



UNIVERSIDAD  
**COMPLUTENSE**  
MADRID

**La relación entre las profesionales del trabajo social y las personas demandantes de ayuda: una reflexión sobre la identidad profesional y el ejercicio de la profesión.**

**The relations between social work professionals and people demanding help: a reflection on professional identity and the exercise of the profession.**

---

**Trabajo Fin de Grado**

Alumnas: Alicia Ayuso Pérez y Susana Heras Rojo

Tutora: María del Carmen Peñaranda Cólera

Curso: 2019/2020

Facultad de Trabajo Social

Universidad Complutense de Madrid

**Título:** Las relaciones entre las profesionales del trabajo social y las personas demandantes de ayuda: una reflexión sobre la identidad profesional y el ejercicio de la profesión.

## **Resumen**

El objetivo de este trabajo es realizar una investigación sobre el ejercicio profesional de las trabajadoras sociales y la relación con las personas demandantes de ayuda. Para abordar este tema, hemos tratado aspectos como la identidad profesional, la terminología empleada por las profesionales para referirse a los demandantes y las emociones derivadas de la relación profesional-demandante. Para dar respuesta a estas cuestiones hemos realizado entrevistas a profesionales del trabajo social.

Los testimonios de las trabajadoras sociales aquí reflejados, además de la literatura existente, dan a conocer la diversidad de opiniones presentes en la profesión, lo que complica la tarea de crear una identidad profesional, así como de emplear un único término para referirse a los demandantes. También son variadas las relaciones que se establecen entre las trabajadoras sociales-demandantes, marcadas por el amplio abanico de modelos de intervención y contextos.

**Palabras clave:** trabajo social, identidad profesional, terminología, relaciones, usuarios.

**Title:** The relations between social work professionals and people demanding help: a reflection on professional identity and the exercise of the profession.

**Abstract**

The aim of this work is to carry out research on the professional practice of social workers and the relationship with those who seek help. To address this issue, we have dealt with aspects such as professional identity, the terminology used by professionals to refer to the claimants and the emotions derived from the professional-demandant relationship. To answer these questions we have conducted interviews with social work professionals.

The testimonies of the social workers reflected here, in addition to the existing literature, reveal the diversity of opinions present in the profession, which complicates the task of creating a professional identity, as well as using a single term to refer to the claimants. The relationships established between social workers and claimants are also varied, marked by the wide range of intervention models and contexts.

**Key words:** social work, professional identity, terminology, relationships, service users.

## Índice

1. Marco teórico.....	6
1.1. Identidad profesional .....	6
1.2. Terminología empleada para referirse a las personas demandantes de ayuda ..	7
1.3. La relación entre las trabajadoras sociales y las personas demandantes de ayuda ..	9
2. Método.....	12
3. Resultados y discusión .....	15
3.1. Identidad profesional .....	15
3.2. Relación y terminología .....	16
3.3. Emociones .....	18
3.4. Aspectos a mejorar.....	21
4. Conclusiones .....	23
5. Referencias bibliográficas .....	25
6. Anexos.....	29
6.1. Anexo 1: Guion de la entrevista.....	29
6.2. Anexo 2: Documento de confidencialidad .....	33

## INTRODUCCIÓN

La relación profesional entre trabajadora social<sup>1</sup> y demandante de ayuda puede determinar y cambiar significativamente la intervención. En el caso del trabajo social, dicha relación resulta un elemento clave, debido a que las profesionales tienen contacto directo con estas personas, pues la intervención va dirigida a ellas.

Es importante reflexionar acerca de qué terminología se emplea a la hora de referirse a las personas con las que se interviene, y qué puede suponer el uso de unas palabras u otras. Como expresa Martín (2009) “el lenguaje crea realidad y tiene unas consecuencias y concreciones en el ejercicio del trabajo social” (p.230).

Cuando intervienen, las profesionales parten de una situación en la que la persona que demanda ayuda llega con unas ideas y objetivos previos sobre lo que obtendrá de la intervención. Martín (2013) expone la necesidad de que exista un primer contexto en el que se sitúa a la persona para aclarar los objetivos y el desarrollo de la intervención. Para ello, es importante la dedicación de tiempo y el trabajo del vínculo con el otro. Es necesario poseer y construir una identidad propia del trabajo social como profesional y unos valores éticos basados en el Código Deontológico que favorezcan el desempeño de una práctica profesional de calidad.

El objetivo general de este trabajo es reflexionar sobre la relación existente entre las profesionales del trabajo social y las personas demandantes de ayuda. De ahí, hemos desarrollado los siguientes objetivos específicos:

- Profundizar sobre la identidad profesional del trabajo social.

---

<sup>1</sup> A lo largo del trabajo, cuando hablamos de las profesionales, empleamos el femenino genérico debido a que el trabajo social es una profesión feminizada, en la que la mayoría de las personas que la desempeñan son mujeres, y consideramos importante dar visibilidad a esta realidad.

- Investigar cómo se generan y cómo son las relaciones entre las profesionales y las personas demandantes de ayuda.
- Conocer los términos utilizados por las profesionales para referirse a las personas demandantes de ayuda y los efectos en la construcción de la identidad de estas últimas.
- Indagar sobre las emociones generadas en la relación de las profesionales y las personas demandantes de ayuda.
- Realizar una reflexión crítica sobre el desempeño de la profesión en cuanto a la relación con las personas demandantes de ayuda.

Para acercarnos al campo, hemos realizado entrevistas a seis trabajadoras sociales con experiencia tanto en el ámbito público como en el ámbito privado -o ambos-, para conocer su opinión en torno a estas ideas desde una perspectiva profesional actual y en activo.

Esta investigación tiene como finalidad, además de abordar un tema poco estudiado, poner en el centro de la práctica profesional del trabajo social la importancia de la relación profesional-demandante de ayuda. Pretende ser un ejercicio de reflexión sobre nuestra identidad profesional y el tipo de relación que mantenemos con los demandantes de ayuda, con el objetivo de plantear la posibilidad de construir relaciones más igualitarias y horizontales en las que se reconozca la capacidad de agencia y autonomía de los demandantes. Setién y Sacanell (2003) consideran que lo más importante en la intervención es la comunicación y la relación con el otro, estando por encima de los recursos que dispensamos, siendo esta la parte más instrumental de la profesión.

