

UNA MIRADA A LA DESVINCULACIÓN PROFESIONAL COMO ASPECTO INELUDIBLE DE LA RELACIÓN DE AYUDA

Natalia Rodríguez Valladolid
Trabajadora Social

Palabras clave: relación de ayuda, desvinculación e intervención social

El objetivo central de esta comunicación es conceptualizar desde los paradigmas teóricos qué es la relación de ayuda, como relación especial, para centrarnos en una parte de esta relación que es el proceso de la desvinculación profesional como parte intrínseca a esta interacción profesional. La desvinculación la entenderemos como un aspecto ineludible y objeto fundamental de intervención desde el trabajador social¹ para conseguir una praxis de calidad.

LA PERSPECTIVA FILOSÓFICA Y ANTROPOLÓGICA DE LA RELACIÓN DE AYUDA

Desde una perspectiva filosófica y antropológica, Hernández (2001) hablando de los principios ético-filosóficos del trabajo social y otras profesiones de ayuda, apoyándose en Martin Buber y en Gabriel Marcel entre otros, define al ser humano como un ser relacional en un triple sentido: en su relación consigo mismo, con los demás y con el universo, es decir, con el medio social, con los valores y normas sociales del contexto en el cual se desenvuelve.

La relación que se establece entre usuario y trabajador social es, en primer lugar, una relación entre personas, además y como veremos, abarcará más que la propia relación entre dos personas; la relación será la propia característica del hombre. Y llegaremos a la vinculación profesional, entendida como un tipo de relación, como una relación especial dentro del contexto de la intervención.

Consideramos al hombre en relación con el otro, como ser relacional, somos personas implicadas. Nuestra personalidad se forja a través de los demás, por lo que “el otro” forma parte de uno mismo. Desde la perspectiva dialógica se observan entonces dos polos en los que se realiza y no dos contraposiciones

¹ Se utilizará el género masculino –trabajador social- entendiendo que también recoge el género femenino para su simplificación en la lectura.

(el yo y el tú). Por lo que desde la concepción del vínculo no nos ata, no se establece una relación de dominio, el vínculo pierde sentido en cuanto que consideramos lo uno y lo otro independientemente entre sí, surge entonces el planteamiento de Hernández "ese tercero" que nace entre las personas y que hace que la relación entre las personas no sea de sujeto a objeto.

Desde esta concepción el trabajador social y el usuario mantienen una relación personal en un inicio, inherente a la condición humana, para pasar a la relación profesional, con un objetivo delimitado y general que es la relación de ayuda.

DESDE LA PSICOLOGIA HUMANISTA

Otro paradigma que es oportuno mencionar es la "Terapia Centrada en el Cliente" o "Terapia Rogeriana", es una de las terapias más extendidas y reconocidas actualmente dentro de la Psicología Humanista. Fue desarrollada por el psicólogo Carl Rogers (1902-1987).

En sus obras, Rogers realiza una serie de planteamientos tendentes a esclarecer su posición frente al proceso terapéutico, la personalidad y la naturaleza humana. En dichos textos establece la siguiente hipótesis como eje de toda su concepción psicológica: "Que el individuo tiene la capacidad suficiente para manejar en forma constructiva todos los aspectos de su vida que potencialmente pueden ser reconocidos en la conciencia" (Rogers, 1972-1978). En este contexto teórico, la ayuda es ayudar, entonces, más que solucionar es promover y facilitar, creando condiciones adecuadas para que se dé el impulso innato al crecimiento. No es sufrir por el otro, ni desvivirse por los demás negándose a sí mismos; no es hacer por los demás, sino inducir a que ellos hagan por sí mismos. En el contexto del trabajo social, hablamos de movilizar hacia el cambio, el procurar que el usuario sea agente de su propio cambio y para ello en primera instancia tiene que ser consciente de la situación en la que se encuentra y segundo sentir que es necesario un cambio para aumentar su calidad de vida. Se trata de un enfoque no directivo, que ayuda a la persona a asumir las responsabilidades sobre sí misma, a tomar las riendas de su propia vida, implica asumir una visión positiva del ser humano, de su capacidad de autorrealización.

