

Expertos por la experiencia y expertos por la profesión. Visiones sobre la práctica profesional en los Servicios Sociales de Atención Primaria¹

*Experts by Experience and by Profession.
Views of Professional Practice in Primary Care Social Services*

Víctor M. GIMÉNEZ BERTOMEU
Universidad de Alicante
victor.gimenez@ua.es

Yolanda DOMÉNECH LÓPEZ
Universidad de Alicante
yolanda.domenech@ua.es

Recibido: 02/02/2012
Revisado: 09/03/2012
Aceptado: 13/04/2012
Disponible on line: 03/08/2012

Resumen

Este artículo se ha desarrollado en el marco de un trabajo de investigación más amplio sobre indicadores de calidad en los Servicios Sociales, cuya finalidad es integrar la perspectiva de profesionales y usuarios sobre la calidad en los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP). Siguiendo un enfoque cualitativo con finalidad exploratoria, mediante entrevistas en profundidad a usuarios y grupos de discusión con profesionales, los resultados recogen su visión sobre la práctica profesional en estos Servicios y, específicamente, sobre las habilidades, actitudes y cualidades necesarias. El trabajo muestra que, aun con experiencias, posiciones y roles diferentes, ambos comparten una perspectiva sobre la práctica profesional necesaria en estos Servicios, en los que las habilidades de comunicación interpersonal y la predisposición o actitud en la relación son elementos clave. Sobre las cualidades personales hay acuerdo en considerarlas un facilitador de la interacción, pero los profesionales destacan que si no van acompañadas de formación no garantizan un trabajo de calidad. Los hallazgos de este trabajo pueden ser útiles para el diseño y revisión de los procesos de formación y selección de los profesionales.

Palabras clave: investigación, práctica profesional, servicios sociales, usuarios, profesionales.

Abstract

This article has been developed as part of a larger research work on indicators of quality in Social Services, aimed at integrating the perspective of users and professionals on the quality of Primary Care Social Services (PCSS). Following a qualitative approach with exploratory purposes, based on in-depth interviews with users and focus groups with users and focus groups made up of professionals, the results reflect their vision of professional practice in the PCSS and specifically on the skills, attitudes and qualities needed. The work shows that, even with different experience, positions and roles, each have a shared perspective on the professional practice required in the PCSS, in which interpersonal communication skills and the willingness or attitude in the relationship are key elements. Agreement exists that the personal qualities considered are a facilitator for interaction, but the professionals emphasize that if they are not accompanied by training, they do not guarantee quality of professional practice. The findings of this study may be useful for the design and review of the processes of training and recruitment of professionals.

Key words: research, professional practice, social services, users, professionals.

Referencia normalizada: Giménez Bertomeu, V. M., y Doménech López, Y. (2012): «Expertos por la experiencia y expertos por la profesión. Visiones sobre la práctica profesional en los Servicios Sociales de Atención Primaria». *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(2): 439-449.

Sumario: Introducción. 1. Usuarios y profesionales de los Servicios Sociales: expertos por la experiencia o por la profesión. 2. Expectativas sobre la práctica profesional en los Servicios Sociales de Atención Primaria: habilidades, actitudes y cualidades. 3. Metodología. 4. Resultados. 5. Discusión y conclusiones. 6. Referencias bibliográficas.

¹ El presente trabajo es resultados del proyecto de investigación *Indicadores de calidad en los Servicios Sociales* (INCASS), (CSO2008-04359/SOCI), financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad (Dirección General de Investigación y Gestión del Plan Nacional de I+D+i). Plan Nacional I+D+i 2008-2011. Investigador principal: Víctor M. Giménez Bertomeu.

Introducción

Este artículo está enmarcado en un trabajo de investigación más amplio sobre indicadores de calidad en Servicios Sociales (Giménez, de Alfonso, Doménech, Lillo, Lorenzo, Mira-Perceval y Redero, 2010), como una contribución al incremento de la información disponible acerca de la visión de los usuarios sobre los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAP), e integrar su perspectiva con la de los profesionales de dichos servicios. Se alinea así con los planteamientos de los principales modelos de calidad aplicables a los Servicios Sociales de Atención Primaria, cuyos elementos clave para la gestión de la calidad son los clientes internos (trabajadores) y los clientes externos (principalmente los usuarios de los servicios) (Moulin, 2003; Medina y Medina, 2010).

1. Usuarios y profesionales de los Servicios Sociales: expertos por la experiencia o por la profesión

Los Servicios Sociales se suelen configurar como organizaciones profesionalizadas en las que la autoridad es de naturaleza profesional (Mintzberg, 1989; 1995), porque la producción de servicios depende, en su mayor parte, de trabajadores cualificados que son miembros de una profesión organizada. Se diferencian de otras organizaciones en que sus profesionales han de estar entrenados en el trato con las personas y en que el cliente demanda los servicios basándose en la confianza, ante la imposibilidad de comprobación previa de éstos (Peiró y Medina, 1996). El objeto y el instrumento de la producción es la interacción entre personas (Porcel, 1990). Además, la producción efectiva de los servicios requiere una *coproducción* con los usuarios (Austin, 2002; Needham, 2009; Social Care Institute for Excellence-SCIE, 2012).