## 1. Marco teórico

Se aborda el marco teórico desde tres conceptos: la identidad profesional de las trabajadoras sociales, la terminología con la que las mismas se refieren a los demandantes de ayuda y sus connotaciones, y las relaciones que se generan entre la profesional y la persona demandante.

### 1.1. Identidad profesional

Como explica Lima (2016), la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, junto con la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, en 2014 definen el trabajo social como “una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar” (p.144).

Pese a no haber legislación específica acerca de la profesión, resulta necesario mencionar su Código Deontológico, en el cual se desarrollan aspectos relacionados con la identidad profesional, así como sobre relaciones con los demandantes de ayuda, que serán los principales temas que abordaremos.

En su segundo capítulo, y en relación con los principios generales de la profesión, observamos que siempre deben estar presentes en nuestra labor valores como la dignidad, la libertad y la igualdad, valorando a la persona o colectivo diana desde el respeto, la aceptación de sus peculiaridades, la capacidad de no juzgar o tratar a cada persona como única individualizando cada situación.

En el tercer capítulo, en el que se establecen los derechos y deberes, se pautan las relaciones que tienen con los demandantes, en el que queda recogido que nos comprometemos a proteger la intimidad y confidencialidad de las personas, a motivar su participación y autonomía, a dotar de medios para la autodeterminación y apoyar a individuos, grupos o familias.

Dubar (2002) aclara que el ejercicio de la profesión es el que determina cómo va a ser la creación de la identidad profesional ya que ésta -la profesión- es quien permite definir, describir, diferenciar y compararse con otras profesiones por cómo sea su práctica. Es por esto por lo que la identidad profesional comienza a formarse con los primeros contactos en el ejercicio de la profesión y se reafirma y fortalece con la experiencia y trayectoria laboral. “Las identidades profesionales son para los individuos formas socialmente reconocidas de identificarse mutuamente en el ámbito del trabajo” (p.113).

Si bien la trayectoria del Trabajo Social ya va siendo larga, no ha sido hasta hace poco cuando las bases de nuestra profesión se han asentado. Para Hernández-Echegaray (2016) “durante el siglo pasado, el trabajo social se ha cimentado como profesión y ha alcanzado un reconocimiento internacional” (p.46).

Payne (1991) afirma que el trabajo social es una actividad que se construye socialmente y se comprende únicamente analizando los elementos participantes: la trabajadora social, el usuario y el contexto.

## 1.2. Terminología empleada para referirse a las personas demandantes de ayuda

En la literatura existente hasta el momento, en la que los autores hacen referencia a los demandantes, encontramos distintas posturas respecto a qué terminología es más adecuada emplear para referirnos a ellos.

Para Navarro (2013), “la propia denominación del otro ya debería ser objeto de reflexión porque el uso de uno u otro término no es gratuito, sino que lleva aparejado una percepción concreta acerca de los sujetos de intervención

en trabajo social y del propio trabajo social en general” (p. 32). Indica que, si conocemos las características de las personas, podemos ajustar la intervención a sus necesidades y potenciales. Por eso da importancia a la taxonomía como herramienta orientativa para la intervención, es decir, el estudio de dichas personas. Esta taxonomía no pretende crear grupos cerrados de usuarios, sino buscar características comunes para agrupar las problemáticas y, a partir de ahí, poder crear distintas técnicas de intervención.

Otros autores, como Marcuello (2006), consideran que el uso del lenguaje denota una posición e ideología. El ejemplo lo pone con el término cliente, pues para unos no supone ningún dilema utilizarlo, pero para otros tiene una connotación negativa que refleja desigualdad y distancia entre la trabajadora social y la persona con la que se relaciona (citado en Navarro, 2013). Ander-Egg (1987), en su Diccionario de Trabajo Social hace alusión al término cliente, entendido como persona, grupo o comunidad que acude al sistema u organización social con un problema para requerir algún servicio. No obstante, este término genera rechazo por parte de algunas profesionales al relacionarse con una mercantilización de la disciplina (Navarro, 2013). Algo similar sucede con el término paciente, que se utiliza de manera exclusiva en el ámbito sanitario.

Otro de los términos empleados en trabajo social es el de ciudadano. Robertis (2003, citado en Navarro, 2013) profundiza en el ciudadano como persona que es sujeto de derechos y obligaciones por el mero hecho de vivir en sociedad. Menciona que el ciudadano es aquel que participa en la vida comunitaria, crea y modela la vida social, es autónoma y dirige su destino. Este concepto está muy ligado a la participación social. Según Bettina (2007) se utiliza en distintos ámbitos para intervenir con la población y diseñar políticas sociales, sugiriendo que se emplea para expresar la figura del Estado a la hora de proporcionar respuestas justas, y también hace referencia a los derechos humanos. Este término -ciudadano- parece ser una declaración de intenciones pero que aún no está lo suficientemente respaldado (Navarro, 2013).

Por último, el término usuario es el más empleado por las profesionales, aunque parece no describir de manera suficiente al sujeto de intervención.

Usuario denota a la persona como destinataria, y es sobre todo empleado en Servicios Sociales (Navarro, 2013).

### 1.3. La relación entre las trabajadoras sociales y las personas demandantes de ayuda

No existe una sola forma en que las profesionales se relacionen con las personas demandantes de ayuda, sino que hay un amplio abanico de tipos de intervención, en el sentido de cómo es la relación profesional trabajadora social-demandante de ayuda. Martínez (2003, citado en Barranco, 2004) manifiesta que la intervención en trabajo social está encaminada a hacer acompañamiento, ofrecer ayuda y habilitar a las personas en sus procesos vitales para que puedan decidir y participar libremente, sean responsables, y también proporcionar los cambios en las situaciones que supongan un impedimento para el desarrollo humano y la justicia social, promoviendo y ofreciendo recursos.

