

LA MIRADA EN LA RELACION DE AYUDA:  
Mapas interiores  
y  
apuntes para un Trabajo Social sensible

Autor: Pedro Arambarri Escobedo. Trabajador Social Ayuntamiento de Santander.

Resumen: esta comunicación pretende hacer reflexionar sobre una determinada manera de mirar/comprender nuestras relaciones profesionales de ayuda abordándolas desde tres ángulos: la mirada hacia nosotros mismos (cómo nos vemos y sentimos), la mirada hacia el otro (cómo miramos a la persona/familia con quien trabajamos) y desde dónde miramos y construimos nuestro trabajo (epistemologías).

Palabras Clave: Mirar, Sentir, Relación Profesional.

## 1. MIRAR HACIA DENTRO Y SENTIR

Mirar exige una disposición de ánimo, una actitud sosegada y atenta, un deseo de ver con detenimiento para descubrir los detalles. Si además, tal y como recoge uno de los principios de la 2<sup>a</sup> Cibernética, el Observador forma parte de lo Observado, conviene, que antes de mirar hacia a fuera, dirijamos nuestra mirada hacia nosotros mismos. Por eso me gustaría comenzar esta exposición con una mirada hacia dentro y una idea clave que me gustaría compartir. Y esta idea/tesis es la de que no se puede practicar trabajo social sin sentir. Podemos hablar de modelos de trabajo, sobre la historia del trabajo social, su objeto de trabajo, nuestra identidad profesional etc.. pero si algo está claro (al menos para mí) es que, independientemente del contexto en el que trabajes, esta profesión nos hace sentir, porque estamos expuestos, cercanos, en primera línea, en la zona emocional cero.

Es importante recordarlo, sobre todo para aquellos que están dando sus primeros pasos (estudiando o ejerciendo ya), porque no es un tema que se suela abordar con frecuencia, quizás entendiendo que no es tan necesario para nuestra formación. Sin embargo, cuando empiezas a trabajar en tus primeros casos sientes que un tornado emocional comienza a crecer dentro de ti, que, créeme, ya no parará. ¡¡No te asustes!!!. Esto es bueno, muy bueno, lo que

pasa es que sorprende darse cuenta de que no tenemos todas las respuestas, de que no hay un único camino, que la realidad no es tan objetiva, la planificación tan perfecta, el recurso tan adecuado y nosotros, tan importantes. ¡Bienvenido al mundo de la complejidad, la incertidumbre, la duda, la emoción, la subjetividad y las conversaciones!!!.

Reconocer que sientes es dar un gran paso, el primero para encontrarle SENTIDO a esta profesión, porque, desde un punto de vista estrictamente personal ¿qué sentido puede tener mi profesión si no provoca en mí ninguna emoción?, y, desde una posición profesional, ¿se puede estar trabajando con personas y familias en un permanente estado de hibernación emocional?. Quizás haya alguien que diga que sí, que lo importante es la neutralidad, el no dejarse afectar para no perder la objetividad, pero para mí tengo, después de unos cuantos años de ejercicio profesional, que no hay protectores contra la profunda mirada de quien nos consulta (muchas veces cargada de sufrimiento, soledad, abandono, impotencia, indefensión) y, ..... que si aplicas tus SENTIDOS aprendiendo a escuchar más que oír, ver, más que mirar, estarás en mejor disposición para sentirte, lo que te permitirá ser mucho más creativo y eficaz en la generación de relaciones profesionales prósperas.

Nuestro trabajo sucede, se crea y construye en el espacio emocional, en la magia del encuentro y la empatía, en la riqueza de las relaciones y las conversaciones, en la interacción social, en los vínculos. Este es nuestro territorio natural, nuestro ecosistema. Por nuestra profesión, tenemos la oportunidad de formar parte (aunque sea de manera puntual) de las historias de vida de muchas personas, ¿cómo no enfrentarnos a esa responsabilidad con sensibilidad, tacto, prudencia y respeto?, ¿cómo no dejarse afectar si lo que está sobre la mesa son precisamente los afectos y los sentimientos?.