Sin embargo, suelen ser los profesionales quienes definen cómo ha de ser la relación que se basa en su poder profesional, netamente asimétrico con el de los usuarios (Mintzberg, 1989; Handler, 1992; Hasenfeld, 1992) y de naturaleza diferente (poder experto, poder de persuasión y poder legítimo, entre otros). Por lo tanto, su actuación implica respuestas que han de estar reguladas por un código deontológico (Peiró y Medina, 1996).

Algunos de los aspectos de las profesiones de ayuda han sido cuestionados con frecuen-

cia, entre otros, el de la asimetría de poder entre proveedores y receptores de los servicios antes mencionada y el del rol pasivo atribuido a los usuarios de los servicios (Abbott y Meerabeau, 1998). Como reacción, se postula la participación e implicación de las personas que utilizan los servicios (Beresford y Croft, 1993; Carr, 2004; SCIE, 2007; Adams, 2008; SCIE, 2012), al ser uno de los agentes clave implicados en el diseño y desarrollo de sistemas de garantía de la calidad de los Servicios Sociales (Smyth, Simmons y Cunningham, 1999).

Las tensiones para conciliar, entre otros, los objetivos de la profesión y los de los usuarios son inevitables, pero cualquier iniciativa para promover la calidad de dichos servicios debe dirigirse a las prioridades de los usuarios y conciliar los diferentes intereses en juego, manteniendo la integridad de las profesiones implicadas. En definitiva, los usuarios son expertos por su experiencia en los Servicios Sociales de Atención Primaria (McLaughlin, 2009), tanto para la formación de profesionales (Martínez-Román, 2010), como para la investigación (Dominelli, 2005) y la planificación y evaluación de servicios (Adams, 2008; *Commission for Social Care Inspection-CSCI*, 2008). En esta última línea de ideas se sitúa nuestro trabajo.

2. Expectativas sobre la práctica profesional en los Servicios Sociales de Atención Primaria: habilidades, actitudes y cualidades

2.1. El punto de vista de las personas usuarias

El Consejo de Europa (2007) y la Comisión Europea (2011) constatan que, en el ámbito europeo, los datos disponibles sobre la perspectiva de los usuarios sobre la calidad de los Servicios Sociales son insuficientes. No obstante, en ciertos países se han desarrollado algunos, escasos, trabajos que han contado con la participación de los usuarios para definir qué es calidad en los Servicios Sociales. Entre ellos destacamos los trabajos de Harding y Beresford (1996) y el de los *General Social Care Councils* británicos (GSCC, 2004).

El primero de los trabajos, el de Harding y Beresford (1996), forma parte de un estudio más amplio denominado *Developing Standards of Conduct and Practice for Social Services*, que llevó a cabo el *National Institute for*

Social Work (NISW) entre 1994 y 1995. Su objetivo era conocer qué era lo que valoraban los usuarios y sus cuidadores de sus contactos con los trabajadores de los Servicios Sociales. Los factores clave que señalaban los usuarios eran la calidad de la relación, la calidad de las habilidades y la calidad de los servicios. A los efectos de este trabajo, son de interés los dos primeros:

— La calidad de la relación entre el trabajador social y el usuario como el factor más valorado del servicio. Requiere: credibilidad, respeto, confidencialidad y privacidad, cortesía y empatía, honestidad, responsabilidad y continuidad, flexibilidad, dignidad, confianza, trato equitativo, comunicación válida y adecuada, habilidades de escucha, relaciones capacitadoras, etc.

— La calidad de las habilidades, en términos generales. Se precisa un personal que sea sensible y cálido, bien informado y organizado y que conozca los límites del propio rol. Son también valoradas las habilidades de escucha y comunicación, asesoramiento, comprensión, conocimiento de los recursos disponibles, capacitación y negociación, etc.

En segundo lugar, en el Reino Unido se establecieron por primera vez en 2002 unos estándares nacionales de práctica para trabajadores de la atención social, denominados *Code of Practice for Social Care Workers* (GSCC, 2004). A ellos contribuyeron profesionales, proveedores de servicios, usuarios y sus cuidadores y los representantes de asociaciones profesionales, sindicatos y organismos legislativos. El *Code of Practice for Social Care Workers* es una lista de afirmaciones que describe los estándares de conducta y práctica profesional requeridos. Su propósito es establecer la conducta que se espera de los trabajadores sociales e informar a los usuarios y a la sociedad acerca de los estándares de la conducta que pueden esperar de ellos. Destacamos dos indicadores que hacen referencia a las habilidades y actitudes de los profesionales:

— *Estándar 1.* Deben proteger los derechos y promover los intereses de los usuarios y sus cuidadores, lo que incluye: tratar a cada persona como un individuo; respetar y, cuando proceda, promover sus puntos de vista y de-

seos; apoyar su derecho a controlar sus vidas y a hacer elecciones informadas acerca de los servicios que reciben; respetar y mantener su dignidad y privacidad; promover su igualdad de oportunidades; respetar la diversidad y las diferentes culturas y valores.