La propia relación de ayuda es proceso de intervención y es en sí mismo tratamiento o plan de acción, es decir, la propia interacción tiene efectos terapéuticos sobre el cliente.

LA TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA EN LA RELACIÓN DE AYUDA

En la Teoría de la comunicación humana, Watzlawick hace referencia a que todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia. Cuando la conducta de uno de los participantes complementa la del otro constituyendo un tipo distinto de gestalt, recibe el nombre de complementaria, en la que los participantes mantienen un máximo de diferencia en su intercambio comunicacional.

“En una relación complementaria hay dos posiciones distintas. Un participante ocupa lo que se ha descrito de diversas maneras como la posición superior o primaria, mientras el otro ocupa la posición correspondiente inferior o secundaria.” Watzlawick (1981:69).

Por los postulados del autor, la relación de ayuda es una relación asimétrica en tanto que no existe una similitud de planos posicionales desde donde se ubica el usuario y desde donde se posiciona el trabajador social. Evidentemente no es una relación de igualdad, puesto que el trabajador social se encuentra con cierta autoridad y dirigente de la intervención, mientras que el usuario demanda directrices y está en una posición secundaria. Ambas conductas tienden a favorecerse. La conducta del trabajador social complementa la conducta del usuario, por ello también las denomina relaciones complementarias². A través de esta comunicación es como el profesional podrá gestionar la relación.

Se entenderá el vínculo como la manera particular en que un sujeto se conecta o relaciona con el otro o los otros, creando una estructura que es particular para cada caso y para cada momento. Es un concepto instrumental en psicología social, que toma una determinada estructura y que es manejable operacionalmente. El vínculo se relaciona luego con la noción de rol, de estatus y de comunicación.

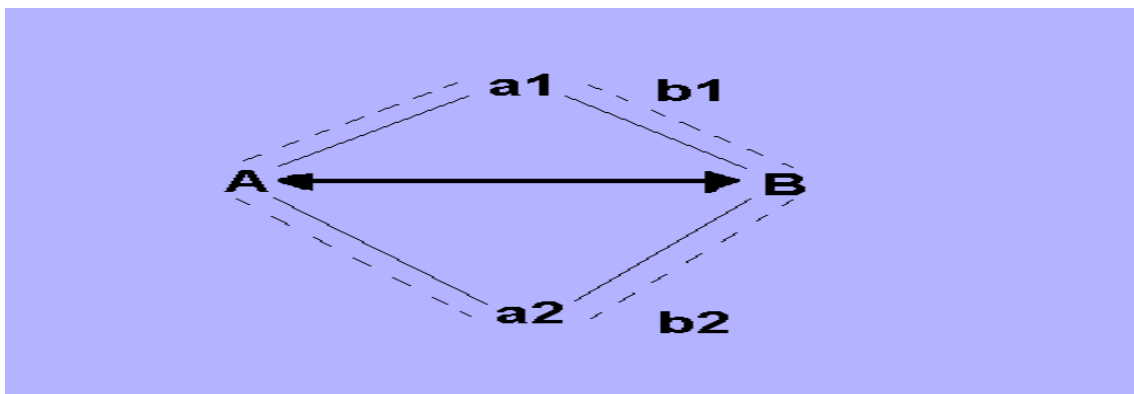
El término vínculo que deriva del latín “vinculum”, de “vicencere”... atar. Significa unión o atadura de una persona o cosa con otra. Desde este significado etimológico, nos induce a pensar en estar unido a una unión duradera, cuando realmente el éxito profesional llega tan pronto como cuando se realiza la desvinculación con el ayudado, por lo que este concepto puede no respetar la base de toda relación de ayuda, ya que su objetivo debe ser la

² También se podría considerar como relación complementaria la relación madre e hijo, maestro y alumno...

desvinculación, lograr finalmente la autonomía del usuario sin necesitar nuestro apoyo. Que el trabajo social sea una relación entre adultos. Cuando desaparece la característica de relación “de ayuda”, es cuando nos encontramos con exclusivamente relación, entre iguales, lo que desde la perspectiva dialógica nos viene dado por ser el hombre un ser relacional. El rol que en la relación de ayuda se ocupa desaparece y pasa a ser una relación de persona a persona. La labor del trabajador social reside en captar la comunicación (elementos objetivos y subjetivos), hacerse cargo de ella y trabajar con ella. Para esto, el profesional debe colocarse de una manera particular, dispuesto a controlar y cuidar lo depositado. El recibir no es un proceso mecánico sino una responsabilidad.

