

El conocimiento de uno mismo como herramienta de ayuda: Análisis de una experiencia práctica dentro del Grado de Trabajo Social.

Self-awareness as tool of help: A real experience analysis within the Social Work Degree.

Josep Cazorla Palomo

Universitat de Barcelona / Fundació Germà Tomàs Canet, Ordre hospitalària de Sant Joan de Déu

Dirección de correo electrónico: josepcazorlapalomo@gmail.com / j.cazorla@pssjd.org

Resumen: El autoconocimiento, en una disciplina como es el Trabajo Social, se vuelve de crucial interés en una sociedad cada vez más diversa. Los/las trabajadores/as sociales ejercemos un poder en las relaciones con los usuarios y en las personas con las que tratan, por ello es tan importante entenderse a uno mismo, nuestra subjetividad, las propias respuesta y/o los impulsos para poder aprender a concebir al otro como sujeto con personalidad, con derechos, con gustos y con respuestas distintas a las esperadas.

En el Grado de Trabajo Social la reflexividad, el autoconocimiento y la autociencia son ítems transversales en los distintos planes docentes, que se transmiten y se trabajan mediante diferentes métodos permitiendo al alumnado aprender a aceptar, a comprender y a entender las repercusiones de sus acciones en las personas que solicitan la ayuda, para acabar entendiendo que los/las profesionales son personas que se relacionarán con otras personas de forma intersubjetiva. Ésta concepción de la profesión facilita la aparición de la preocupación por el impacto y la repercusión que se establece mediante la relación profesional.

Se presenta el análisis de una interacción práctica como ejemplo de la reflexividad en el Grado de Trabajo Social, donde se muestra cómo la observación y el análisis de una interacción con un usuario, en el marco de las prácticas, es la base del análisis de las reacciones tanto hacia el cliente como hacia uno mismo, para así ser consciente del significado de la interacción real.

Para finalizar, en la presente ponencia se persigue realizar una autorreflexión en relación al aprendizaje durante los cuatro años de Grado de Trabajo Social y como éste facilita la creación de una forma de trabajo reflexivo y crítico.

Palabras clave: Trabajo Social, Auto-conocimiento, Teoría, Praxis, Grado de Trabajo Social y Relación de ayuda.

Abstract: Self-awareness is something crucial in a society that it's more diverse than ever, especially when it comes to a discipline like Social Work. We, the social workers, not only have a power in relationships of users but also in the people with whom they have a relationship. That influence is the main reason why self-awareness is so important. We must know ourselves, our subjectivity, our own answers and / or impulses so we get to know the other person as an individual with his own personality, with rights, with tastes and answers that might be different from the ones we are expecting.

In the Social Work Degree the reflexiveness, the self-awareness and the self-consciousness are transversal items included in the different teaching plans. These are transmitted and studied through different methods that allow students to learn to accept and understand the consequences of their actions in the people that ask for their help. That way they can finally understand that the professionals are people that will be in continuous contact with others and involved with them in an intersubjective manner. This idea of the profession facilitates the appearance of the concern about the impact and the consequences that are established with the professional relationship.

In this paper is presented an analysis of a practical interaction as an example of reflexivity in Social Work Degree. Within the internship framework, we observed and analyzed the interaction with a user, which is the basis of the analysis of the reactions both to the client and to oneself, so we can be well aware of the meaning of a real interaction.

To conclude, in this paper we aim to do a self-reflection in connection to the learning during the four years of the Social Work Degree and how this facilitates the creation of a reflexive and judgemental job.

Key Words: Social Work, Self-awareness, Theory, Praxis, Degree of Social Work and helping relationship.