En cualquier escena profesional que nos imaginemos podemos identificar el factor emocional si nos preguntamos: ¿cómo y desde dónde estoy creando esta relación profesional?. Si la estoy creando desde el poder técnico (yo te digo lo que te pasa, lo que te hace falta y lo que tienes que hacer), la relación será asimétrica, las conversaciones pobres y dirigidas, y el resultado final poco esperanzador, porque además de estar reproduciendo modelos de relación autoritarios, generamos dependencia. En este tipo de interacciones profesionales no hay demasiada intensidad emocional porque al profesional no

le interesa y por lo tanto no promueve aquello que no está en su “orden del día”. ¿Y porqué no le interesa?. Pues yo me atrevo con una respuesta: porque sentir duele, no es cómodo, abre incertidumbres, remueve, intranquiliza y genera ansiedad. Parece que es mejor evitar la mirada del otro, procurar que no se cruce con la nuestra y, si lo hace, mejor no mantenérsela mucho tiempo no vaya a ser que nos descubra/mos como.....!!!!humanos!!!! . Pues bien, en mi opinión este modelo de relación profesional es el que nos lleva por el camino más corto a la fatiga física y psicológica , al síndrome del quemado, a perder el sentido de lo que hacemos, del porqué, el para qué y el cómo y a practicar un trabajo social defensivo y poco proclive a promover cambios, instalado en la burocracia, y cuyo único sustento teórico son los innumerables decretos, leyes, normativas y ordenanzas que legislan y se aplican el ámbito del Bienestar Social. No quiero decir que no sea importante contar con un marco legislativo, pero no puede ser el único que dirija todas y cada una de nuestras actuaciones profesionales, pues en ese contexto no podríamos introducir la relación de ayuda como intervención profesional sino que, nuestra función, quedaría en ser, meramente, gestores de recursos. Y, para esta tarea, no es necesaria la mirada al otro, basta con mirar hacia el papel.

Si, por el contrario, la relación profesional la creo desde la colaboración, la comprensión, la escucha, la empatía, me sentiré más inseguro y frágil, pero mis conversaciones serán mucho más abiertas, la relación colaborativa y las posibilidades de intervención más variadas. Además, generaremos responsabilidad y fomentaremos el buen trato, algo que puede parecer anecdótico pero que las personas que nos consultan perciben rápidamente y tiene mucho que ver con la calidad y calidez de nuestra intervención. No siempre es sencillo iniciar relaciones profesionales de este tipo y por eso es importante ser conscientes de algunas de las dificultades presentes en muchos de los casos que se atienden desde Servicios Sociales (quizás y sobre todo en Servicios Sociales Comunitarios), por ejemplo cuando las personas solicitan algo específico y nos dicen qué tenemos que darles y cómo, cuando solicitan algo que el servicio no da, cuando vienen recomendados por alguien (político, profesional...) a quien no nos podemos negar, cuando ignoran por completo nuestra forma de trabajar, pero aún así, somos nosotros los que tenemos que dar el primer paso e intentar poner los cimientos de una posible relación

profesional. Y aquí la mirada sí cuenta, porque ayuda al mutuo reconocimiento, a nivelar y contextualizar la relación, a despojarla de artificios y colocarla en un espacio neutral, acogedor, fecundo y respetuoso con el mundo del profesional y el de la/s persona/as que atiende. Cuando las personas se sienten bien tratadas en una relación, sus prejuicios, miedos y defensas con respecto al profesional disminuyen, lo que hace que estén en mejor disposición para abordar dificultades de su vida que quizas no hubieran verbalizado y por lo tanto las áreas y elementos para la comprensión/intervención se multiplican porque la visión sobre sí mismas y sus posibilidades se hace mucho más *ancha*. Se trata por lo tanto de crear un clima adecuado y generar confianza, de estimular y ayudar a construir el relato de quien nos consulta, de facilitar y promover la expresión de sentimientos, de no interpretar ni prejuzgar, de dialogar, no interrogar. Aquí reside, según mi modo de ver, la fuerza y originalidad del Trabajo Social, una de sus señas de identidad: la capacidad de utilizar las técnicas profesionales, no para diagnosticar y tratar, sino para acompañar procesos de vinculación personal y social y ayudar a crear relaciones y entornos más humanos. ¿Suena pretencioso o grandilocuente?. Yo diría que no, pues de una mirada a los artículos que escribimos, los libros que leemos, la formación que recibimos, las comunicaciones que presentamos y los títulos que ponemos a nuestros Congresos (valga este en el que estamos como ejemplo) se desprende que, efectivamente, eso es lo que está en nuestro horizonte, al final del camino.