Eito (2012) hace hincapié en la participación del usuario, lo que ha supuesto preocupaciones en la disciplina. Los individuos son fundamentales, y es por su eficacia técnica. Hay que hacerles partícipes en el diseño de la intervención, como apunta el código deontológico: hay que respetar el derecho a la autodeterminación y promover el derecho a la participación.

González y Jaraíz (2016) expresan que hasta ahora los estudios se han centrado en los demandantes de ayuda como objetos a los que les hacía falta algún tipo de recurso para satisfacer necesidades. Esto colocaría a las profesionales en un papel de proveedoras de recursos, como intermediarias entre las personas con necesidades y el Estado. Esto supondría que ambas partes -profesionales y demandantes- se consideren como objetos "homogeneizados y diluidos", bien en el colectivo al que pertenecen, o en la institución o entidad en la que desarrollan su trabajo.

En cuanto a la relación de ayuda en la intervención social, Rodríguez (2010) entiende al ser humano como un ser social, que crea una relación de ayuda para intentar satisfacer las necesidades que le surgen. La autora insiste

en establecer una buena relación con los usuarios para que la intervención sea exitosa, ligada a la profesión y a su ética, que es intrínseca y desempeña un papel central tanto en la teoría como en la práctica del trabajo social (Preston, 2001, citado en Ballesteros, Uriz y Viscarret, 2012) así como en todas las profesiones que se consideran sociales o de ayuda. En las profesiones de ayuda, los profesionales se ocupan de las personas más vulnerables de la sociedad, de su atención, acompañamiento y cuidado. Ballesteros, Uriz y Viscarret (2012) consideran que el trabajo social se ocupa de los aspectos más importantes de la vida de las personas que “necesitan una intervención apropiada que les ayude a mejorar sus condiciones de vida, su autonomía y su bienestar” (p. 876).

Cuando se inicia la relación trabajadora social-demandante de ayuda, se trata de una complementación, ya que sus situaciones son desiguales. La profesional, que ejerce un poder, se sitúa en un escalafón superior, quedando el demandante en una posición secundaria. La profesional debe conseguir transformar esa relación jerárquica en simétrica, cuando, gracias a la intervención, la persona ya no precise apoyo y atención (Rodríguez, 2010). Pelegrí (2004) destaca que las trabajadoras sociales se mueven en situaciones de injusticia, que en ocasiones van ligadas a estructuras de poder, y ante las cuales no son capaces de encontrar soluciones efectivas. Relacionado con esto, Álvarez-Uría (1995) presenta la idea de “ambigüedad constitutiva y constituyente”, que cree encontrar en la profesión al tratar de solucionar problemas sociales, pero sin llegar a poder generar grandes cambios en las estructuras que los causan debido a la institucionalización de la profesión. Las profesionales deben ser conscientes y responsables del poder que les es otorgado, para que su uso sea en pro y no en contra de los demandantes (Pelegrí, 2018).

En relación con el poder, se puede hablar de la relación de control que en algunos casos puede darse en la profesión. Cesarini (2007) expresa que las trabajadoras sociales han logrado con el tiempo una legitimación por parte del Estado, y que son ellas las que se ocupan de ejercer control y dominio sobre las personas en particular, y sobre la sociedad en general. Idareta y Ballesteros (2013) comentan además, que a causa del exceso de burocratización en

Servicios Sociales, la calidad de atención a los usuarios disminuye, lo que puede provocar que las profesionales se queden con la idea creada de los demandantes de ayuda, y no con ellos, y esto podría llevar a un tipo de relación violenta que desencadene paternalismo.

Como dice Martín (2014), estamos ante una profesión que se constituye, en gran medida, por estar en “continuo movimiento y reconstrucción” (p. 226). Esto implicaría la importancia de tomar una actitud reflexiva para ser capaces de seguir avanzando y mejorando. Así, a la hora de tener una identidad profesional, las trabajadoras sociales podemos decidir, de forma individual “con qué elementos de la historia de la profesión se identifica (con el concepto de autoayuda, con el de asistencia social, con el de empoderamiento, etc.)” (Martín, 2014, p.226).

Es de ahí de donde parte nuestra investigación, pues estamos de acuerdo con que existen diferentes posicionamientos entre las trabajadoras sociales y nos parece de gran interés indagar en las diferentes posturas, sus motivos y las posibles implicaciones que derivan de ellas.

## **2. Método**

Quecedo y Castaño (2002) definen la metodología cualitativa como “la investigación que produce datos descriptivos”. Permite recoger y reconstruir el significado que las personas implicadas otorgan a las acciones en las que participan. Por ello, hemos decidido emplear esta metodología, ya que nuestro trabajo pretende conocer la opinión y experiencia de las profesionales acerca del tema que nos ocupa. Asimismo, y como señalan estos autores, los resultados de esta investigación no pretenden ser generalizables, pero sí permiten acceder a la experiencia concreta y diversa de profesionales del trabajo social sobre el ejercicio de la profesión.

Para llevar a cabo la recogida de información de este trabajo hemos utilizado la entrevista, ya que nos permite acceder a la relevancia que tiene la identidad profesional para ellas, así como analizar su visión sobre cómo desempeñan su trabajo y cuál es su relación con las personas demandantes de ayuda.

El modelo que hemos utilizado es la entrevista semiestructurada, ya que, aunque hemos elaborado un guion de preguntas organizadas por bloques temáticos, dejamos espacio y libertad para que las entrevistadas puedan dar su opinión y/o aportar otra información no contemplada en el guion, pero que puede resultar de interés para la investigación (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013).

Hemos realizado entrevistas individuales a 6 trabajadoras sociales (Ver Anexo 1: Guion Entrevista) con distintos perfiles recogidos en la Tabla 1.