— *Estándar 2.* Deben esforzarse en establecer y mantener la credibilidad y confianza de los usuarios y cuidadores; lo que incluye: ser honesto y de confianza; comunicar de forma apropiada, abierta, exacta y ser franco; respetar la información confidencial y explicar con claridad las políticas de la institución al respecto; ser serio y fiable; respetar los compromisos de trabajo y los acuerdos y, cuando no sea posible, explicarles por qué.

2.2. El punto de vista de los profesionales

De acuerdo con Banks (2004), los códigos deontológicos y otros documentos sobre ética profesional constituyen en sí mismos una buena práctica profesional. Los principales profesionales que actúan en los Servicios Sociales de Atención Primaria (trabajadores/as sociales, educadores/as sociales y psicólogos/as) se rigen por unos principios comunes en su relación con las personas que utilizan sus servicios, que son explicitados en los documentos que regulan la conducta profesional éticamente responsable: los principios y criterios de ética para el Trabajo Social (Federación Internacional de Trabajadores Sociales y Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social-IFSW/IASSW, 2004) y el Código Deontológico del Trabajador Social (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social-CGCDTS, 1999); el Código Deontológico del Educador/a Social (Asociación Estatal de Educación Social y Consejo General de Colegios de Educadores/as Sociales-ASEDES, 2007); y el Código Deontológico del Psicólogo (Colegio Oficial de Psicólogos-COP, 2003). Entre otros aspectos, hacen referencia al conjunto de habilidades y actitudes esperadas del ejercicio de sus profesionales. Su análisis comparado muestra que todos ellos guían la acción profesional: el respeto por los usuarios y sus derechos y libertades; el trato igualitario, no discriminatorio, equitativo e imparcial; la honestidad; la prioridad de los intereses de los usuarios sobre los del profesional; la participación de los ciudadanos en los procesos de in-

intervención profesional; la confidencialidad y el secreto profesional; y la responsabilidad y la competencia profesional en el desempeño de sus funciones.

3. Metodología

El diseño de la investigación ha seguido un enfoque cualitativo con finalidad exploratoria.

3.1. Participantes

Los participantes han sido personas usuarias (N=21; n=18; 85,7 por ciento de participación) y profesionales (trabajadores/as sociales, educadores/as sociales y psicólogos/as) (N=26; n=25; 96,2 por ciento de participación) de los Servicios Sociales de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid.

El perfil sociodemográfico de los participantes reunía las siguientes características²:

— Los usuarios fueron en su mayoría mujeres (72 por ciento), entre 30 y 44 años (50 por ciento) (Md=40; Rango=19-78).

— Los profesionales fueron también mayoritariamente mujeres (84 por ciento), con edades entre 30 y 39 años (60 por ciento) (Md=37; Rango=30-56), aunque el 40 por ciento tenía entre 30 y 34 años.

Respecto a las características de la relación de los participantes con los Servicios Sociales de Atención Primaria:

— Usuarios. En su mayoría habían tenido más de 4 años de contacto con los Servicios Sociales de Atención Primaria (51 por ciento) (Md=4,5; Rango=2-11) y habían utilizado más de una prestación básica de Servicios Sociales, normalmente la prestación de Información y orientación (36 por ciento), acompañada de otra u otras prestaciones, en especial Apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio (30 por ciento), Prevención e inserción (26 por ciento) o Prestaciones económicas (22 por ciento).

— Profesionales. Tenían una experiencia laboral en los Servicios Sociales de Atención Primaria comprendida entre 5 y 14 años (56 por ciento) (Md=9; Rango=3-25) y los siguientes perfiles profesionales: trabajadoras so-

ciales (48 por ciento), educadoras sociales (24 por ciento) y psicólogas (28 por ciento).

3.2. Procedimiento

La recogida de datos se ha llevado a cabo mediante 18 entrevistas en profundidad (Vallés, 2007) a usuarios y 3 grupos de discusión (Callejo, 2001) con profesionales, realizados entre febrero y julio de 2011. Aunque se trata de técnicas de naturaleza, procedimiento y dinámica bien diferentes, en su desarrollo ambas compartieron un guión abierto de temas sobre el concepto de calidad y su contenido o dimensiones en los Servicios Sociales de Atención Primaria. Las entrevistas y los grupos de discusión fueron registrados digitalmente y después transcritos. Para el tratamiento y análisis de la información se utilizó el software de apoyo al análisis cualitativo *Atlas.ti v.6*. El análisis de los discursos siguió lógicas ligeramente diferentes pero complementarias:

— El discurso de los usuarios se realizó siguiendo una lógica inductiva. A partir del contacto con los datos, se identificaron la estructura y los significados subyacentes a los mismos, de acuerdo con el enfoque de la *Grounded Theory* (Glaser y Strauss, 1999; Glaser, 2001, 2003, 2005; Strauss y Corbin, 2008).