INTRODUCCIÓN

La intervención que llevamos a cabo los/las trabajadores/as sociales está muy ligada al tipo de vínculo que establecemos con las personas usuarias del servicio donde ejercemos nuestra profesión. Estas relaciones dependen de las experiencias y de las expectativas tanto de las personas atendidas como de las propias de los/las trabajadores/as social. El inicio de la relación puede ser fuente del bienestar o del malestar del individuo (Howe, 1999). Por este motivo, es necesario el desarrollo de estrategias y de técnicas que permitan al/a la trabajador/a social abordar tres dimensiones como son la comprensión de las personas y de su situación; el problema, el soporte para activar y movilizar los recursos personales, las capacidades, las potencialidades de las personas y su entorno; y la motivación al cambio (Hamilton, 1982). Por tanto, la relación profesional debe tratar de ofrecer soporte para activar y movilizar recursos, capacidades personales y sociales. Este apoyo se llevará a cabo mediante una serie de principios éticos que incluyen “un compromiso con el valor y dignidad de los individuos y el derecho al respeto, privacidad y confidencialidad” (Banks, 1997:19) y el desarrollo de competencias profesionales como son las habilidades sociales, las técnicas y las estrategias para la comunicación con efectividad, es decir, desarrollar la empatía, la asertividad, la escucha activa, la implicación, la cooperación y el compromiso que faciliten las acciones profesionales (Rossell, 1998). Para alcanzar estas metas, es de vital importancia que el/la trabajador/a social se conozca a sí mismo, sea consciente de cuál es su escala de valores y cuáles son sus propios impulsos, antes de llevar a cabo la práctica profesional (Hamilton, 1982). Puesto que la relación entre el/la trabajador/a social y el/la cliente/a se encuentra inmersa e influenciada por la institución donde se lleva a cabo la práctica, los roles que se desarrollan durante la relación y los mecanismos ejercidos del poder (Bray y Tuerlinckx, 1964). Ésta sumisión de las que son víctimas las personas usuarias de un servicio como consecuencia del poder es, en muchas ocasiones, una de las repercusiones que los/las trabajadores/as sociales ejercen sobre las personas que buscan ayuda, dejándolas con un mero papel pasivo, y lo que aún puede ser peor, la asimilación psíquica de estos mecanismos como algo propio (Butler, 2001).

Dentro de esta relación es muy importante que el/la profesional se conozca a sí mismo/a para así poder facilitar el reconocimiento de la persona que tendrá delante (Salzberger-Wittenberg, 1980). Por ello, ignorar ésta evidencia significaría cerrar los ojos de forma consciente a aquello que puede ser desagradable para el/la profesional y, en consecuencia, el resultado puede ser una práctica deficitaria (Pérez, 1983). Así pues, el/la trabajador/a social ha de ser capaz de aceptar que cada individuo tenga la libertad de decidir las acciones que crea más oportunas, puesto que en conclusión es su vida (Hamilton, 1982). En este sentido, se cree en la necesidad de que la formación académica incluya la posibilidad de desarrollar ciertas capacidades del individuo que le permitan entrar en contacto con situaciones reales, que le posibiliten el desarrollo de su sensibilidad para ser receptivo y sensible a las relaciones interpersonales en las que él mismo se encontrará inmerso (Pérez, 1983). Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

A través de esta estrategia el/la trabajador/a social no debe olvidar que pretende averiguar qué es lo que sucede y quién es la persona que tiene delante sin reproducir roles paternalista, puesto que cada entrevista es una nueva oportunidad para que el/la usuario/a del servicio explique sus sentimientos y sus vivencias. Es por ello, que se apuesta por un tipo de entrevista más interactiva, en la que se establece “una relación más equitativa entre el entrevistador y el entrevistado, con el propósito de dar cabida al diálogo creativo, los significados co-construidos y al aprendizaje colaborativo” (Simon, 2011, pp.72). Con la intención de fomentar el empoderamiento de las personas mediante la autodeterminación a través de la adquisición de habilidades, de conocimientos y de recursos materiales, para fomentar una toma significativa en el ejercicio de roles sociales de forma activa (Peled y Leichtentritt 2002). Pudiéndose afirmar que es a través del reconocimiento de las potencialidades y de las capacidades de las personas que se puede establecer otro tipo de relación que mejora la autoconcepción y las expectativas vitales (Rogers, Stevens, Gendlin, Shlien y Van Dusen, 1980), así como el de una perspectiva de carácter más comunitaria donde se revaloriza la experiencia del/la usuario/a como fuente de conocimiento del evento al que se asiste.