Tabla 1: Perfiles de las personas entrevistadas

	<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Sectores en los que ha trabajado<sup>2</sup></b>
<b>Participante 1 (P1)</b>	Hombre	Mayores de 51	Más de 30 años	Público (Servicios Sociales) y privado (entidad de carácter religioso sin ánimo de lucro)
<b>Participante 2 (P2)</b>	Mujer	Mayores de 51	28 años	Público (Servicios Sociales)
<b>Participante 3 (P3)</b>	Mujer	Entre 25 y 35 años	Menos de 1 año	Privado (mediación con arrendatarios de vivienda pública)
<b>Participante 4 (P4)</b>	Hombre	Entre 25 y 35 años	7 años	Público (Concejalía de un Ayuntamiento) y privado (Información sobre recursos para personas mayores)
<b>Participante 5 (P5)</b>	Hombre	Entre 31 y 51 años	19 años	Público (Servicios Sociales) y privado (Piso tutelado de menores)
<b>Participante 6 (P6)</b>	Mujer	Entre 25 y 35 años	4 años y medio	Público (Centro de Salud) y privado (Servicio de Ayuda a Domicilio)

Fuente: Elaboración propia.

<sup>2</sup> Consideramos que esta distinción puede marcar diferencias significativas en la manera de desempeñar la profesión y de relacionarse con la persona demandante de ayuda.

La forma de acceder a las personas entrevistadas ha sido a través de la institución universitaria, gracias a los contactos proporcionados tanto por el profesorado como por los tutores de prácticas externas, y a través de contactos personales. Para ello, nos hemos dirigido a las profesionales mediante correo electrónico informando y explicando el motivo del trabajo y proponiéndoles participar en éste mediante una entrevista<sup>3</sup>.

Para asegurar el anonimato de las participantes y la confidencialidad de la información proporcionada, elaboramos y firmamos el consentimiento informado (Ver Anexo 2: Documento de confidencialidad).

Una vez finalizadas las entrevistas, las transcribimos para tener un mejor manejo de los datos. A continuación, realizamos un análisis de contenido temático, identificando aquellos fragmentos más significativos, y buscando similitudes y diferencias entre los testimonios. Hemos clasificado y codificado las respuestas según los bloques temáticos del guion de entrevista, obteniendo un número importante de códigos. No obstante, y siguiendo nuestros objetivos de investigación, hemos centrado nuestros resultados en el desarrollo de las siguientes claves analíticas: identidad profesional, emociones, terminología y relación con los demandantes de ayuda y aspectos a mejorar en la profesión.

---

<sup>3</sup> El desarrollo del trabajo de campo se ha visto afectado por la pandemia del COVID-19 y el estado de alarma. Algunas de las entrevistas previstas fueron canceladas, teniendo que buscar nuevos contactos. Por este motivo tuvimos que reducir el número de entrevistas que teníamos planteadas como objetivo (de 8 a 6) por la dificultad de acceso a profesionales. Algunas entrevistas se realizaron de forma telemática, a través de videollamada.

### 3. Resultados y discusión

#### 3.1. Identidad profesional

Como hemos visto en la revisión bibliográfica, hay distintas definiciones de lo que es el trabajo social y, por lo tanto, cada profesional le da su interpretación. Aunque en esta profesión no existe una identidad profesional única, algunas de las profesionales sí se ven reflejadas en una identidad común, como es el caso de P1, que se siente parte de un colectivo, y defiende que, además de existir identidad profesional del trabajo social, ésta cuenta con un respaldo institucional. Algunas de las entrevistadas se posicionan en este lado de la identidad común, como P2 y P5, que reconocen que se identifican con su profesión.

Otras, por el contrario, consideran que no existe la identidad del trabajo social, debido al desconocimiento de la misma, como dice P3, o por no haberla creado los propios profesionales, como apunta P4.

“Creemos que no tenemos una identidad clara porque necesitamos tener conocimientos de muchas ramas diferentes para poder realizar bien nuestro trabajo. La identidad del trabajador/a social es la de ser guía, orientador/a, y a la vez capaces de dar apoyo emocional sin juzgar a las personas” (P6).

Martín (2014) expresa que el conocimiento que tienen las trabajadoras sociales y la construcción de su identidad profesional están muy ligadas. En nuestro caso, son las 3 entrevistadas más jóvenes (P3, P4 y P6) las que expresan que no creen que exista dicha identidad. Sin embargo, otra entrevistada de más edad, refiere:

“(…) Me identifico con mi profesión. Pero creo que me identifico más ahora que hace 28-30 años, entonces acababa de salir y realmente no sabía lo que era el trabajo social y en ese momento lo que sí que creía es que quería cambiar las cosas para que la sociedad mejorara (…)” (P2).

Para Bauman (2005), la identidad no es algo estático, sino que puede cambiar con el tiempo (citado en Estrada, 2006). En este sentido, se podría considerar que la percepción de la identidad profesional cambia y se hace más fuerte en función de los años de experiencia profesional.

P3 y P6 piensan que no existe una identidad como tal, pero sí unos valores propios y comunes en todas las profesionales, que deberían definir esa identidad. Cuando hacen referencia a que no existe dicha identidad en trabajo social, también expresan que no existe de cara a la sociedad. Esto podría vincularse con la poca visibilidad y reconocimiento que tiene la profesión a nivel social y que también señalan algunas de las entrevistadas.

“El trabajo social debería tener más identidad y más representación, y sin embargo se le tiene muy obviado, (...) al final somos “de lo social” (P3).

“No existe identidad profesional. A lo mejor los trabajadores sociales sí que tenemos una pequeña identidad, pero como sociedad no” (P4).

De las entrevistas se desprende que las referencias que se tienen para clasificar los tipos de profesionales son, por un lado, el ámbito en el que trabajan y, por otro, el tipo de intervención que hacen, idea que ya expresan varios de los autores citados con anterioridad (Eito, 2012; Navarro, 2013; Rodríguez, 2010). Las entrevistadas añaden una tercera categoría, que sería la propia personalidad de las profesionales.

### 3.2. Relación y terminología

Relacionado con la terminología, P1 y P2 se decantan por el término ciudadano o vecino. P5 refiere que el término vecino es válido pero que puede dar lugar a dudas, por lo que prefiere emplear usuario. P6 explica que es el más adecuado -usuario- ya que son personas que son beneficiarias de un servicio. Reafirma la idea de Suárez y Palomar (1993) de que usuario es la persona que recibe ayuda de la trabajadora social.