— Para el discurso de los profesionales se siguió primero una lógica deductiva, utilizando como punto de partida el marco teórico de la investigación resultante de la integración de tres perspectivas: los principales modelos de calidad aplicables a los Servicios Sociales de Atención Primaria; la perspectiva normativa, basada en la regulación jurídica actual de los Servicios Sociales de Atención Primaria; y la perspectiva profesional, basada en las regulaciones de conducta y deontológicas de las profesiones objeto de estudio. En un segundo momento, se siguió una lógica inductiva, tras una primera clasificación de la información mencionada de acuerdo con las categorías formuladas en el marco teórico para el análisis. Los resultados mostrados en este trabajo se encuadran en dos grandes categorías y subcategorías Recursos humanos y Procesos y Desarrollo y metodología.

² En adelante se ofrece la mediana para la edad, el tiempo de contacto y el tiempo de experiencia laboral en los Servicios Sociales de Atención Primaria por tratarse de un estadístico menos sensible que la media a los valores extremos, es decir, es más robusto.0

4. Resultados

El análisis de los resultados se ilustra con fragmentos literales de las intervenciones de los participantes, identificados con un código alfanumérico relativo a las variables de desagregación de los discursos: técnica de recogida de datos (EP-entrevista, GD-grupo de discusión), tipo de participante (U-usuario/a, P-profesional), género (H-hombre, M-mujer) y nº de entrevista o grupo de discusión.

4.1. La visión de las personas usuarias sobre la práctica profesional en los Servicios Sociales de Atención Primaria

Los usuarios destacan, con carácter general, que son bien atendidos por los profesionales. El trato adecuado o la buena atención es el rasgo más significativo de la interacción profesional-usuario. Otro aspecto importante de la ayuda recibida es la demanda que plantea la situación por la que atraviesan.

Me ayudaron muchísimo (...). Llevo ya muchos años aquí y (...) me ha ayudado muchísimo, me sigue ayudando (EP-U-M-17).

Me ayudó en todo. (...) Sí, es que ella siempre, con el papeleo ese que yo no sé ni dónde irme ni (...) y me mandó donde no podía ella sacar, me mandó a mí a sacar las cosas y todo bien. (EP-U-M-04).

Algunos usuarios destacan, como parte del buen trato recibido, la importancia de sentir que recuperan sus derechos olvidados por las trajectorias de sus vidas.

Que les hacen sentir una persona más, integrarse a la sociedad como una persona más, no como si fueses una que va pidiendo por ahí ni nada, como una persona más, eso es lo que diría. (...), es que te tratan como a uno más y eso es lo que gusta a las personas que estamos desamparadas (EP-U-M-17).

De modo más concreto, los usuarios destacan tres componentes fundamentales en la práctica profesional de calidad en los Servicios Sociales de Atención Primaria: las habilidades, las actitudes profesionales y las cualidades personales.

4.1.1. Habilidades de los profesionales

Entre las habilidades más señaladas se encuentra la empatía del profesional con los usuarios.

Los entrevistados señalan la importancia que para ellos tiene el hecho de que el profesional les entienda y comprenda qué les sucede.

Yo lo que percibo es que me da la sensación de que me quieren ayudar porque me hacen preguntas personales sólo hacia mi persona, sólo: «¿Cómo estás? ¿Cómo te encuentras? ¿Cómo ves esta situación?» O sea, yo veo que se preocupan de lo que yo pienso. (...), a mí me hicieron preguntas que hacía mucho que no me hacían: «¿Cómo estás? ¿Cómo te encuentras? No te preocupes, te vamos a ayudar». Se interesaron mucho de cómo yo estaba emocionalmente. (...), sí me di cuenta de que me trataban como persona (EP-U-M-15).

En relación con lo anterior, con carácter general, la habilidad que más se destaca es la escucha activa.

Me escucharon, intentaron decirme lo que me pasaba, yo al principio no lo reconocí, me pusieron una psicóloga, estuve trabajando un año con ella para entender muchas cosas que me estaban pasando y (...) se me orientó para que pudiera ver las cosas de otra manera, para que me sintiera mejor (EP-U-M-01).

Los usuarios valoran la claridad cuando se les informa acerca de la situación por la que atraviesan. También destacan el asesoramiento, esto es, qué y cómo hacer ante diversas situaciones planteadas. Destacan asimismo que los profesionales ofrecen alternativas, recursos existentes y algunas técnicas de solución de problemas.

Me informaron de lo que me estaba pasando, entre la psicóloga y ella, me dijo que... bueno que el trato que había tenido era malo. (...) me asesoraron para denunciar (EP-U-M-01).

4.1.2. Actitudes en el establecimiento de la relación profesional

Los usuarios también hacen referencia a la predisposición que esperan de los profesionales en el establecimiento de la relación profesional. Así mencionan las siguientes actitudes:

— Respeto y apoyo de los profesionales. La disponibilidad de alguien con quien hablar hace que el usuario sienta que lo respetan y que tiene personas a su disposición que pueden pro-

porcionarle afecto, seguridad y soporte emocional.

Es que tenía tantas cosas que no se puede terminar de contar, pero sólo ellos estaban ahí conmigo. Yo me sentía que tenía un apoyo muy grande, que voy a poder yo sola, que voy a pedir a ellos un consejo, apoyo, (...), yo sé qué voy a encontrar (EP-U-M-05).

