentro de un ambiente de seguridad, podemos estar relajad@s y ser nosotr@s mism@s porque nuestro bienestar se encuentra asegurado. Nos sentimos libres para tomar riesgos manejables hacia el conseguir el crecimiento y el cambio. Cuando se comienza a hablar en forma honesta sobre la vida propia en un entorno

seguro, comienza a ocurrir la mejoría” (Ellen Bass y Laura Davis, 1995)

- **Reconocer y trabajar con las emociones.** Sentir y expresar alegría, dolor, preocupación, conmoverse en definitiva ante el discurso vital. Desde el *lenguaje verbal y el no verbal*. *Crear calidez*, con nuestro cuerpo, nuestra mirada, nuestro tacto, nuestra palabra. También con el espacio físico en el que trabajamos, que exprese serenidad, armonía. Reivindicar la importancia del afecto: dar un abrazo, un par de besos, acariciar. Cultivar una *actitud empática* honesta que permita captar el momento de la otra persona sin perder la propia posición. *Expresarnos desde la ternura y la acogida*, rechazando discursos defensores de la distancia, la asepsia emocional que sólo esconden inseguridades profesionales. La gente capta desde los primeros minutos de la entrevista si nos vamos a *implicar* en su caso, si nos vamos a *hacer cargo* de su vida con todo lo que podemos y sabemos. *Tejer complicidades* para procurar hacer reales anhelos y deseos.
- **No ceder al desaliento, no resignarse ante la injusticia.** No conformarse ante dinámicas institucionales que atentan contra los derechos humanos. Exigir que los servicios públicos estén realmente al servicio de las personas. *Desenmascarar contradicciones* que muchas veces justificamos profesionalmente, cuando nos posicionamos al lado de la institución y sus discursos de poder en lugar de al lado de las personas. Utilizar todas las estrategias profesionales para aumentar las oportunidades viables y lograr transformar las condiciones de la gente que atendemos. *Poner nuestras mejores destrezas profesionales al servicio de la población*, no al de la institución que nos paga. Con Elena hemos removido algunos obstáculos que impedían su acceso a algunos servicios sanitarios. El interés por su salud ha mejorado, ahora anda dejando de fumar, cuidando su dieta, acudiendo a revisiones

médicas necesarias... Este cambio se ha trasladado al resto de sus hijas, que utilizan los servicios públicos con mayor eficacia y exigen un tratamiento igualitario.

- ***Fomentar la dignidad***, impidiendo la aceptación de dinámicas, actitudes que generan menosprecio, invisibilidad, baja autoestima, rechazo. Elena ha podido remirar sus relaciones afectivas, su historia familiar. Con lucidez ha reconocido cómo la soledad la ha derivado a relaciones que luego han resultado reforzadoras de dependencias. Expresar el racismo vivido, la marginación por ser pobre y analfabeta y situarlo dentro del contexto social para alejar culpabilidades ha fortalecido su toma de conciencia y su exigencia de derechos sociales.
- ***Trabajar desde la perspectiva de género***. Necesaria para cambiar roles y sumisiones, para hallar explicaciones con sentido a tanto sufrimiento, para visibilizar la fuerza de las mujeres y desenmascarar desigualdades. Elena traía muchos días a la consulta la preocupación en primer lugar por la vida de sus hijos y resultaba difícil reorientar el trabajo hacia sus necesidades, hasta que empezamos a compartir esta perspectiva y comprender el lastre de una socialización patriarcal. Uno de los primeros libros que leyó fue “*Querido hijo, estás despedido*”. Ha sido capaz de analizar de manera crítica su matrimonio, su actual relación de pareja extramatrimonial para situar la fuerza en sí misma. En los últimos meses está demostrando una autoafirmación frente a ellos desde la defensa de sus necesidades digna de elogio.
- ***Alentar, procurar un proyecto vital diferente, una vía de realización en positivo***. A veces puede ser algo muy sencillo, otras será más complicado pero, en cualquier caso, funciona como un resorte que cambia de manera definitiva, que permite que la persona se sitúe en otra posición -activa- desde la cual contemple su futuro desde un marco de esperanza y competencia. En el caso

de Elena resultaba muy difícil, pero el milagro ocurrió tras su incorporación a un grupo de alfabetización y después a un curso de capacitación laboral como auxiliar de ayuda a domicilio. Ha sido muy conmovedor compartir su transformación cuando narraba emocionada su deleite por el aprendizaje, los descubrimientos que hacía en el mundo del conocimiento, las puertas que sentía se le abrían, su lucidez e inteligencia trabajando para crear. Leer libros, interpelarse, abrirse a otras experiencias vitales. Ha sido un regalo maravilloso sentirla acceder a otra vida cargada de posibilidades y esperanzas. Desde ese momento, la autodeterminación de Elena dio un giro de 180° y parece haber tomado un rumbo decidido hacia la defensa de sus sueños.