Para P1 lo importante es el significado que se le dé al término, es por eso por lo que no le gusta ni usuario, al tener una connotación de usar y tirar, ni cliente, apoyando a Navarro (2013) en la idea de que el término cliente se relaciona con una mercantilización del trabajo social. Esto es, además, respaldado por las entrevistadas P2 y P5.

También nos encontramos con otra postura (P3 y P4), que reconocen no tener preferencias en cuanto a los términos. P4 considera que la terminología no interfiere en cómo entiende al otro, ni cambia su intervención con él. Explica que, a la hora de redactar un informe, sí tiene en cuenta el vocabulario que emplea según a quién vaya dirigido (a un profesional sanitario, a servicios sociales, etc.), idea que también expresa P5, quien además reconoce utilizar los términos por practicidad y se muestra consciente de las implicaciones del lenguaje. Afirma que hay términos despectivos que utiliza a diario, pero con significado y que permiten “valorizar al otro”. Recurre a ellos por ser un camino rápido, ya que para P5, lo políticamente correcto es “muy largo”.

“Cliente me parece horrible. Vecino me mola, lo que pasa es que nunca sabemos de quién. Ciudadano lo usamos cuando hablamos con los jefes. Usuarios, como nos usan y les usamos, es fácil. Se utiliza mucho “usu” que es un modo cariñoso” (P5).

En referencia a las relaciones, P1 y P2 se muestran similares en su intervención, quienes buscan que la relación con los demandantes sea lo más simétrica posible. P1 entiende que su relación es de ciudadano a ciudadano, y basada en una “responsabilidad recíproca”. P1 coincide con Robertis (2003) al considerar al ciudadano como sujeto de derechos y obligaciones y dotado de autonomía, además de estar muy ligado a la participación (citado en Navarro, 2013).

La relación de P2 con los demandantes es “de confianza, de empatía, de escucha y de cercanía para que el otro entienda que estoy de su parte y no en contra”, esta idea también la expresan P3 y P4, que insisten en la importancia

de que el otro confíe en ellos, para así poder desarrollar una intervención exitosa. P4 refiere que su relación con los demandantes es de escucha, lo que garantiza que confíen en él.

Al igual que Pelegrí (2018), P2 es consciente de que el poder que tiene como profesional debe favorecer y no ir en contra de los usuarios, idea que comparte P5. Aun así, P5 admite que en algunos casos tiene que ejercer fiscalización o control, por exigencias de sus superiores, a pesar de estar en contra de ello, tratando de eximirse de dicha responsabilidad.

Otra de las relaciones vista en las entrevistas es la asistencial, en la que se posiciona P3 reconociéndose como una herramienta que el demandante puede utilizar para conseguir sus objetivos. P5 asegura que al principio de todas sus intervenciones ejerce esta relación con los demandantes y cuando logra satisfacer o gestionar situaciones de demanda, comienza una relación de acompañamiento.

A pesar de las distintas posturas de las entrevistadas, se observa la idea común de que, en definitiva, los demandantes de ayuda deben ser considerados personas, independientemente del término, y que el tipo de intervención que lleven a cabo con ellos variará según las necesidades de cada uno y del ámbito en que se trabaje.

### 3.3. Emociones

Una de las cuestiones planteadas en las entrevistas fue cómo las profesionales eran capaces de discernir entre la vida profesional y la personal. Al tratarse de una profesión en la que, como decía Martín (2013) es muy importante dedicarle tiempo y trabajar el vínculo con “el otro”.

P2 comenta que al principio todo le afectaba más. Esto fue cambiando con los años y la experiencia. En la entrevista, P2 expresa que ha sentido tristeza, llevándose situaciones profesionales a su vida personal. Finalmente ha

conseguido poner distancia e intervenir de forma más objetiva y eficaz. Tanto P1 como P2 recomiendan la experiencia como solución a esto.

P5 coincide en lo difícil que resulta separar estas dos partes: “No creo que haya habido una sola semana de mi vida en la que no haya aprendido algo bueno o malo de mí mismo y de los demás”. También menciona que, aunque con el tiempo se aprende a diferenciar, hay situaciones que siguen afectando, incluso llegando a generar tensión en la profesional. P4 destaca lo importante que es ser consciente de que algo te está afectando y de que las trabajadoras sociales tengan una buena salud mental. Asimismo, reconoce que muchas de sus intervenciones le hacen sentir “ilusión” y eso es lo que hace que le guste su trabajo.

P3, sin embargo, reconoce que no le cuesta separar ambas vidas tanto como pensaba, aunque afirma sentir emociones muy diversas, como frustración cuando sus objetivos no se cumplen, o satisfacción cuando sí. Al igual que P6, que reconoce sentir tristeza cuando no observa avance en su trabajo.

En la profesión, muchas trabajadoras sociales a lo largo de su trayectoria han podido observar cómo las demandantes de ayuda han recurrido al engaño para conseguir algo a cambio. Esto no sienta a todas las profesionales por igual: hay quienes lo comprenden, reconociendo que ellas también recurrirían a él en situaciones de vulnerabilidad (P3, P4 y P5); y hay quien está en contra, por considerarlo inaceptable y motivo de enfado, como afirman P1 y P6. P3 prefiere reflexionar acerca de cuál es la etiología del problema y reconoce que puede deberse a que no se ha logrado crear un espacio de confianza idóneo para que la persona cuente la verdad.

Otro de los aspectos que se repite en las entrevistas es el conocido como síndrome de *burnout*, síndrome que todas las entrevistadas conocen. De las 6 entrevistadas, 4 lo han sufrido (P1, P2, P5 y P6) aunque han encontrado estrategias para superarlo: preparación emocional, psicológica y profesional, evadirse con actividades de ocio o voluntariado, compartir la situación con otras compañeras, hacer una división clara entre su horario de trabajo y su vida

personal, etc. Aun así, tanto P2 como P4 (quien reconoce no haberlo sufrido) coinciden en la importancia de la actitud y personalidad de la profesional para poder abordarlo o, incluso, evitarlo, como también señalan Fuentes, Núñez y Solano (2008). A su vez, P4 y P6 reconocen que está muy presente en esta profesión.