ANÁLISIS Y MÉTODO

En esta comunicación se lleva a cabo un análisis de una entrevista realizada, como alumno, durante el cuarto año del Grado de Trabajo Social de la asignatura del Prácticum II en un Centro de Salud Mental de Adultos (CSMA), donde se describe, lo más fiel posible, la intervención y el rol profesional relacionando una serie de situaciones prácticas-teóricas con el autoconocimiento. Para poder realizar este análisis es preciso el examen de los elementos emergentes en las diferentes situaciones, comparándolos con expertos de la comunicación y la autorreflexión de la actuación realizada. Las situaciones que surgen en este diálogo están relacionadas con la comunicación con la persona, el respeto por la autodeterminación y la libertad de decisión de las voluntades de los/las individuos/as y los elementos de presión personal del trabajador social.

A continuación se presenta el caso analizado en ésta comunicación en el que aparecen una serie de datos ficticios de la persona entrevistada para preservar la intimidad de la misma:

El Sr. Juan es un hombre de cuarenta y nueve años diagnosticado con un trastorno mental de esquizofrenia desde los veintitrés años con antecedentes de consumo de tóxicos y varios intentos autolíticos en la adolescencia. Actualmente indica no consumir y parece consciente de las limitaciones de la evolución de su trastorno. Su psiquiatra de referencia cree que el diagnóstico no es correcto y está siendo revisado.

En su familia de primer grado existen antecedentes de depresión mayor (madre y hermano pequeño). Convivía con sus padres en Barcelona, hasta que su padre murió y su madre se mudó a un pueblo de la provincia de Zamora. A pesar de tener cuatro hermanos que viven en la misma Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

zona que él no tiene ninguna relación familiar. El usuario indica haber mantenido una relación sentimental durante más de tres años y que actualmente no conserva su red social secundaria debido a los síntomas derivados de la *enfermedad que padece*. El Sr. Juan afirma haber vivido varios episodios de maltrato infantil, en los que su padre le pegaba.

En relación a su vida laboral, ha trabajado en varios trabajos sin continuidad en el tiempo y tiene reconocido un grado de discapacidad.

El motivo de la demanda de la visita ha sido la precaria situación económica en la que se encuentra el Sr. Juan, al no poder hacer frente al pago de su hipoteca. Sus ingresos actuales son una prestación que se le finaliza en un mes, hecho que le angustia, puesto que relaciona la pérdida de dicha ayuda con la idea de perder su domicilio, único lugar donde dice sentirse seguro. El Sr. Juan se siente desconsolado y desesperado por no saber qué hacer, ya que en varias ocasiones ha solicitado una pensión por invalidez laboral que le ha sido denegada por no cumplir los baremos.

Durante la entrevista se mostró inquieto y expresó su desconfianza en la efectividad de los servicios sociales, a consecuencia de que por experiencias pasadas entiende a este servicio como expendedores de recursos y pagas para personas que hacen ver que están enfermas pero a quienes en realidad no les sucede nada o no sufren ninguna enfermedad. Es por ello que la posición profesional que se desarrolló fue la de respetar los tiempos y las pausas del Sr. Juan para que éste se sintiera libre de expresar y de reflexionar sobre todo lo que él creyera necesario, dado que lo que se pretendía era que se sintiera escuchado, comprendido, que lo que explicaba era atendido y que no se obviaba ningún detalle. El objetivo que se creyó más adecuado en esta entrevista fue la vinculación a la figura profesional del trabajador social para abordar la totalidad de sus necesidades y no sólo la demanda económica. Para poder conseguirlo se utilizó la empatía, teniendo en cuenta la posible transferencia y contratransferencia de los sentimientos que se me iban despertando en su relato, dado que éstas pueden llegar a interferir en la interpretación de los hechos que aparecieron en la entrevista.