Considerando estos aspectos podemos concretar que “Una buena relación de ayuda es la que provee estímulos y crecimiento, respeta y alimenta la individualidad del otro”. Perlman (1980: 13). Será una relación de ayuda real y no de dominio, cuando el trabajador social tiene una concepción de dignidad y de significación hacia el individuo. Para entender los conceptos anteriormente expuestos, es necesario describirlos de forma gráfica. Entendiendo: (ver figura 1) **A** como trabajador social y **B** como usuario con la correspondiente relación

Figura 1: Posiciones del trabajador social y usuario en la intervención social



Fuente: propia

personal y profesional, es necesaria la creación de **a1** -trabajador social observador- y **a2** -trabajador social participante-. Es decir, es necesario situarse desde fuera, ubicarse desde lo externo de la relación para poder realizar las intervenciones precisas hacia el cambio. Por lo que paradójicamente el profesional se deberá des-vincular, analizar las distintas variables desde fuera, ser observador de lo que ocurre en la relación. Posicionarnos en otro plano de

observación, no desde el vínculo existente que nos cegará y repercutirá negativamente en nuestro diagnóstico e intervención. Así Habermas (1990) ya aludía “a la necesidad de alejarse hasta de sí mismo”.

El trabajador social mantiene una actitud activa en cuanto a que ayuda a clarificar al cliente sus sentimientos, es consciente de las actitudes que tiene hacia el usuario y a su vez, “desde dentro” y no solo como mero observador, se trata de alcanzar el marco de referencia en el cual se encuentra inmerso el cliente (objetivizar el lenguaje). La habilidad del profesional consiste en analizar lo más aguda y estrechamente posible la totalidad del campo perceptual tal como lo experimenta el cliente. Es una instrumentalización de la relación en sí misma, utilizaremos la relación como técnica de la profesión del trabajo social, desde el inicio, ocupando posiciones rólicas para pasar gradualmente a la independencia del cliente. Estos dos procesos es necesario que se incluyan en toda la trayectoria de la relación de ayuda.

La finalidad de la intervención social es que la relación sea tan igualitaria que no necesite nuestra aportación como profesionales, habremos culminado nuestro objetivo. La autonomía del usuario en caminar solo hacia sus metas, o como refleja Cristina de Robertis “nuestro propósito declarado es el fin de nuestra intervención, el momento en que el asistido habrá adquirido –gracias a los cambios que se han producido en su situación- las actitudes suficientes para prescindir de nuestra presencia, de nuestra mediación, de nuestro apoyo.” (1988: 200).

EL CIERRE DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

El cierre de la intervención constituye finalizar el periodo significativo que trabajador y usuario han recorrido juntos, se trata de separarse, des-vincularse y des-atarse. La literatura profesional otorga un lugar importante a los inicios del proceso, y se ha descuidado el análisis del fin de la intervención social. Generalmente la clausura supone un ámbito de contradicción para el profesional; consideramos en ocasiones que somos indispensables para que el asistido consiga sus metas, o desde una ideología paternalista queremos seguir protegiéndolo y por otro lado, conocemos que el fin que fundamenta nuestra intervención es hacerle independiente. De Robertis alude a que “La clausura está presente desde el comienzo; el trabajador social debe pensar en

ella a lo largo de su intervención, pues se prepara desde la primera entrevista o la primera intervención.” (1988: 202).

El profesional debe intervenir sobre el “despegue”, puesto que la desvinculación, que es ineludible a la intervención, hay que trabajarla de forma constante y consciente, debe formar parte de la relación de ayuda. Se realiza de forma explícita, temporalizando la intervención, verbalizando que un día seremos prescindibles y que no necesitarán nuestro apoyo técnico. También de forma implícita, puesto que cuando se fortalece en el usuario su aptitud de elección y de decisión, cuando se le facilita progresivamente el aprendizaje de cómo utilizar los distintos organismos públicos, cuando se apoya a un grupo para que pueda ayudarse mutuamente, o cuando encuentra con los interesados formas de organización solidaria, se ayuda en la toma de decisiones, o se refuerza su actitud positiva, es así como ya se está preparando el fin de la intervención. Es necesario programar la disminución paulatina del apoyo que el usuario recibe, también se puede aumentar el intervalo entre las atenciones o brindando menos tiempo cada vez en esta atención.