— Accesibilidad y cercanía. Los usuarios señalan la importancia de tener profesionales accesibles, cercanos y que posibiliten que puedan descargarse emocionalmente.

Aparte de hacerte sentir como uno más, te ayudan, te ayudan desinteresadamente y hacen lo que pueden y se preocupan mucho. (...), porque a mí me han llamado, me han todo... (...). Siempre han tenido una palabra de aliento cuando me han visto mal (EP-U-M-17).

— Flexibilidad en el desarrollo de las funciones profesionales.

Sí, la atención, yo siempre es que las tengo ahí. Entonces, eso es un punto muy positivo, que las llamas y también enseguida me dan cita. Llamo por teléfono (...) y enseguida me pasan con ella. (...) O sea, ella siempre tiene un huequito para poder atenderte, para que tú te vayas bien (EP-U-M-16).

— También se destaca que el profesional muestre interés por el otro y no le juzgue en el transcurso de la relación.

Precisamente ahí entendí que no era el que quisieran juzgarme ni nada, sino que lo que querían era ayudarme para que yo estuviera bien, para que mis hijas estuvieran bien y preocuparse por mí como persona (EP-U-M-14).

4.1.3. Cualidades personales

Los usuarios no sólo dan importancia a las dimensiones más profesionales de la relación sino, también, a las cualidades personales de los profesionales que les atienden. Hacen referencia a la simpatía y a la amabilidad como elementos que aportan valor a la interacción.

Es así, simpática y más o menos como si cuando uno se pone a hablar con un amigo de sus problemas, y todo eso pues estuvo bastante bien, entonces ya seguí viniendo (EP-U-H-06).

Asimismo, reconocen que en la interacción, las cualidades personales van acompañadas de la profesionalidad.

Y eso es lo bueno, que están ahí como personas, como profesionales. Te atienden en las dos versiones, como digo, porque en la buena, en la que tienen que ser serios, y como personas son encantadoras. Eso es lo bueno, que están ahí como personas, como profesionales. Te atienden en las dos versiones, como digo, porque en la buena, en la que tienen que ser serios, y como personas son encantadoras (EP-U-M-17).

4.2. La visión de los profesionales sobre la práctica profesional en los Servicios Sociales de Atención Primaria

4.2.1. Habilidades de los profesionales

Las habilidades señaladas por los profesionales pueden agruparse en los siguientes grupos: las habilidades de comunicación interpersonal (la escucha activa, la empatía, y la transmisión de una información clara y apropiada a cada situación); la conducta asertiva; la confidencialidad; y la capacidad de autocrítica.

— Las habilidades de comunicación interpersonal se consideran fundamentales en los Servicios Sociales de Atención Primaria porque contribuyen a crear las condiciones necesarias para actuar sobre los problemas que a ellos llegan. Destacan la importancia del buen trato.

El trato personal, a mí me parece fundamental que una persona que acude a Servicios Sociales pueda salir, entre comillas, igual de contenta, o de por lo menos haber sentido bien tratada, tanto si le concedes la ayuda económica que te ha pedido como que si no, ¿no? (GD-P-M-02).

Entre las habilidades se menciona la escucha activa. Igualmente se refieren a la empatía, el reconocimiento del usuario y la capacidad de generar confianza.

Y me parece importante lo de (...) que cuando en ese proceso que ellos vienen y plantean... que ellos se sientan escuchados y entonces poder tener ese tiempo y ese espacio para poder escuchar su discurso y no que enseguida les lancemos lo que nosotros opinamos (GD-P-M-03).

La empatía es también fundamental (GD-P-H-01).

Interpersonal pero a nivel profesional, o sea el crear un buen vínculo, que no se sientan cuestionados ni que sea un juicio y que ellos se puedan expresar, eso es parte de ser un buen profesional. (GD-P-M-02)

Ser claros en la transmisión de los mensajes y de la información se considera una destreza clave en este contexto que ayuda a desarrollar la capacidad explicativa necesaria respecto a los usuarios acerca de los procesos de intervención que los profesionales llevan a cabo.

Y una información clara, (...) tú puedes ir con una expectativa, no satisfacerte la respuesta que te dan pero que es una información clara que te han dado y sales satisfecho de ese servicio. (GD-P-M-02)

— La conducta asertiva permite establecer límites respecto a los usuarios o los otros profesionales de la organización: por un lado, en relación con los usuarios para evitar sobrecargarse emocionalmente con sus problemas; por otro lado, con los profesionales para delimitar las competencias de cada uno.

Asertividad (GD-P-M-01).

No como cargarte con la demanda de la otra persona sino devolver (GD-P-M-01).

Yo creo que la formación también tiene que incidir no solamente que conozcamos lo que tenemos que hacer y cómo hacerlo cada vez mejor, sino lo que no tenemos que hacer, lo que tenemos que respetar, los límites de lo que también tiene que ver con lo del compañero, con lo que están haciendo otras personas (GD-P-H-03).

