La metáfora del camino y el trabajo social

María Teresa Sampedro Zorzano. Trabajadora social y licenciada en Ciencias del Trabajo

Introducción

Es indudable que la sociedad va cambiando a un ritmo vertiginoso y que las personas con dificultades para poder seguir la *frenética carrera* tienen riesgo de quedarse atrás en el camino, sobre todo en contextos de incertidumbre.

Castel (2004 citado en Sánchez y Jiménez 2013), en relación a la exclusión social, *transmite la idea de trayectoria, de procesos, de personas que desenganchan y caen* y estando el proceso multidimensional y multifactorial de exclusión relacionados con dos ejes: el primero, la inserción ocupacional y, el segundo, las relaciones con y en la familia, la comunidad y el asociacionismo laboral. Según el mismo autor, citado por las autoras Sánchez y Jiménez (2013), en este proceso dinámico, existirían tres zonas por las que pueden transitar las personas: de integración, vulnerabilidad y exclusión.

Los factores de equilibrio *exclusión-integración*, atendiendo a Jiménez (2008), que recoge teorías de Tezanos, Subirats y otros, se encuentran en múltiples ámbitos, con factores de exclusión e integración en relación de los ejes de desigualdad social. Los ámbitos a los que se refiere son: el laboral, el económico, el cultural, el formativo, el sociosanitario, el espacial y habitativo, el personal, el social y el relacional, la ciudadanía y la participación. Por su lado, los ejes de desigualdad social son los relativos al sexo, a la edad, al

origen étnico y a la procedencia o lugar de nacimiento.

Esta misma autora, haciéndose eco del cuadro-resumen de la fundación Encuentro (2001), habla de la existencia de perfiles de exclusión con factores tales como: etnia y ciudadanía, género, sociosanitarios, espacial y habitativo, penal y otras, diferenciando inexistencia de circunstancias intensificadoras o existencia de circunstancias intensificadoras que agravan las anteriores como son mujeres víctimas de violencia de género, colectivos sin hogar.

Reflexiones

Utilizar la metáfora de la intervención como un camino, en el que existen obstáculos, cuestas arriba y abajo y diferentes personas con las que te encuentras y compartes tu caminar, es útil para entender la dinámica de los procesos de trabajo.

En el trabajo social los caminos no son rectos, encontrándonos a veces piedras u obstáculos que debemos saltar o rodear para reconducir sin olvidarnos de la meta, siempre consensuada y compartida por el usuario y negociada con el mismo.

Como en las historias que se narran en los libros, los protagonistas de su vida son los usuarios, siendo nuestro papel, el del trabajo social, muy diverso. Así, en contextos voluntarios de ayuda el papel puede ser asistencial, de consulta, terapéutico, de evaluación, formativo/informativo. Mientras que en contextos involuntarios es percibido por la persona como un papel de control, ya venga derivado de normativa, de declaraciones administrativas o judiciales o de varias de ellas a la vez. No obstante lo anterior, en estas situaciones siempre tiene capital importancia el vínculo profesional.

Es importante tener en cuenta la atención centrada en la persona o la familia teniendo presente la autodeterminación de

la misma y la heterogeneidad de las situaciones y de los factores, tanto de riesgo como de protección, que inciden en ella. Siempre es preciso considerar la interseccionalidad a la hora de trabajar de manera transversal las problemáticas que nos encontramos.

A lo largo del ciclo vital aparecerán diferentes crisis o transiciones que pueden ser, según Lovo (2020), normativas en el sentido de esperables o previsibles y no normativas en el sentido de inesperadas y acumuladas en lapsus cortos y limitados en el tiempo.