## 2. AMPLIAR LA MIRADA

*(hacia nuestro entorno)*

En el apartado anterior ya hemos hecho este ejercicio ampliando la mirada hacia nosotros mismos, reconociendo el factor emocional como clave en la construcción de relaciones profesionales, pero esto, con ser importante, no es suficiente, por eso os invito a mirar hacia otros lugares que también están presentes y configuran el paisaje de intervención del trabajador social. Y es que nuestro espacio de intervención profesional es uno de los más abiertos que existen pues coinciden en él personas en situaciones muy variadas, con historias y dificultades muy diferentes. Es en si mismo un paradigma de la

diversidad y la respuesta a ésta, a la diversidad, no puede ser siempre igual, estereotipada, burocrática. Un trabajador social atento descubrirá matices que harán de cada una de las historias, temas y personas que atiende algo singular y único, lo cual añade más complejidad a nuestra tarea. En este caso, ampliar la mirada supone encender el foco de la individualidad que nos permitirá apreciar con mayor detalle los irrepetibles y diferentes aspectos de cada una de las situaciones con las que trabajamos. Cuando nos hacemos cargo de un caso, nos introducimos en un universo de significados particulares. Por eso, para iniciar una relación de ayuda es útil preguntarnos: ¿Cuáles son sus valores, deseos, intereses? ¿Cuál puede ser un punto de entrada viable para las dos partes? ¿qué posibilidades hay de que se establezca una relación? ¿cómo hay que hacer para mantenerla? ¿y para que evolucione? ¿Qué cosas se han hecho ya? ¿Cuáles han funcionado y cuáles no? ¿Porqué?, ¿qué tipos de intervenciones van a ser posibles con esas personas en este momento?. Es así como podemos ayudar a que las dificultades de personas, grupos y colectivos afloren y se hagan visibles, pero no en forma de números o frías estadísticas sino de problemas humanos que generan sufrimiento, frustración, soledad, injusticia. Y en este punto creo que como trabajadores sociales tenemos una gran responsabilidad: la de colaborar en cambiar una mirada excesivamente economicista sobre los problemas sociales a una más humanista porque si escuchamos bien, nos daremos cuenta de que a menudo y entre el ruido ensordecedor del dinero, las prestaciones económicas y los procedimientos burocráticos se oye, lejano, el latir de fondo de la vida. Una persona que enviuda estará preocupada por cómo queda su situación económica pero también, seguramente, por cómo reorganizará su vida a partir de ese momento. Una mujer que ha sufrido maltrato necesita apoyos de protección personal, económicos, de vivienda, pero también, y yo creo que sobre todo, unos profesionales con los que pueda sentirse segura, que la acompañen en todo ese difícil proceso que tiene que ser iniciar una nueva vida. La tarea, nuestra tarea, es la relación, la escucha, el apoyo psicosocial, la orientación, el acompañamiento y no, exclusivamente, la gestión. Tenemos que hacer visibles los significantes, pero también y sobre todo, los significados, dedicar tiempo y esfuerzos a cuantificar, pero también a describir

y relatar, decir cuantos son, pero al mismo tiempo contar sus experiencias, hablar de “casos”, pero ponerles nombre.

Bien, hasta aquí hemos hecho un pequeño recorrido por algunos aspectos de la relación profesional que espero ayuden a cartografiar lo que en el título de esta comunicación se recoge como “mapas interiores”, pero no querría dejar de apuntar, aunque sea de manera sucinta, algunas otras cuestiones que enmarcan una determinada manera de ver y practicar el Trabajo Social y que a modo de círculos concéntricos, parten del epicentro que es la relación profesional.

Por eso, miremos ahora a nuestro alrededor y veremos que no estamos solos en nuestro trabajo, hay compañeros y otros profesionales e instituciones que tambien están presentes en nuestra intervención y que es necesario tener en cuenta a la hora de diseñar estrategias de trabajo. Esto añade un nivel más de complejidad (negociar con el contexto profesional genera a veces tensiones personales y profesionales muy perniciosas), pero amplía el abanico de posibilidades de intervención. Y en esto los Trabajadores Sociales tenemos una ventaja, porque acostumbrados como estamos a poner en relación, a abordar diferentes aspectos de los problemas, a trabajar en muchas direcciones (individual, grupal, comunitaria..) para nosotros, la interdisciplinareidad y la complementareidad son hábitat natural, forman parte de nuestra cotidianeidad. Por esta razón creo que deberíamos acometer más tareas profesionales de coordinación y supervisión, pues estamos especialmente formados para ello. La dificultad de intervención con y entre tantos actores es grande y se necesitan profesionales que sepan navegar en ese mar (muchas veces embravecido) de rivalidades profesionales e institucionales que tristemente abocan al fracaso, en algunas ocasiones, excelentes iniciativas. Los Trabajadores Sociales, en su función mediadora, pueden asumir esa responsabilidad, animando procesos no solo de atención, sino también de investigación, gestión y planificación: es la tarea de generar e impulsar redes profesionales y comunitarias, una dimensión del Trabajo Social a fortalecer. Y esto exige de nosotros una actitud abierta y colaborativa , compartir información, crear espacios para la reflexión sobre lo que hacemos y cómo lo hacemos, elaborar manuales de buenas prácticas, socializar experiencias, crear consensos desde la práctica cotidiana, en definitiva, pasar

del discurso y la retórica a la acción. Que ninguna resistencia profesional ni miedo personal nos impidan comunicar lo que pensamos, lo que hacemos y lo que sentimos pues no hay peor enemigo del conocimiento que la incomunicación y su consecuencia, el aislamiento.