Pueden ser varios los motivos del cese, pero vamos a centrarnos cuando finaliza de forma natural, es decir, cuando el usuario está preparado para organizarse sin ayuda, o como describe Robertis (1994: 205) “ha adquirido un nivel satisfactorio de funcionamiento social”.

Aspecto ambiguo porque ¿quién lo determina y con qué criterios? En un inicio cabe responderse que depende de cada caso individual y de la evaluación que efectúe el profesional. Lo que es necesario es que esta clausura deba realizarse de acuerdo con el asistido, a partir de la evaluación de los resultados y cambios producidos valorados conjuntamente. Se debe hacer de forma explícita, aunque se garantice la posibilidad de ayuda en aquellos casos que pueda volver a ser necesario. Es decir, cerrar la puerta pero no “con llave”.

Al finalizar una relación interpersonal significativa en la cual tanto el trabajador social como el beneficiario se han comprometido afectivamente, surgen sentimientos contradictorios, la desvinculación provoca sentimientos de pérdida y de separación pero a la vez sienten la satisfacción por los objetivos cumplidos. Y se deberán trabajar los sentimientos que esta separación produce

en el ayudando (negación, huida, nuevas demandas, regresión, hostilidad, recapitulación etc.) para evitar imprevistos y dificultades.

Salzberger comenta en conexión con el duelo por el fin de una relación “para elaborar los sentimientos de ira, carencia, persecución y depresión se requiere realizar durante semanas y meses un trabajo compartido. Si ello no ocurre (..) la derivación puede hacerse difícil o imposible” (1980:98)

Esta desvinculación que se tornará gradual, producirá un cambio en el tipo de relación, pasará de ser complementaria a ser una relación simétrica, donde el usuario es independiente para autogobernarse.

En la actualidad, escuchamos ciertos discursos, en cuanto a que los servicios sociales se deben transformar en derechos sociales, apoyándonos en la finalidad última del trabajo social y en todo el acervo teórico, es necesario que existan derechos, ya que el derecho independiza, y la discrecionalidad o el derecho subjetivo dependiza. Si la finalidad del trabajo social es la autonomía del usuario³, no podemos contradecirnos haciendo normativas que exigen la aprobación del profesional para su acceso. Los profesionales, en ocasiones, justificamos así nuestra existencia “haremos pobres y seremos necesarios”. En otras ocasiones cronificamos situaciones, haciéndoles dependientes de forma constante; sin realizar evaluaciones con rigor que midan con diferentes indicadores cuantitativos y cualitativos la efectividad de nuestra intervención y de los programas implementados.

Exponemos a continuación un cuadro donde se reflejan las diferencias entre la relación de dependencia y la relación de independencia con el usuario⁴ que el trabajador social puede establecer. Para obtener éxito en la intervención⁵, es necesario establecer una relación de ayuda sana, instrumentalizar esta relación siendo a su vez tratamiento y teniendo fijado el objetivo. Esta modalidad de intervención producirá satisfacción profesional y crecimiento personal que conlleva la intervención con el manejo del sufrimiento humano, haciéndole siempre participe de su propio cambio para conseguir el fin último que es la autonomía del usuario y para ello es imprescindible trabajar la desvinculación profesional.

³ Entendiendo usuario en su sentido amplio, engloba individuos, grupos y comunidades.