Hay que partir de la premisa del ciudadano como sujeto de derechos. La figura del trabajador social como profesional de referencia, tal y como se indica en diversas leyes de servicios sociales de diferentes autonomías (por ejemplo, Andalucía, Extremadura, La Rioja o Canarias) es asimilable en el ámbito sanitario al médico de cabecera de atención primaria o de familia. Lo anterior no obsta para que, en ciertos momentos de la intervención en programas o equipos específicos, sea más intensa la presencia de otros profesionales tales como educadores, psicólogos, integradores sociales… o que en otras comunidades autónomas no se especifique (como Cantabria o Castilla León, entre otras), según el momento o la evolución del proceso personal y/o familiar. El profesional del trabajo social se constituye como un coordinador o un nexo de unión, acompañante, facilitador con otras entidades y organismos. Todo ello aparte de la intervención que se realiza en solitario o en el marco de equipos de intervención de la propia institución u organismo para el que trabaja y en el trabajo en red con otras entidades, organismos o sistemas de protección social para lograr dar una atención integral.

El trabajo conjunto, coordinado, multi e interdisciplinar, con el objetivo común del bienestar de la persona y la familia, enriquece a los equipos y da calidad a la intervención. Con este trabajo conjunto se consigue una visión holística de la

persona en diferentes ámbitos y áreas en las que la persona y /o la familia pueda tener dificultades y potencia las fortalezas que poseen.

¿Hay demanda en el contexto del trabajo social o no la hay por parte de la persona/familia objeto de intervención?

El inicio del camino puede ser de lo más diverso, ya sea por conciencia de necesidad de ayuda, por derivación o por información colateral de necesidad de apoyo. El primer contacto usuario-profesional es fundamental, ya que de ahí puede derivar la construcción incipiente de un vínculo y suponer el génesis de la intervención profesional. La intervención no está exenta de altibajos y de ahí la gran capacidad de reformular que precisan los diferentes profesionales.

La hoja de ruta o mapa, que se va a utilizar profesionalmente para apoyo a las personas, son los proyectos de intervención de las personas/familias entendiendo que interaccionan dentro de contextos comunitarios a través de la colaboración de los diversos agentes presentes en las comunidades que van a poder apoyar en estos procesos.

Esos proyectos de intervención cuentan con sus metodologías, fases (estudio/investigación, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación), herramientas, tiempos, objetivos, recursos, indicadores de evaluación, entre otros, siendo el principal protagonista el usuario el grupo o la familia. Estos proyectos adquieren diferentes formas según el colectivo con el que se interviene, aunque conservando la misma esencia; así, en la dependencia, programa individual de atención; en la inserción sociolaboral, itinerarios de inserción; en las familias, proyectos de intervención familiar…

La capacidad de resiliencia de los profesionales ante las crisis que puedan surgir, según Palma (2021), implica:

1. Reflexividad, nuevas oportunidades y aprendizajes;

2. Proactividad como capacidad de anticiparse y reducir efectos negativos;

3. Colectividad como forma de actuar junto con los otros creando redes y

4. Creatividad, apertura a lo nuevo y flexibilidad para asegurar la transformación y respuestas eficaces en situación de crisis.

En el camino, aunque no nos demos cuenta, muchas veces por labor callada, nos encontramos, entre las personas con las que trabajamos codo con codo, con superhéroes o superheroínas, luchadores incansables por la mejora de su situación, para mejorar su calidad de vida. Sin ánimo de exhaustividad podemos considerar luchadores incansables:

- a los cuidadores de personas en situación de dependencia, sobre todo en cuidados de larga duración, muchas veces a dedicación completa o con doble jornada la laboral y la de cuidados;
- las personas con diversidad funcional que día a día luchan contra barreras físicas, comunicativas y sociales;
- familias monoparentales que hacen equilibrios entre lo familiar, el trabajo y lo económico,
- personas en situación de sinhogarismo;
- personas con diagnóstico de salud mental que luchan para superar estigmas;
- personas afectadas de adicciones;
- personas de diverso origen étnico con barreras culturales y sociales;
- perceptores de rentas mínimas;
- las personas en proceso de duelo;
- víctimas de violencia de género y tantos otros.