### 3. AMPLIAR LA MIRADA

*(Hacia otras epistemologías)*

Dirijamos ahora nuestra última mirada hacia el universo de las Epistemologías. Y es que el momento actual es especialmente prometedor en cuanto a referencias teóricas que apoyen un Trabajo Social para el siglo XXI. Profesionalmente me siento muy cercano a todas aquellas corrientes que dejan espacios a la innovación, que construyen teoría a partir de las prácticas, que no cierran categóricamente el campo de juego, que señalan caminos pero no los vallan, en definitiva que, como en la vida, orientan pero no predestinan. Por eso me parecen de especial interés el construcciónismo social, las orientaciones narrativistas, el interaccionismo simbólico, la Terapia Familiar Sistémica, el counselling, el acompañamiento psicosocial y dentro de las metodologías y técnicas me inclino por las del ámbito de lo cualitativo como los Grupos de Discusión, el Equipo Reflexivo y todas las que tienen que ver con la Investigación/Acción/Reflexión. Y ello porque creo que para el trabajo de relación de ayuda las técnicas del asesoramiento psicosocial son las más eficaces, para las entrevistas familiares las derivadas de la Terapia Familiar (especialmente las de orientación narrativista), para el trabajo comunitario los los Grupos de Discusión y las de Investigación/Acción/Reflexión que a su vez tambien pueden servir para desarrollos organizacionales más eficaces, sobre todo de aquellas instituciones que trabajan en el ámbito de las relaciones humanas.

Mención aparte y en lo que a supervisión del trabajo se refiere considero que los Equipos de Reflexión tienen un papel central porque permiten al mismo tiempo reflexionar sobre nuestro trabajo y aprender o, en palabras de Harlene Anderson (1999, pp. 66-67): “crear y facilitar un ambiente y un proceso de aprendizaje donde los participantes puedan desarrollar sus propias habilidades y capacidades para que cada persona genere sus propias semillas de novedad y las cultive en su vida personal y profesional, fuera del contexto organizado del

aprendizaje...invitar a cada participante a que tome la responsabilidad de ser el arquitecto de su propio aprendizaje... que cada participante tenga una voz, contribuya, pregunte, explore, tenga incertidumbre y experimente".

Todas y cada una de las referencias teóricas mencionadas tienen un denominador común: el lenguaje como herramienta central y es que son las palabras las que nos permiten acercarnos a los problemas, describirlos, conversar sobre ellos, llegar a acuerdos... en definitiva, que si trabajamos con las palabras, debe ser el lenguaje nuestro principal instrumento.

Pienso que como profesionales de la intervención social tenemos una ingente tarea por delante: revisar, imaginar, incorporar, probar formas de trabajar, teorías que las sustenten y resultados que las avalen, pero, la tarea primordial desde mi punto de vista es esta que recoge con humor Jorge Wagensberg (2002, pag. 45 ) "Ocurrió una vez que un pequeño dinosaurio, harto ya de esquivar a sus enemigos con saltos cada vez más largos, decidió con un cósmico *ahí te quedas* convertir el último salto en el primer vuelo, dando paso con ello al concepto pájaro".

¿Estamos decididos a volar?. ¡!!!Animaros!!!! estoy seguro de que podremos descubrir otros paisajes porque tendremos otras miradas.

Conclusión: Es necesario reintroducir el factor emocional en las relaciones profesionales si queremos que el Trabajo Social siga siendo considerado como una profesión que se ocupa de las relaciones humanas.

Bibliografía:

FERNÁNDEZ, Tomás y ALEMAN, Carmen. (2003). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid. Alianza Editorial.

GRACIA, Enrique. (1997). *El Apoyo social en la intervención comunitaria*. Barcelona. Paidós

NAVARRO, Silvia. (2004) *Redes Sociales y construcción comunitaria*. Madrid. Editorial CCS

RICHMOND, Mary E. (2006). *Diagnóstico Social*. Madrid. Editorial siglo XXI

WAGENSBERG, Jorge (2002). *Si la naturaleza es la respuesta, ¿Cuál era la pregunta?*. Barcelona. Tusquets, editores