

Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda

Belén ARIJA GISBERT *

*Yo no puedo darte más
no soy más que lo que soy.*

Pedro Salinas

Resumen

Este artículo pretende ser una llamada a la reflexión sobre algunos elementos que ejercen recíprocamente una gran influencia en la relación de ayuda. Estos son: la institución, el cliente y el profesional. Estos tres sistemas serán objeto de análisis. No obstante, en esta ocasión vamos a poner una mirada más atenta en el sistema profesional. Aspectos como el narcisismo, el manejo del poder y el miedo serán desarrollados con especial atención.

En definitiva, este trabajo es una invitación a la observación y a la autoobservación, al darse cuenta. Además del rol-tarea, debemos tener muy en cuenta que detrás de cada trabajador social hay una persona con sus peculiaridades.

Introducción

Soy primero persona y después trabajadora social. Quiero comenzar así este artículo para expresar que detrás del rol está siempre un ser humano con una determina-

Abstract

This paper aims to be a call for reflection on some of the elements that exercise, in a reciprocal way, a great amount of influence in the aid-relationship. These are: the institution, the client and the professional figure.

These three systems will be the object of our analysis. However, this time, closer attention will be paid to the professional system. Certain aspects such as narcissism, power management and fear will be look at more closely.

In fact, this work is an invitation to observation and self-observation, to become aware. Besides the task-role, we should not forget that behind every social worker there is a person, someone with his own idiosyncrasies.

da experiencia vital, con sus limitaciones y capacidades, con su carácter y su estilo, con sus recursos y sus lagunas.

Trabajo desde hace 6 años con personas sin hogar en la Asociación Realidades. Por lo tanto, lo que puedo

* Diplomada en Trabajo Social. Especialista Universitaria en el enfoque Rogeriano por la UPCO. Está finalizando formación en Terapia Gestalt en la Escuela Madrileña de Terapia Gestalt. Desarrolla su actividad profesional con personas sin hogar desde 1993 en la Asociación Realidades.

transmitir desde mi conocimiento y mi experiencia parte en gran medida del trabajo desarrollado con ellos y a la vez con un recurso (el IMI) que, indudablemente, influye en la relación. En esta ocasión voy a referirme al trabajo individual. Uno de los proyectos que llevamos a cabo es un proyecto IMI. Las personas sin hogar se caracterizan por la carencia de apoyos emocionales sólidos, por la falta de trabajo y vivienda, y en muchos de los casos muestran un frágil sentido vital.

Mi formación desde que acabé Trabajo Social ha sido sobre todo dentro del marco de la psicología humanista. El modelo Rogeriano y Gestáltico son importantes marcos de referencia tanto en mi modo de pensar como en mi modo de proceder. Mi terapia personal (psicodinámica) también me ha ayudado a poner luz a distintos aspectos de mi vida y a comprender los procesos de las personas que atiendo. Mi formación ha sido teórica y vivencial, de tal forma, que he podido ir haciendo una integración comprehensiva del conocimiento adquirido. Soy consciente de que todo modelo psicológico hay que contextualizarlo al ser utilizado fuera del ámbito estrictamente psicoterapéutico. No se trata de aplicar un modelo de un modo estricto. Los trabajadores sociales no hacemos psicoterapia, aunque pretendamos que los resultados del encuentro sean terapéuticos. Se trata más bien de recrear los modelos y de extraer sus enseñanzas adecuándolas al ámbito del trabajo social.

En otra dirección, el enfoque ecológico me ha aportado la posibili-

dad de tener una mirada circular, ya que dicho modelo muestra una visión compleja y holística de la realidad social. Conceptos como interrelación, intercambio entre el individuo y el medio físico y social son manejados desde este paradigma. Es la lógica de la tela de araña y la interconexión de los hilos.

Actuamos según entendemos las cosas. Es importante que seamos conscientes de cómo construimos la realidad, para evitar así, en la medida de lo posible, que tanto los prejuicios como la rigidez presidan nuestras acciones.

Así pues, parto de mi propio marco de referencia, de mis valores, posicionamientos políticos, visión del hombre y de la sociedad, comprensión de la profesión, mi experiencia laboral y formativa en el campo del trabajo social y de la psicoterapia, mi experiencia vital; y estos, inevitablemente, empañan mi discurso, que, como todos los discursos, pecan del sesgo ideológico, formativo y vivencial correspondiente. Quiero dejar claro a priori que en este artículo se puede observar la carencia de análisis sociológicos en pro de un abundante análisis psicológico. No obstante, procuro revisar mi modo de comprender las cosas, el cual se va reescribiendo, al igual que la propia biografía, gracias al cuestionamiento y a la reflexión. No se nos puede olvidar que el conocimiento y la experiencia son un abismo donde siempre se abren nuevas puertas donde poder adentrarse. Dice Jesús Hernández que "es precisamente la conciencia de la relatividad de nuestro

conocimiento, de donde surge, o debe surgir la humildad" (Hernández Aristu, 1991: 102).

A este respecto, García Roca señala que "el pensamiento complejo no apunta a lo elemental sino a lo radical, en donde aparecen incertidumbres y antinomias. La tarea de la intervención social no consiste en eliminar la paradoja sino en trabajar con ella, con sus incertidumbres y su desorden" (García Roca, 1987: 34). La conciencia de la incertidumbre nos lleva, inevitablemente, a situarnos ante los desafíos de nuestra profesión con una actitud cauta y a la vez abierta.