Entre los aspectos que las entrevistadas consideran negativos sobre la profesión los más significativos son:

- La frustración generada por no alcanzar las metas y objetivos que se proponen:

“Es una profesión que desgasta mucho emocionalmente” (P4).

- La dependencia de instancias superiores y la burocracia. Guillén (1993) expresa que “el medio organizativo es un factor que condiciona al trabajo social mismo: afecta a sus fines, a sus principios, a sus técnicas, al estatuto profesional (...), a todo el trabajo social” (p.181):

“Siempre estamos sujetos a instancias superiores. Dependemos de gobiernos que dictan la normativa y son los que pueden profundizar en avances o retrocesos, en el bienestar social, en la justicia social, en derechos” (P1).

- La excesiva vinculación con algunos usuarios y la gran implicación emocional en la profesión, no logrando asumir uno de los principios básicos del trabajo social que ya en 1957 categorizó Biestek: la implicación emocional controlada (citado en Salcedo, 2000):

“Al fin y al cabo somos personas, tenemos sentimientos y no podemos trabajar como máquinas objetivamente, sino que muchas veces trabajamos a nivel subjetivo” (P3).

- Limitaciones como el exceso de trabajo, alta demanda de servicios, insuficiencia de recursos, limitación en las horas de las citas, etc. Ideas que aparecen en todas las entrevistas. Estas situaciones podrían derivar en el *burnout* en las profesionales, ya mencionado anteriormente.

A pesar de las dificultades a las que tienen que hacer frente estas profesionales, también mencionan aspectos positivos que les transmite la profesión, de los que destacamos la evolución de las personas y sentirse parte del proceso.

“Me enriquece el sentir que cada día (...) es una oportunidad para cambiar algo de mí misma, o transformar algo de otras personas o de la realidad. Es una profesión dinámica, en búsqueda, creativa” (P2).

“Estás ahí como una herramienta para poder apoyar a una persona en un momento que lo necesite, sentir que eres útil (...). Es muy satisfactorio, vas de la mano con ellos. Al fin y al cabo, es que has ayudado a que se encuentren mejor” (P3).

Los datos dejan entrever que la parte más positiva y destacada de la profesión es la relación con los demandantes de ayuda, el trato con ellos (P5) y poder observar progreso (P6).

### 3.4. Aspectos a mejorar

Durante la entrevista, otro de los aspectos que se trató fue qué mejorarían o cambiarían las profesionales del trabajo social actual tal y como ellas lo entienden. Como ya mencionaba Zamanillo (1992), esta profesión es compleja, y es por ello por lo que han surgido distintos enfoques por parte de las entrevistadas.

P1, echa en falta que sea la institución la que se adapte a cada ciudadano y a sus necesidades y no al revés, además del reconocimiento de derechos para los ciudadanos. Pensamiento que coincide con el modelo de intervención crítico del trabajo social que, como decía Viscarret (2014), dichas teorías sociales

entienden a la sociedad como un todo, y la estructura social global es quien da sentido a las relaciones sociales. El trabajo social crítico, además, defiende que los demandantes de ayuda no son culpables de sus situaciones personales, sino que son víctimas de la estructura social.

P3, de cara a la relación con los demandantes, considera que el problema es que se hace una intervención demasiado individualizada y no tanto a nivel grupal o comunitario, pues trabajando en equipo se podría aportar más a cada caso. Sin embargo, P4 refiere que lo más importante a mejorar es a nivel individual, consiguiendo ganarse la confianza tanto de compañeros como de demandantes, lo cual sigue la idea de Rodríguez (2010) de que la buena relación con ellos es indispensable para alcanzar el éxito de la intervención.

Profesionales como P5 reconocen que tienen 20 minutos para atender y que esto supone un problema, tanto P1 como P6 apoyan esta idea de que tienen bastantes limitaciones, P1 por la falta de medios en la administración, ya que esto imposibilita la idónea calidad de los servicios, y P6 por la falta de precaución y medidas de prevención para las visitas a domicilio.

Un dato a destacar de las entrevistas es que puede observarse una dirección similar entre P1, P2, P3 y P5, quienes a lo largo de todas las preguntas han mostrado una posición más crítica con la institución para la que trabajan, e incluso con ellas mismas. Además, se detecta que P1, P2 y P5, quienes tienen experiencia en Servicios Sociales, tienen más ideas en común. También coincide que son las tres entrevistadas con más trayectoria en el ejercicio del trabajo social.

#### **4. Conclusiones**

Tras analizar los resultados obtenidos durante el trabajo y los distintos aportes teóricos, consideramos que no existe una identidad en la que todas las profesionales se vean reflejadas. Aun así, creemos que esto se está intentado cambiar por parte de instituciones (los colegios oficiales o la Federación Internacional de Trabajadores Sociales) y de algunas profesionales. Sin embargo, existen unos valores comunes para desempeñar adecuadamente su labor: los recogidos en el código deontológico.

Creemos que la relación depende principalmente de la actitud, creencias, personalidad, formación, situación, exigencia, etc. tanto de la profesional como del demandante y sus contextos. Además, las relaciones también están limitadas por las instituciones en las que se generen (qué recursos se ofrecen, tiempo de atención, carácter de la entidad, etc.). Bajo nuestro punto de vista, debería tratarse de una relación de acompañamiento y escucha, en la que ambos se muestren iguales, pese a ser conocedores de que la profesional tiene conocimientos y/o privilegios sobre aspectos que el demandante necesita. En este proceso la trabajadora social debería mostrarse como una herramienta que ayuda al “otro” a alcanzar sus objetivos.