— Se destacan la confidencialidad y el secreto profesional como habilidades básicas de los profesionales respecto a los usuarios en el uso y tratamiento de los datos y la información acerca de éstos.

Confidencialidad, yo diría, en sentido que obviamente entre profesionales tiene que (...) y en el mismo SIUSS obviamente se maneja información, pero el tema de los pasillos, que es que yo he ido a tomar un café y me he enterado de la conversación, he identificado a un usuario de unas compañeras que no me estaban viendo. Igual que

lo oigo yo, lo oyen otras personas, en ese tipo de cosas hay que tener cuidado (GD-P-M-02).

— Subrayan la importancia de la capacidad de autocritica respecto al desempeño del ejercicio profesional.

Creo que tenemos que estar permanentemente en formación y no llegar un momento en el que digamos «¡bah!, ya llevo aquí trabajando un montón de años, ya lo sé todo». Nunca sabemos todo. Yo creo que la revisión constante personal a nivel profesional es fundamental y el cuestionar, o sea yo cómo (...) no cuestionar a los demás sino cuestionarme yo mi intervención y estar permanentemente alerta pensando «¿lo estoy haciendo bien y le estoy dando lo que la persona necesita y estoy escuchando activamente?» (GD-P-M-02).

4.2.2. Actitudes en el establecimiento de la relación profesional

En primer lugar, destacamos que los participantes señalan la importancia del cómo se desarrolla el trabajo, en especial el cómo se establece la relación con las personas.

La atención personal es la que controlamos nosotros completamente (GD-P-M-02)

En cuanto al establecimiento de las relaciones profesionales, se consideran buenas prácticas las siguientes actitudes en el desempeño de las habilidades profesionales:

— Respeto a los usuarios, que incluye el respeto al derecho a la autodeterminación de las personas, como criterio de trabajo general.

Cuido muchísimo todo eso, o sea el tema del respeto creo que es fundamental, que la persona que viene se sienta importante, se sienta escuchada, se sienta que es el único (GD-P-M-02).

— Apoyo que posibilite la descarga emocional de los usuarios.

Cuando hablaba de buena atención personal era porque, por mi experiencia, hay muchas veces que atiendes a una familia, del 50% de las atenciones no lo tienes resuelto por algo en concreto, pero si consigues que venga, que te exponga su panorama y le des una orientación de cómo se puede ir trabajando poco a poco y eso le alivia y le arrastras y pide otra cita, creo que has

conseguido que alguien libere la angustia que ha podido sufrir puntualmente (GD-P-M-02).

— Accesibilidad.

Ser accesible a la persona, no: «no ha venido a su hora, no la atiendo», «han pasado diez minutos, tampoco la atiendo, que se cite otro día» (GD-P-M-02).

— Cercanía y flexibilidad en el desarrollo de las funciones profesionales.

Yo creo que hay que flexibilizar siempre y cuando responda a unos objetivos de intervención y sea todo desde el ámbito profesional, pero yo creo que la flexibilidad, la cercanía, el buen trato, la profesionalidad son cosas que podemos hacer (GD-P-M-02).

— La responsabilidad profesional (coordinación con otros profesionales, puntualidad).

Yo creo que nosotros como profesionales tenemos que ser responsables y (...) si hay un usuario que está haciendo otro servicio, pues ese usuario aquí no tiene que pasar y antes de ver qué es lo que están trabajando con él, tengo que ponerme en contacto con el otro profesional (GD-P-M-01).

La puntualidad de los profesionales (GD-P-M-02).

— La motivación por el trabajo.

Estar motivado a hacer un buen trabajo (GD-P-M-01).

4.2.3. Cualidades personales

Los profesionales consideran que sólo el estilo personal de comunicación o los valores personales no son suficientes para realizar entrevistas adecuadamente. Así, hacen referencia a la importancia de la formación, señalando que ésta es imprescindible para la adquisición de las habilidades profesionales necesarias en los Servicios Sociales de Atención Primaria.

Quiero decir a veces te preguntan «¿qué prefieres en un profesional que sea buena persona o que tenga muchos conocimientos, que sea buen profesional?» Y yo tiemblo, digo, bueno, sí, está muy bien ser buena persona pero si sólo eres buena persona no le vas a dar calidad, que hacen falta las dos cosas (GD-P-M-02).

5. Discusión y conclusiones

Los resultados muestran que profesionales y usuarios de los Servicios Sociales de Atención Primaria, a pesar de su diferente posición, rol y experiencia en los mismos, comparten su visión acerca de las principales habilidades profesionales necesarias para el trabajo en este contexto. Las habilidades de comunicación interpersonal son claves en la construcción de una relación entre profesional y usuario satisfactoria y de calidad, en coherencia con las características de este contexto laboral, en el que la interacción interpersonal, el trato interpersonal, es el principal instrumento para la producción de los servicios. Entre estas habilidades coinciden en destacar la escucha activa, la empatía y la transmisión de la información de una forma clara, en definitiva, el buen trato del profesional respecto a la persona usuaria.