En cuando a la empatía existen varias definiciones como son las de *ponerse en la piel del otro*, *entender y comprender al otro*, pero la definición que se consideró más acertada es: "la empatía se define como la capacidad del entrevistador de mostrar comprensión al interlocutor de forma solidaria y, de alguna manera supone ponerse en el lugar del otro"(Trevithck, 2002, pp. 126). Para llevar a cabo esta tarea en la presente entrevista, se invirtió tiempo en conocer a la persona que solicitaba ayuda, ya que para entender lo que le preocupaba o le importaba era necesario haber realizado una comprensión previa sobre cómo le había afectado el diagnóstico de salud mental y cuáles eran las características y las peculiaridades personales. Una vez interiorizadas las diferentes particulares del Sr. Juan, se persiguió que exteriorizara sus sentimientos para poder, a través de esta expresión, captar cómo

vivía los hechos de forma individual, puesto que para una persona incomprendida por la gran mayoría de la sociedad este hecho puede ser un aliciente que provocase un cambio. Así pues, se puede definir esta acción de recibir al otro sin prejuicios como la herramienta por la que los/las trabajadores/as sociales somos capaces de comprender las circunstancias y de identificar los sentimientos de la otra persona. Para ello, es necesario que el/la profesional sea consciente de los propios sentimientos que se le despiertan, identificándolos y gestionándolos, para acabar entendiendo los sentimientos de la persona a la que se pretende ayudar.

Según mi criterio eso me ayudó a que el Sr. Juan se sintiera comprendido, dado que éste creía que su vida ya estaba marcada por su *locura* y que ya no era una persona sino un *paciente* con una enfermedad que definía como: "soy un enfermo con una enfermedad muy cabrona. Ya no me deja hacer nada, ni pensar, ni hablar. No me deja hacer nada". Además, relató que la mayor parte de su vida ha estado *enfermo* y que por este motivo todos lo han mirado con recelo, recibiendo insultos y vejaciones por parte de la gran mayoría de las personas que ha ido conociendo a lo largo de los años. Convirtiéndose en detonante de la ideación de estar solo, sin nadie que se preocupase por él y como consecuencia se sintiera triste la mayor parte del tiempo.

La escucha que se desarrolló durante toda la entrevista fue activa, que es aquella que reforzó la sensación de que el Sr. Juan se sintiera comprendido y entendido por alguien. Este tipo de escucha con respecto a la otra persona, puede ser traducida no sólo como la capacidad de captar lo que se dice, sino también es la habilidad profesional de estar presente psicológica, social y emocionalmente por la otra persona. Por lo tanto, la escucha activa es una tarea profesional en la que el objetivo es escuchar atentamente los detalles de lo que la persona nos está transmitiendo, asegurando de que éste es consciente de esta labor. Según Bermejo, "escuchar significa atravesar la opacidad de la palabra haciendo el esfuerzo para entender el significado que le da a la persona que lo emite, centrándonos en las verdaderas necesidades de la persona" (Bermejo, 1998, pp. 33).

Mi interpretación del hecho fue que esto facilitó que el Sr. Juan explicara vivencias pasadas, se sintiese escuchado, valorado y reconfortado, lo que ayudó a que él cambiara de perspectiva en relación con la figura del/la trabajador/a social y que se creara un vínculo con el profesional con el que se estaba relacionando de forma libre. Esta actuación provocó que se sincerara y explicara cuáles eran sus preocupaciones más allá de sus dificultades económicas. Él creía que la incomprensión de su enfermedad por parte de su padre, los maltratos que éste le propinó, así como el trauma derivado de esta situación que nadie le ayudó, habían provocado que muchas veces ocultara su sintomatología por miedo a ser juzgado o discriminado. Este hecho provocó que al mantener una relación sentimental, con la que vivió unos cambios positivos y se sintió más capaz de realizar actividades, le llegó a ocultar su enfermedad por miedo a que su pareja le rechazara. Según él este fue su error, ya que este hecho desencadenó la ruptura sentimental y produjo que Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

actualmente sienta temor al relacionarse con otras personas porque dice sentir miedo de lo que le puedan decir o hacer.