- ***Ser creativa y flexible*** en la intervención, confiando en lograr algún hallazgo de interés en la exploración de nuevos caminos. De entrada resulta difícil saber qué estrategia poseerá más potencialidad para el cambio. Por ello mantener una actitud de apertura, de experimentación puede ser muy útil. Estar receptiva para aprovechar las circunstancias y posibilitar las condiciones para que “salte la chispa” y prenda el milagro del cambio, ese momento mágico que marcará un antes y un después en el camino.
- ***Procurar algún espacio de inserción grupal.*** Para socializar sus vivencias, desculpabilizar, reconocerse en las otras personas, descubrir las causas sociales de muchos conflictos y aprender juntas nuevas estrategias y habilidades emancipatorias desde una situación de igualdad. Con Elena no ha sido fácil por la pobreza de redes grupales en el entorno rural y por haber fracasado el primer intento, pero ya ha dado pasos para incorporarse a un grupo de mujeres que fomenta la autonomía. Mientras llega, aprovechamos para exprimir la vivencia grupal de sus espacios de aprendizaje (alfabetización y capacitación laboral) donde se ha sentido muy querida y valorada. La experiencia grupal permite además romper

con la desigual posición existente dentro de la relación profesional, que - aunque procuramos sea respetuosa- siempre tiene un carácter asimétrico por la diferencia de roles desempeñados.

- *Expresar la admiración* por la capacidad de lucha demostrada por Elena, por el despliegue de su inteligencia a través de muy variadas estrategias de supervivencia. Poner en valor tanto esfuerzo del que ella no ha sido consciente. Aquí ha sido útil mirar a la relación con sus hijos, el tiempo que les ha dedicado, el coraje para sacarles adelante, el respeto y cariño que le tienen. *Expresar lo que he aprendido con ella*, los retos que he tenido que afrontar. Agradecer la confianza que ha depositado en mí, para contar vivencias nunca antes reveladas, confiando en mi capacidad para ayudarla. Cuando le expresé que iba a utilizar su caso para el Congreso se emocionó muchísimo; manifestó “ahora sí que ya no tengo marcha atrás”. Ayudarla a sentirse reconocida, aumenta de manera notable la autoestima y la capacidad futura para afrontar con más seguridad nuevos proyectos. En nuestra intervención detecto el efecto dinamizador que tiene trabajar con los aspectos positivos, las potencialidades de la gente a la que ayudamos, primero reconociéndolas y después procurando su aumento. Creo que tenemos que revisar en serio por qué todavía nuestra mirada se centra en las dificultades, en los problemas, en las limitaciones, contribuyendo sin querer de manera consciente a reforzar procesos paralizantes.

A lo largo de estas relaciones de ayuda tan intensas existen momentos de desaliento, de tener la sensación de parálisis, de incertidumbre. Resulta clarificador reconocerlos y expresar con honestidad a la persona ayudada lo detectado para encontrar caminos juntas. No asumir en exclusiva la responsabilidad; no en vano, el protagonismo ha de residir en quien queremos ayudar. Con Elena han existido varios. En alguna ocasión ella llegó a sugerir que iba a dejar de acudir porque me hacía perder el tiempo y tenía mucha más gente para atender. Las dos estamos muy

satisfechas por no haber cedido al desánimo y desde aquí quiero reiterar mi agradecimiento, a ella y a muchas otras personas de quienes tanto he aprendido en estos años de trabajo.

Éstas han querido ser algunas pistas para el diálogo. Ahora vamos a disponernos a escuchar las comunicaciones de algunas compañeras con la mayor apertura posible. El objetivo: seguir cultivando la curiosidad, la interpelación, la mirada autocítica para actualizar retos antiguos y generar nuevos caminos. Todo ello para demostrar la vigencia y urgencia que tiene saber crear, con el mejor tacto posible, vínculos profesionales cálidos para lograr una relación de ayuda de calidad.