A ello se añade que los profesionales y los usuarios también concuerdan en identificar las actitudes profesionales que garantizan una buena práctica y un servicio profesional de calidad. Estas actitudes hacen referencia, por un lado, al respeto a los usuarios y a las actitudes de apoyo a los mismos; y por otro lado, señalan cómo se ha de mostrar el profesional en una buena interacción, es decir, ha de ser: accesible, cercano y flexible.

Los profesionales son más prolijos y apuntan aspectos que no han planteados los usuarios al referirse a las habilidades y actitudes necesarias. Sugieren la importancia de la asertividad y de establecer límites en sus relaciones con los usuarios, pero también con otros profesionales y la propia organización de Servicios Sociales de Atención Primaria. Asimismo, resaltan la necesidad de velar por y garantizar el secreto profesional y la confidencialidad en el uso de la información de las personas de que disponen.

La principal diferencia de miradas entre los profesionales y los usuarios sobre la práctica profesional reside en las cualidades o atributos personales de quienes trabajan en los Servicios Sociales de Atención Primaria:

— Los usuarios destacan que determinadas cualidades personales contribuyen a aumentar la calidad del servicio profesional. De un modo explícito no hacen referencia a la necesidad de formación y entrenamiento

	Profesionales	Usuarios
Habilidades	<i>Habilidades de comunicación interpersonal</i> — Escucha activa — Empatía — Información clara y apropiada	<i>Habilidades de comunicación interpersonal</i> — Escucha activa — Empatía — Información clara
	<i>Conducta asertiva</i> — Límites usuarios, otros profesionales y la organización	
	<i>Confidencialidad</i> — Secreto profesional — Secreto en el uso y tratamiento de la información	
	<i>Capacidad de autocrítica</i>	
Actitudes	— Respeto — Apoyo — Accesibilidad — Cercanía — Flexibilidad — Responsabilidad — Motivación	— Respeto — Apoyo — Accesibilidad — Cercanía — Flexibilidad de los profesionales — Interés en la persona y su situación
Cualidades personales	— Condición necesaria pero no suficiente	— Condición necesaria (simpatía, amabilidad)

Tabla 1. Habilidades, actitudes y cualidades de los profesionales según éstos y las personas usuarias.

profesional, aunque sí lo hacen implícitamente, cuando señalan la importancia de habilidades y actitudes para la práctica profesional o manifiestan que el profesional se muestra simultáneamente como persona y como profesional.

— Para los profesionales, las cualidades personales pueden ser consideradas una condición necesaria pero no suficiente para una buena práctica profesional. En sus propias palabras, con «ser buena persona» no es suficiente. En este sentido, estas cualidades son consideradas más un facilitador que un determinante de la acción profesional; han de estar acompañadas de formación y reciclaje continuo.

Estos resultados muestran que, lejos de constituir una visión contrapuesta a la de los profesionales, la perspectiva de los usuarios sobre la práctica profesional de calidad en los Servicios Sociales de Atención Primaria refuerza la propia perspectiva profesional sobre los componentes fundamentales de dicha práctica. Ello arroja información clave acerca de las habilidades, actitudes y cualidades que contribuyen a un desempeño profesional de calidad en los Servicios Sociales de Atención Primaria, a ser tenida en cuenta en los procesos de formación dentro y fuera de las organizaciones de los mismos, así como en los procesos de selección de su personal.

6. Referencias bibliográficas

- Abbott, P. Y Meerabeau, L. (eds.) (1998). Professionals, Professionalization and the Caring Professions. En *The Sociology of The Caring Professions* (pp.1-19). Londres: University College London Press.
- Adams, R. (2008). *Empowerment, participation and social work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Asociación Estatal de Educación Social y Consejo General de Colegios de Educadores y Educadoras Sociales (2007). *Documentos profesionalizadores. Definición de Educación Social. Cómo*