Consideramos relevante el término empleado, ya que entendemos que afecta en cómo la profesional entiende al demandante e interviene con él. El empleo de un término u otro no es aleatorio, sino que se utiliza por algún motivo: comodidad, ideología, imposición de la institución, etc. Opinamos que en esta profesión no existe una directriz sobre qué denominación emplear, permitiendo que las profesionales decidan. Nos posicionamos a favor de términos que muestren al otro como parte activa en la intervención, tales como ciudadano o vecino, aunque por practicidad emplearíamos usuario, ya que es el término más conocido e interiorizado por parte de profesionales (no sólo del sector), lo que permite una conversación más fluida. Creemos que estos términos hacen referencia al principio de la intervención y, cuando esta se establece, se crea un vínculo y la relación se vuelve más cercana y el trato más individualizado.

Por último, hemos logrado acercarnos a conocer cómo se sienten las profesionales. Muchas de ellas sitúan a los demandantes como principal fuente de emociones (positivas y negativas) en su profesión. Cabe decir que la gestión de las emociones de las profesionales es un tema poco abordado, por lo que creemos necesario introducir mejoras en la profesión relacionadas con esto, como por ejemplo, espacios de supervisión en los centros de trabajo, técnicas que les ayuden a no implicarse en exceso con los demandantes y a poder poner límites entre su vida personal y laboral.

## 5. Referencias bibliográficas

- Álvarez-Uría, F. (1995). En torno a la crisis de los modelos de intervención social. VV.AA. *Desigualdad y pobreza hoy* (pp. 5-39). Madrid, España: Talasa Ediciones.
- Ander Egg, E. (1987). *Diccionario del Trabajo Social*. Bogotá, Colombia: Colombia Ltda.
- Ballesteros, A., Úriz, M.J. y Viscarret, J.J. (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y los trabajadores sociales en España. *Papers*, 94, (4), 875-898. doi: <http://dx.doi.org/10.5565/rev/papers/v97n4.283>
- Barranco, C. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 79-102.
- Bettina, A. (2007). Ciudadanía o Derechos Humanos. Desde dónde repensar la Política. *Margen: Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 45.
- Cesarini, E. (2007). Trabajo social, legitimidad e instituciones. *Margen: Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 46.
- Consejo General del Trabajo Social. (2018). *Código deontológico del trabajo social* (3ª ed. act ed., Herramientas e instrumentos de trabajo social, 5). Madrid, España: Consejo General del Trabajo Social.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U. Martínez-Hernández, M. y Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2, (7), 162-167.
- Dubar, C. (2002). *La crisis de las identidades*. Barcelona, España: Ediciones Bellaterra, S.L.

- Eito, A. (2012). La participación del usuario en el Trabajo Social. Una mirada desde el presente hacia el humanismo de Concepción Arenal. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (32), 245-255. doi: [https://doi.org/10.26754/ojs\\_ais/ais.201232700](https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.201232700)
- Estrada, A. (2006). Identidad. *Revista Comunicación*, 4, 297-301.
- Fantova, F. (2003). Comunicación y relación en la intervención social y en la gestión de calidad. En M.L. Setién y E. Sacanell, (coords.) *La calidad en los Servicios Sociales: conceptos y experiencias* (pp.179-188). Valencia, España: Tirant lo Blanch.
- Fuentes, L., Núñez, F. y Solano, H. (2008). Profesionales desbordados por su trabajo: una mirada al síndrome del desgaste profesional. *Revista de Trabajo Social*, 32(71), 9-16.
- González, A. y Jaraíz, G. (2016). *Sentimientos en trabajo social: un estudio de caso desde la perspectiva profesional*. Comunicación presentada en el XII Congreso Español de Sociología (FES). Gijón, 30 de junio – 2 de julio de 2016.
- Guillén, E. (1993). La burocratización del Trabajo Social en Intervención Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 181-193.
- Hernández-Echegaray, A. (2016). Tendencias del Trabajo Social en el ámbito de los Servicios Sociales desde la perspectiva profesional. Estudio Delphi. *Comunitania. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 12, 45-68. <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.12.3>
- Idareta-Goldaracena, F. y Ballesteros-Izquierdo, A. (2013). Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 13, 1, 27-35. <https://doi.org/10.5218/prts.v13i1.21600>

- Lima, A. (2016). Definición global de trabajo social en Melbourne 2014. *Revista Treball Social*, 207, 143-154.
- Martín, M. (2009). Ocho posibilidades de entender (o no) el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 22, 227-241.
- Martín, M. (2013). *La construcción de la identidad en trabajo social* (Tesis doctoral no publicada). Universidad Complutense de Madrid.
- Martín, M. (2014). Práctica reflexiva, identidad y trabajo social. *Revista Plaza Pública de la Universidad Nacional del Centro de la Pcia. de Buenos Aires*, 7 (12), 225-244.
- Navarro, B. (2013). Tipología de clientes en trabajo social: una herramienta para la mejora de la intervención profesional. *Documentos de Trabajo Social*, 52, 31-54.
- Payne, M. (1991). *Teorías contemporáneas del trabajo social*. Buenos Aires: Paidós.
- Pelegrí, X. (2004). El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 21-43.
- Pelegrí, X. (2018). Repensando el poder de los profesionales del trabajo social. *Revista de Treball Social*, 212, 31-46.
- Quecedo, R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista Psicodidáctica*, 14, 5-39.
- Rodríguez, N. (2010). De la relación de ayuda en la intervención social. *Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social*, 48, 31-54.

Salcedo, D. (2000). La evolución de los principios del Trabajo Social. *Acciones e investigaciones sociales*, 11, 79-112.

Suárez, E. y Palomar, M. (1993). El cliente en el trabajo social. Cuestiones conceptuales y análisis tipológico. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2, 101-117. <http://dx.doi.org/10.14198/ALTERN1993.2.6>.

Viscarret, J.J. (2014). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. España: Alianza Editorial.

Zamanillo, T. (1992). Apuntes sobre el objeto en trabajo social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 13-32.

## 6. Anexos

### 6.1. Anexo 1: Guion de la entrevista

#### **Introducción para las entrevistadas**

El motivo de esta investigación y por el que queremos contar contigo es por la relevancia de nuestra profesión. Tras analizar nuestra identidad, hemos querido contactar con algunos trabajadores sociales tanto del ámbito público como del tercer sector con el fin de averiguar cuál es la relación que se genera entre el profesional y la persona con la que se trabaja.