Con respeto al área más asistencial del Trabajo Social, se le ofrecieron diversas propuestas de servicios donde conocer gente y relacionarse con otras personas, lo que el Sr. Juan rechazó ya que “ir con otros *locos* no es la solución para dejar de estar solo”. Alegó haberlo intentado en el pasado, que se sintió fuera de lugar tanto por las actividades, como por el tipo de personas que acudían a este centro y que “las actividades que hacían no eran para mí, yo ya tengo suficiente con intentar cuidar un poco la casa, como para ir a perder el tiempo en un lugar donde todos van del brazo” argumentando la dependencia de los otros usuarios del servicio.

Centrando la entrevista en un ángulo más general de visión, el Sr. Juan explicaba que creía que las personas que son diagnosticadas con un trastorno mental, sólo por este hecho, ya tenían una etiqueta puesta por la sociedad. Esto lo expresaba diciendo: "Cuando te ponen un diagnóstico y tienes que ir a los psiquiatras ya eres como una vaca marcada para toda la sociedad". También, comentaba que la sociedad no es justa y nada sensible con las personas que se encuentran detrás de los diagnósticos, argumentando que el detonante de esta situación se relaciona con la imagen que los medios de comunicación e incluso el Estado se han encargado de transmitir, aludiendo que hasta hacía pocos años las personas diagnosticadas con un Trastorno Mental Severo (TMS) no podían optar a recibir ninguna prestación económica, refiriéndose a la ley de la dependencia, y que no se les reconocía la gravedad de su enfermedad. Este hecho lo traducía en que a él se le ha denegado varias veces una pensión por invalidez y se encontraba que no tenía derecho a optar a ninguna otra prestación. Como el Sr. Juan se mostraba altamente ansioso, se le dejó expresar sus sentimientos de irritabilidad, manteniendo una actitud asertiva y explicándole los funcionamientos de los diferentes procesos que podía solicitar. Dicho de otro modo, se decidió utilizar la contención verbal, entendiendo que los ataques no eran una cuestión personal hacia el profesional con el que mantenía la conversación, sino la necesidad de poder expresar una angustia interior. La contención es un proceso que tiene como objetivo calmar y enseñar técnicas para afrontar situaciones de alta expresión emocional. Para llevarla a cabo es necesario que la persona que expresa su malestar se encuentre lo más cómodo posible, realizar una escucha activa dejando comunicarse a la persona, mantener una actitud clara, acogedora, un tono de voz bajo y calmado y realizar un contacto visual durante todo el proceso. Es por ello que es de vital importancia concebir la situación de la otra persona desde una mirada global y no asistencialista.

Como conclusión, el Sr. Juan expresó haberse sentido escuchado y comprendido por alguien, lo que hacía tiempo que no sentía. Tenía miedo de reflexionar y decir qué pensaba a los profesionales dado que creía que si lo hacía lo acabarían ingresando involuntariamente por ser visto como un síntoma del trastorno mental que *padecía*. Es por ello que el/la trabajador/a social ha de fomentar la

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

revaloración de la experiencia de los/las individuos/as, para que éstos/as a su vez aprendan a apreciar sus propias capacidades y lleguen a ser ellos mismos sin ocultarse detrás de respuestas socialmente aceptadas (Rogers et al., 1980). En el caso del Sr. Juan, éste pasó de mostrar resistencia, en un principio, a crear un vínculo y a la facilidad a la hora de intentar librarse de su dolor realizando demandas explícitas, él en realidad estaba buscando una persona que lo entendiera y la escuchara. Pero para poder conseguir este hecho, primero se tenía que realizar un trabajo profesional en el que el usuario se viese comprendido como ser humano con pleno derecho sin que las propias experiencias no influyeran de forma negativa en la práctica profesional. De alguna manera se podría afirmar que la solicitud de cada persona se debería atender desde la perspectiva de un lienzo en blanco, que aunque en blanco, se encuentra curtido y preparado para recibir la energía y la fuerza del artista sin perder su razón de ser y su esencia.