⁴ Ver página siguiente

⁵ Entendiendo que éxito en la intervención es un elemento subjetivo, lo entenderemos como alcance de la autonomía del usuario

RELACIÓN INTERPERSONAL

DEPENDENCIA

INDEPENDENCIA

***RELACIÓN SUBJETIVA**
***NO OBJETIVOS PREFIJADOS**

***CONSIDERAR LA RELACIÓN COMO MARCO AMBIENTAL**

***NO SER CONSCIENTES DEL PROCESO**

***NO ESTABLECIMIENTO DE LÍMITES**

***FRUSTACIÓN PROFESIONAL**

***NO CRECIMIENTO PERSONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL**

***BOURN OUT**
***PATERNALISMO**

***RELACIÓN SANA**
***SER CONSCIENTE DEL OBJETIVO**

***INSTRUMENTALIZAR LA RELACIÓN**

***TENER PRESENTE EL PROCESO**

***ESTABLECIMIENTO DE LÍMITES**

***SATISFACCIÓN PROFESIONAL**

***CRECIMIENTO PERSONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL**

***MOTIVACIÓN PROFESIONAL**
***HACER PARTICIPE AL USUARIO**

FRACASO

ÉXITO

NO AUTONOMÍA DEL USUARIO

AUTONOMÍA DEL USUARIO

A MODO DE CONCLUSIÓN

La relación de ayuda es un proceso intrínseco al trabajo social en cualquiera de sus niveles: individual, familiar, grupal y comunitario. Esta relación es un elemento esencial e imprescindible para realizar la intervención social en tanto que constituye la base a partir de la cual es posible desarrollar este proceso. Comienza como una relación asimétrica, es decir, desigual para pasar a la autonomía del individuo. Y en esta relación de ayuda debe acontecer la desvinculación como parte indispensable de este proceso. Es necesario abordarla desde el inicio de la interacción profesional y continuarla de forma gradual, ya que la finalidad última del trabajo social es generar personas que sean autónomas y los trabajadores sociales debemos ser artífices de este crecimiento y no un impedimento. Tenemos que ser conscientes de este proceso y transmitírselo al usuario como planteamiento esencial de cualquier praxis eficaz.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDER EGG, E. (1981). *Diccionario de trabajo social*. Alicante: CAM.
- BIESTEK. (1966). *Las relaciones del casework*. Madrid: Aguilar
- BOWLBY, J. (1986). *Vínculos afectivos: formación, desarrollo y pérdida*. Madrid: Morata.
- DE ROBERTIS, C. (1988). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Buenos Aires: El ateneo.
- DE ROBERTIS, C Y PASCAL, H. (1994). *La intervención colectiva en trabajo social*. Buenos Aires: El ateneo.
- ESCARTÍN, M.J. (1992). *Manual del trabajo social. (modelos de práctica profesional)*. Alicante: Aguaclara.
- HERNANDEZ, J. (1991). *Acción comunicativa e intervención social*. Madrid: Popular.
- HERNANDEZ, J. (1990). *Pedagogía del ser*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.
- HERNANDEZ, J. *Ensayo titulado: La filosofía del diálogo como perspectiva globalizadora e integradora de la intervención social y fundamento ético-ecológico en las profesiones de ayuda. Publicado en: KISNERMAN, N. (2001) ÉTICA, ¿Un discurso o una práctica social? Paidós. Buenos Aires.*

- HOWE, D. (1995). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- KISNERMAN, N. (1998). *Pensar el trabajo social*. Argentina: Lumen Argentina.
- MADRID, J. (2005) *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- MURAN Y SAFRAN. (2005). *La alianza terapéutica. Una guía para el tratamiento relacional*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- PERLMAN, H.H. (1980) *El trabajo social individualizado*. Madrid: Rialp.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (1992) *Diccionario de la lengua española* (21ª Ed.) Madrid, España: Espasa-Calpe.
- ROGERS, C. (1961). *El proceso de convertirse en persona. Mi técnica terapéutica*. Buenos Aires: Paidós.
- ROGERS, C. (1981). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Barcelona: Paidós.
- SALZBERGER, I. (1980). *La relación asistencial. Aportes del psicoanálisis Kleiniano*. Buenos aires: Amorrortu.
- WATZLAWICK, P. (1981). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Barcelona: Herder.

Recursos bibliográficos extraídos de internet

- *Diccionario crítico de Ciencias sociales*.
<http://www.ucm.es/estructura/escuelas/esocial/.html> (12 de Enero de 2009).
- *Negociando la Alianza terapéutica. Guía para el tratamiento relacional*.
Revista de Psicoanálisis. Aperturas psicoanalíticas,
<http://www.aperturas.org/14alvarez.html> (23 de Enero de 2009)