Consideramos que la mejor manera de obtener información veraz es preguntando a los profesionales que se dedican a ello en su día a día y son quienes viven realmente la relación con dichas personas y la disciplina.

Para ello, hemos redactado un guion de preguntas que queremos que respondas con total sinceridad, teniendo en cuenta tu anonimato y, aunque las preguntas están diseñadas, estamos abiertas a cualquier cambio y nueva dirección de la entrevista gracias a tus aportaciones.

#### **Preguntas sobre su contexto de trabajo**

¿Nos puedes hablar sobre tu trayectoria profesional como trabajador/a social?

- ¿Cuánto tiempo llevas ejerciendo como trabajador/a social?
- ¿Tienes experiencia en otros ámbitos/entidades (público/privado)?
- Si es que sí, ¿podrías hacer una comparación entre los distintos sitios donde has trabajado?

¿Cuánto tiempo llevas en tu centro de trabajo actual?

- ¿Cómo es la organización del centro y la forma de trabajar? (Se trabaja en equipo, cómo es la toma de decisiones, cómo se reparte el trabajo, existen directrices...)
- ¿Cómo es tu contrato de trabajo (indefinido, temporal, sustitución...)?

### **Preguntas en relación con la profesión**

¿Crees que existe una identidad profesional? ¿Cómo definirías esta identidad profesional?

- En el caso de que sí pienses que existe, ¿te ves reflejada en ella?
- ¿Qué aspectos tendrías que cambiar (o tendrían que cambiar) para que te pudieras ver reflejada?

¿Crees que existen “tipos” de trabajadores/as sociales según su forma de intervenir?

- ¿Cuáles?
- ¿A qué crees que responden estas formas diferentes de trabajar de una u otra manera?

¿Qué aspectos positivos destacarías de la profesión? ¿Y qué aspectos crees que son los que más dificultan el desarrollo de la profesión tal y como tú crees que se debería llevar a cabo? // ¿Qué aspectos de la profesión / de la relación con el usuario te generan emociones positivas / negativas?

¿Conoces el *burnout*? ¿Lo has sufrido alguna vez? ¿Cómo le has hecho frente?  
¿Tienes alguna estrategia para evitarlo?

¿Crees que tu profesión te ha afectado en algún momento en tu vida personal? Si las vivencias / problemáticas / situaciones de los usuarios les han afectado en algún momento.

¿Crees que es posible realizar una división clara entre lo que es trabajo y lo personal?

- ¿Es fácil no llevarse los problemas del trabajo a casa?
- ¿Qué haces para mantener esa separación entre “el trabajo” y “la vida personal”?

### **Preguntas en relación con los usuarios**

¿Cómo es tu relación con las personas con las que trabajas?

¿Cómo entiendes / llamas al “otro” (usuarios, ciudadanos, clientes, personas...)?

¿Por qué le llamas así y no de otro modo? ¿Qué connotaciones tiene para ti esta denominación?

¿Cómo crees que es tu relación con los usuarios como profesional del trabajo social? (en términos de si se hace una labor más de intervención real, de acompañamiento, de control, de fiscalización de lo que hace el usuario, etc.)

Durante el tiempo que llevas trabajando, ¿has encontrado algún caso o perfil de personas con las que no te hayas sentido bien trabajando? Si es así, ¿por qué piensas que puede ser?

¿Alguna vez has derivado un caso a otro/a compañero/a por sentir que no podías seguir trabajando en él? ¿Por qué lo has derivado?

¿Cómo te sientes al observar progreso en las personas a las que atiendes? ¿Y cuándo ves que un caso no evoluciona, se estanca o no sale adelante?

¿Alguna vez has detectado que las personas con las que trabajas te han engañado? ¿Cómo has actuado al respecto? ¿Cómo te has sentido?

¿Cómo crees que el contexto actual de crisis de lo social afecta en tu relación con los usuarios?

¿Qué cambios crees que deberían darse (a nivel individual, a nivel de institución, o a nivel estructural) para que tu relación con los usuarios fuera mejor?

¿Qué cambios / propuestas de mejora crees que se tendrían que dar en la profesión / en las instituciones / en la relación profesional – usuario / en ti como profesional del trabajo social para que se pueda desempeñar la profesión de una manera más adecuada a sus objetivos / razón de ser?

### **Despedida**

Esas son todas las preguntas, muchas gracias por dedicarnos tu tiempo, nos parece muy interesante todo lo que nos has aportado, si te apetece añadir algo más estamos encantadas de escucharte.

Muchas gracias por dar visibilidad al trabajo social, y por apoyar a las alumnas que aún nos estamos formando.

*\*Con posibles variaciones según vaya viéndose encaminada la entrevista y la participación de los entrevistados\**

6.2. Anexo 2: Documento de confidencialidad

**Consentimiento Informado**

He entendido la información del proyecto que se me ha proporcionado en la fecha \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre el proyecto y se me ha respondido a todas mis cuestiones.

Estoy de acuerdo con participar en este proyecto. Mi participación en este incluye que las entrevistas sean registradas en formato audio.

Entiendo que mi participación es voluntaria. Puedo retirarme del proyecto en cualquier momento y no responder a aquellas preguntas que no quiera.

Entiendo que mi participación es anónima y confidencial. Por ello, la información proporcionada en las entrevistas, así como cualquier otro material que proporcione al investigador (fotografías, mails, etc.).

Entiendo que mis datos personales no serán revelados a personas ajenas al proyecto.

Entiendo que la información proporcionada será archivada únicamente con fines de investigación, y se utilizarán los medios técnicos necesarios para proteger su confidencialidad.

**Nombre del Participante:**

**Nombre de las Investigadoras:**

Alicia Ayuso Pérez

Susana Heras Rojo

<b>Firma y fecha:</b>	<b>Firma y fecha:</b>
-----------------------	-----------------------