Otro aspecto positivo que extraje, es que el Sr. Juan comenzó a concebir la figura profesional de los trabajadores sociales más allá del de meros expendedores de recursos, lo que me satisface profundamente, sin caer en la autocomplacencia. Así pues, el acompañamiento y el apoyo profesional son importantes para las personas, para poder establecer una relación con el otro a través del reconocimiento, teniendo en cuenta las características de aquel a quien se ayuda. Es decir, crear la identificación del individuo como actor social al hacerse visible, devolviéndole al sujeto el protagonismo y propiciando la participación social.

Juntamente con esto, podemos afirmar que “las relaciones nos permiten conocer las peculiaridades de cada individuo y así *co-construir* las identidades de la confluencia de la relación” (Cazorla y Bernal, 2014, pp. 15). Estos conceptos favorecen la seguridad y promueven un grado de calidez que la persona interpreta positivamente y le ayuda a desarrollar el proceso de creación de un vínculo, que es uno de los objetivos principales de la relación profesional para promover los cambios.

RESULTADOS Y DISCURSIÓN

El auto-análisis de una entrevista me ha permitido hacer un esfuerzo sobre una situación pasada en la que había intervenido. Para llevar a cabo esta tarea, debí recordar qué es lo que había interpretado y qué había pasado durante la entrevista. Una vez realizado este primer paso, abordé el análisis de estos hechos, lo cual me ha ayudado a ser crítico y a reflexionar sobre cómo me afectaban las diferentes situaciones en las que participaba y el tipo de respuestas surgidas.

Al principio, tenía la sensación de descontrol e inseguridad, provocados por el miedo de no saber reaccionar ante un conflicto planteado o porque me preguntaran algo de lo que no tuviese la respuesta. Creo que una herramienta importantísima para desarrollar el rol profesional que me influyó fueron por un lado los conocimientos teóricos de los diferentes autores, que me ayudaron en la abstracción y el examen de las distintas situaciones de la entrevista para poder detectar aquello Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

que sentía y vivía en cada momento, y así poder ser consciente de mis reacciones. Así como el análisis y la reflexión de las entrevistas observadas durante los dos Practicum del Grado, facilitaron que fuese reflexivo y crítico con la repercusión que como profesional pudiese influir en la otra persona.

A lo largo de la entrevista me apareció la necesidad de tener que dar una respuesta urgente a las situaciones planteadas. Éste sentimiento lo pude identificar y apartarlo para poder seguir adelante con la conversación. En relación con el caso expuesto, conseguí interpretar que el Sr. Juna se encontraba inmerso en un proceso de duelo, en el que el diagnóstico de un trastorno mental le supuso la pérdida de una serie de expectativas vitales que se había planteado. Pudiéndose interpretar que demostraba su malestar por la situación en la que se encontraba mediante alteraciones conductuales. Por este motivo entiendo que me sentí presionado por la urgencia de la persona que solicitaba una respuesta o solución inmediata. Opino que estas conductas se manifiestan por las resistencias a los cambios, haciendo que la persona utilice los mecanismos de defensa con el fin de disminuir la ansiedad que sufre. Estos mecanismos de defensa pueden ser tan variados como personas hay, ya que dependen de todo su trayectoria vital y de la forma de afrontar las situaciones, pero existen algunos que son más comunes que otros. Estos son la negación de la situación que vive, el desplazamiento de su situación hacia otros objetos o sujetos, la rabia y la frustración, entre otros. Esta situación, me planteo el tipo de rol que debía desarrollar profesionalmente ante las situaciones que viviría como difíciles, ya que las personas que solicitan ayuda muchas veces no están receptivos a iniciar un cambio y manifiestan su descontento ante las situaciones en las que se encuentran. Así pues, este hecho propició la aparición de la consciencia de la dificultad que guarda en si la relación de ayuda y la frustración del rechazo, para posteriormente, superar ésta primera resistencia e iniciar la tarea de acompañarlo en ese momento de bloqueo emocional.