- digo Deontológico del educador y la educadora social. Catálogo de Funciones y Competencias del educador y la educadora social. Barcelona: ASEDES. Disponible en: <http://www.edu-so.net/archivo/docdow.php?id=143> (3 de febrero de 2012).*
- Austin, D.M. (2002). *Human Services Management. Organizational Leadership in Social Work Practice*. Nueva York: Columbia University Press.
- Banks, S. (2004). *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Beresford, P. and Croft, S. (1993). *Citizen Involvement. A Practical Guide for Change*. Londres: BASW/Macmillan.
- Callejo, J. (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Barcelona: Ariel.
- Carr, S. (2004). *SCIE Position paper 3: Has service user participation made a difference to social care services?* Londres: SCIE. Disponible en: <http://www.scie.org.uk/publications/positionpapers/pp03.asp> (9 de febrero de 2012).
- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social (1999). *Código deontológico de la profesión de Diplomado en Trabajo Social*. Madrid: CGCDTS. Disponible en: <http://www.cgtrabajosocial.es/> (3 de enero de 2012).
- Commission for Social Care Inspection (2007). *Benefit barriers to involvement. Finding solutions*. Londres: CSCI. Disponible en: <http://www.scie.org.uk/publications/misc/bbi/index.asp> (3 de enero de 2012).
- Commission for Social Care Inspection (2008). *Experts by Experience. The benefit of experience: involving people who use services in inspection*. Londres: CSCI. Disponible en: <http://www.scie-socialcareonline.org.uk/profile.asp?guid=6f8d9f63-d617-476d-8fea-3be8e10270e8> (3 de enero de 2012).
- Colegio Oficial de Psicólogos (2003). *Ética y deontología para psicólogos*. Madrid: COP. Disponible en: <http://www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm> (3 de enero de 2012).
- Council of Europe (2007). *Report on user involvement in personal social services*. Disponible en: <http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/source/ID4758-Userinvolvementinpersonalsocialservices.pdf> (17 de octubre de 2011).
- Dominelli, L. (2005). Social Work Research: Contested Knowledge for Practice. En R. Adams; L. Dominelli y M. Payne (eds.), *Social work futures: crossing boundaries, transforming practice* (pp.223-236). Houndmills: Palgrave Macmillan.
- European Commission (2011). *Second Biennial Report on social services of general interest*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Disponible en: <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6221&langId=en> (17 de octubre de 2011).
- General Social Care Council (2004). *Code of Practice for Social Care Workers and Code of Practice for Employers of Social Care Workers*. Londres: GSCC.
- Giménez Bertomeu, V.M. et al. (2010). Estándares de calidad en los servicios sociales: investigar las buenas prácticas para profesionales y empleadores en los servicios sociales de atención primaria. En M. J. Capellín, et al. (coords.). *Comunicaciones al VIII Congreso de Departamentos, Escuelas y Facultades de Trabajo Social* (pp.1079-1099). Gijón: Escuela Universitaria de Trabajo Social de Gijón.
- Glaser, B. (2001). *The Grounded Theory Perspective I: Conceptualization Contrasted with Description*. Mill Valley: Sociology Press.
- Glaser, B. (2003). *The Grounded Theory Perspective II: Description's Remodeling of Grounded Theory*. Mill Valley: Sociology Press.
- Glaser B. (2005). *The Grounded Theory Perspective III: Theoretical coding*. Mill Valley: Sociology Press.
- Glaser, B. and Strauss, A. (1999). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Nueva York : Aldine de Gruyter.
- Handler, J.F. (1992). Dependency and Discretion. En Y. Hasenfeld (ed.), *Human Services as Complex Organizations* (pp.276-297). Newbury Park: Sage.

- Harding, T. Y Beresford, P. (Comp.) (1996). *The standards we expect: What service users and carers want from social services workers*. Londres: NISW.
- Hasenfeld, Y. (1992). Power in Social Work Practice. En Y. Hasenfeld (ed.), *Human Services as Complex Organizations* (pp.259-275). Newbury Park: Sage.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales/Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (2004). *La ética del Trabajo Social. Principios y criterios*. FITS/AIETS. Disponible en: <http://www.ifsw.org/p38000454.html> (9 de febrero de 2012).
- Martínez-Román, M.A. (2010). La incorporación de los usuarios en la educación teórica y práctica de los trabajadores sociales: ¿convergencia con Europa? *Miscelánea Comillas*, 68 (132), 223-239.
- McLaughlin, H. (2009). What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User'—What's Next? *British Journal of Social Work*, 36(6), 1101-1117. doi: 10.1093/bjsw/bcm155.
- Medina, M.E. y Medina, E. (2010). *Gestión de la calidad en servicios sociales*. Murcia: Diego Marín.
- Mintzberg, H. (1989). *Diseño de organizaciones eficientes*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Mintzberg, H. (1995). *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona: Ariel.
- Moulin, M. (2003). *Delivering Excellence in Health and Social Care*. Maidenhead: Open University Press.
- Needham, C. (2009). *SCIE Research briefing 31: Co-production: an emerging evidence base for adult social care transformation*. London: SCIE. Disponible en: <http://www.scie.org.uk/publications/briefings/briefing31/> (9 de febrero de 2012).
- Peiró, J.M. y Medina, M. (1996). Aspectos psicosociales de la gestión de organizaciones de Servicios Sociales. En *IV Jornadas de Intervención Social* (pp. 1147-1179). Tomo 2. Madrid: IN-SERSO.
- Porcel, A. (1990). La intervención del trabajador social en la planificación, gestión y desarrollo de los Servicios Sociales. *Documentación Social*, 79, 83-98.
- Social Care Institute for Excellence (2007). *SCIE Guide 17: The participation of adult service users, including older people, in developing social care*. Londres: SCIE. Disponible en: <http://www.scie.org.uk/publications/guides/guide17/participation/outcomes.asp> (9 de febrero de 2012).
- Social Care Institute for Excellence (2012). *SCIE Report 53: Towards co-production: Taking participation to the next level*. Londres: SCIE. Disponible en: <http://www.scie.org.uk/publications/reports/report53.asp> (1 de febrero de 2012).
- Smyth, C.; Simmons, L. y Cunningham, G. (1999). *Quality assurance in social work: a standards and audit approach for agencies and practitioners*. Londres: NISW.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2008). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*. Los Angeles: Sage.
- Vallés Martínez, M.S. (2007). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.