Para todas las personas que he atendido y para las personas

que atenderé, mi máximo respeto y admiración. Espero haber conseguido hacer ese caminar más llevadero para llegar a destino.

Propuestas

¿Qué podemos hacer para acompañar en el recorrido del camino?

- Ampliemos la mirada nos va ayudar a ver a la persona más a allá de la situación de dificultad por la que pueda estar pasando, centrándonos en la unicidad de cada persona con su núcleo familiar y comunidad en la que se integra o trata de integrarse buscando las estrategias de intervención más adecuadas de acción en función de todo lo anterior.
- Ayudemos a eliminar prejuicios y estereotipos sobre lo diferente, mostremos la diferencia como la virtud y lo especial de la esencia de cada uno.
- Demos voz y escuchemos empáticamente y atentamente a lo que dicen nuestros interlocutores.
- Observemos lo no verbal para percibir y detectar qué es lo que no dicen y entender lo difícil que es ahondar sobre sí mismo y reconocer lo que uno es, cómo se comporta y siente generando un diálogo interno que remueve la conciencia y actúa como un verdadero terremoto. Precisando cada uno un tiempo para gestionar la conciencia de problema, posicionarse ante el mismo y avanzar hacia la acción.
- Pensemos que todos podemos aportar ideas, puntos de vista, poner el foco en cuestiones que otros les pasan desapercibidas, pero no por ello dejan de ser importantes. Las cosas se ven diferentes según edad, cultura y vivencias de cada uno. Escuchando podemos aprender y actuar de mejor manera para nuestro interlocutor.

A modo de conclusión

A lo largo de mi trayectoria profesional, he aprendido mucho. No solo sobre la ciencia del trabajo social, su práctica, las metodologías y sus herramientas, sino de las relaciones humanas y la gran capacidad de resiliencia de las personas.

No hay soluciones universales, pero las buenas prácticas propias y las que vemos en otros colegas de profesión, así como en otros equipos profesionales, nos hacen reflexionar y animan a intentar nuevas formas de hacer. La transferencia del conocimiento como profesionales ayuda a crecer. Todo el mundo podemos aportar nuestro granito de arena.

De acuerdo con Castel (2014*) queda trabajo por hacer en el sentido de luchar por el pleno reconocimiento de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad social* y nosotros debemos acompañarlos en este largo y sinuoso camino.

Referencias bibliográficas

Carmona, D. y Fernández, R. *El concepto de profesional de referencia en los servicios sociales: Un análisis crítico desde múltiples criterios éticos, lógico-formales* y metodológicos. https://www.copgipuzkoa.eus/images/documentos/Concepto-de-profesional-de-referencia-en-servicios-sociales.pdf

Castel, R. (2014).”Procesos de exclusión social en un contexto de incertidumbre”. *Revista Internacional de Sociología* Vol. 72, extra 1, 15-24, junio 2014 ISSN: 0034-9712; eISSN: 1988-429X DOI:10.3989/ris.2013.03.18

Jiménez, M. (2008) “Aproximación teórica de la exclusión social: Complejidad e imprecisión del término. Consecuencias

para el ámbito educativo". *Estudios Pedagógicos* XXXIV, Nº 1: 173-186. Doi: 10.4067/S0718-07052008000100107

Lovo J. "Crisis familiares normativas". *Aten Fam*. 2021;28(2):132-138. http://dx.doi.org/10.22201/fm.14058871p.2021.2.78804

Palma, M. de las O. (2021) "El Trabajo social ante las situaciones de crisis: ¿Resistir o Resiliar?" *TSDifusión*. ISNN 2341-0345. https://www.tsdifusion.es/el-trabajo-social-ante-las-situaciones-de-crisis-resistir-o-resiliar

Sánchez Alías, A.; Jiménez Sánchez, M. (2013). « Exclusión Social: Fundamentos teóricos y de la intervención". *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social,* 3 (4), 133-156