La realización de esta tarea me ayudó a ser mucho más consciente de la situación en la que estaba y el impacto que tenemos los/las trabajadores/as social en las relaciones con las personas que nos pidan ayuda en la práctica diaria. Esta aparente sencilla afirmación conlleva la aceptación de la propia conceptualización del mundo y la jerarquización de las prioridades personales y cómo éstas pueden ser impuestas al otro de una forma continuada y sin poder ser cuestionadas. Por ello, se vuelve de crucial importancia el autoconocimiento de los/las profesionales antes de intervenir. Puesto que las situaciones en las que se mueve el/la trabajador/a social están relacionadas con la fomentación de la aparición de los procesos de cambio mediante las capacidades, las habilidades y el reconocimientos de las personas, y para ello es imprescindible el re-conocimiento del otro como sujeto único. Respetando la autodeterminación y la libertad de decisión de las voluntades de la persona, la valoración de sus capacidades de discernimiento, los elementos de presión personal del trabajador social que dificultan un buen proceso de comprensión y de las decisiones. Así pues, se debe comprender las fases de cambio de las personas, incluso cuando éstas no quieren cambiar. Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Esta idea se refuerza con que tenemos que entender la desidia, la desmotivación y la falta de esperanza, dado que no podemos obligar a las personas a hacer lo que creemos más adecuado para ellas coartando su libertad. Esta afirmación me ha ayudado a ser consciente de otras actitudes de profesionales ante determinadas situaciones, ya que si primero realizamos una comprensión y un análisis de nuestra conducta, podremos posteriormente realizar un análisis de lo que se nos despierta ante determinadas situaciones. Este hecho ayudará a tomar conciencia de aquellas actitudes en las que tenemos que tener cuidado o modificar y de esta manera mejorar nuestra práctica. Puesto que, una vez he reflexionado sobre esta práctica, me ratifico en mi creencia de que la relación que debe existir entre el profesional y la persona usuaria de un servicio debe ser de comprensión o en su defecto del esfuerzo de comprender la toma de sus decisiones a pesar de que estos a veces sean perjudiciales para ellos. Así pues, en las actuaciones profesionales se debe plantear que existen otras acciones como son las de aproximación a la persona, el acompañamiento desde la promoción, la escucha, la comprensión sin la imposición del criterio profesional para que el usuario se encuentre con las herramientas necesarias para si quisiera cambiar su situación. Asimismo, se debe tener claro que las personas pueden negarse a recibir ayuda, dado que tienen derecho a decidir cuál es el tratamiento que quieren seguir, si es que lo quieren y este hecho no debemos concebir como negativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Bermejo, J.C. (1998). *Apuntes de relación de ayuda*. Madrid: Sal Terrae.
- Bray, L. de y Tuerlinckx, J. (1964). *La asistencia social individualizada*. Madrid: Aguilar.
- Butler, J. (2001). *Mecanismos psíquicos del poder*. Madrid: Cátedra.
- Cazorla, J. y Bernal, S. (2014). Ética aplicada en la investigación del Trabajo Social: La mirada ética como eje vertebrador de la investigación social. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*. 4(7), pp. 3-19.
- Hamilton, G. (1982). *Teoría y práctica. Trabajo social de casos*. México, D. F.: Fournier.
- Howe, D. (1999). *Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del Trabajo Social*. Granada: Maristan.
- Peled, E. y Leichtentritt (2002). The Ethics of Qualitative Social Work Research. *Qualitative Social Work*. 1(2). pp. 145-169.
- Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- Pérez, A. (1983). Los grupos de sensibilización en la formación de los profesionales de la salud mental. A Tizón, J. L., Rosell, M. T. (coor.) *Salut Mental y Trabajo Social* (pp. 335-381). Barcelona: Laia.
- Rogers, C., Stevens, B., Gendlin, E. T., Shlien, J. M. y Van Dusen, W. (1980). *Persona a persona*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Rosell, T. (1998). *La entrevista en Trabajo Social*. Barcelona: Bibliària.
- Salzberger-Wittenberg, I. (1980). *La relación asistencial: Aportes del psicoanálisis kleiniano*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Simons, H. (2011). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Madrid: Morata.
- Trevithick, P. (2002). *Habilidades de comunicación social: Manual práctico*. Madrid: Narcea.