En definitiva, con este artículo quiero hacer una invitación a todos los que intervenimos en el ámbito del trabajo social para que nos atrevamos a poner la mirada en nosotros mismos. Tendemos a reflexionar y a escribir sobre el cliente, a veces por pura proyección; sobre quién es y cómo hacer con él, y evitamos de ese modo hacer nuestra propia autoobservación.

En el trabajo que presento a continuación se va a reflexionar sobre algunos de los elementos que ejercen recíprocamente una gran influencia en la relación de ayuda. Estos son: el sistema institucional, el sistema cliente y el sistema profesional; pondremos en este último una especial atención. Tratar por separado estos elementos no es tarea fácil porque están íntimamente relacionados; es necesario pues realizar el intento, aunque no siempre se consiga, para poder dar un cierto orden y estructura al discurso.

1. Algunos sistemas que intervienen en la relación de ayuda

Como he señalado, hay sobre todo tres sistemas que ejercen una gran influencia recíproca dentro de la relación de ayuda, estos son: la institución, el profesional y el cliente. A su vez, estos sistemas están inmersos dentro de un suprasistema que es la sociedad, la cual se sirve de las instituciones para conseguir sus objetivos. Dentro de estas instituciones están las dedicadas al campo de los servicios sociales, cada una con su idiosincrasia.

1.1. Sistema institucional

El trabajo social se realiza dentro del marco de las instituciones. Por ello, en primer lugar los profesionales debemos pararnos a observar y a reflexionar sobre la institución en la que nos encontramos: su ideología y valores, intereses, fines y objetivos, jerarquías y sistemas de poder, medios y carencias, métodos y técnicas, normas, recursos de los que dispone, contextos de intervención, dependencia económica e institucional, relación con otras instituciones y calidad de la misma, potencialidades y limitaciones, relaciones en el equipo de trabajo, el manejo de la pertenencia, el poder y el afecto dentro del equipo, conflictos que surgen por problemas de comunicación y de relación, disensiones ideológicas y operativas, criterios compartidos, alianzas, manejo y propiedad de la información, modos de toma de decisiones, roles, funciones

y tareas, calidad y cantidad del trabajo, capacidades de los miembros del equipo, etcétera. Además, tendremos también que autoobservarnos en ella: cuál es nuestra vivencia de la institución y del equipo, nuestras posibilidades y limitaciones, quiénes somos dentro de la institución, qué representan nuestros compañeros, cómo nos relacionamos, cuales son nuestras tareas y cómo las desarrollamos... Por lo tanto, reflexionar acerca de la institución donde trabajamos y de nuestro estar en ella es una tarea fundamental que debemos realizar. Sería de gran ayuda para muchas instituciones que los equipos de trabajo dedicaran algo de su tiempo para realizar una supervisión o comprensión conjunta del estado de la institución y del equipo de trabajo.

Son pocas las páginas que voy a dedicar al sistema institucional, pero sí quiero centrarme brevemente en los recursos institucionales.

A este respecto señaló Teresa Zamanillo en una conferencia, que dar algo es la fantasía de todo trabajador social, y forma parte de este modo de ejercer la profesión. Porque detrás está el convencimiento y el estereotipo de que la gente sólo viene al despacho a pedir, sin poder comprender hasta qué punto la demanda es inducida por la propia institución (los que facilitamos el IMI, comida, cama, beca, residencia, etc.). El recurso determina la posibilidad de intervención, de ahí también la cantidad de derivaciones que se hacen porque lo que piden no se les puede dar en el centro al que acuden. "Así, el objeto del trabajo social formulado como las necesi-

dades en relación con los recursos aplicables a las mismas ha devenido en una instrumentalidad tal que ha vaciado de contenido la relación con las personas" (Zamanillo, 1999).

Si el recurso pasa a ser figura, casi lo único, a ser lo más visible y relevante, el encuentro humano pasará a un plano secundario. De este modo tendremos a convertir la relación de ayuda en un acto condicionado y empapado de miedos y desconfianzas.

También es importante en este punto distinguir la diferencia entre demanda y necesidad. La persona demanda lo que sabe que la institución puede dar y esto puede o no coincidir con la necesidad. La necesidad la construye uno mismo. Un ejemplo claro de la distinción, es el de aquellas personas que se acercan con una notable frecuencia a los centros de salud pidiéndole al médico un medicamento, y en realidad la necesidad real es de comunicación, compañía, escucha, contención. Igual sucede en los servicios sociales. Las personas pueden demandar prestaciones y recursos que la institución ofrece y que les sirven para cubrir algunas de sus necesidades. Existen otras necesidades que pueden tener y que no suelen demandar, como son la escucha, la aceptación, el apoyo, el reconocimiento.

En esta línea García Roca señala que "en los servicios a las personas hay tres componentes sustantivos: a) los elementos instrumentales que pueden satisfacerse a través de una prestación (...), b) los elementos expresivos que están vinculados a la identi-

dad, a la biografía personal, a los mundos vitales; como elementos unidos a la subjetividad trascienden la mercancía y sólo surgen en el interior de una interacción personal, y c) por último, una reacción social que al unir ambos elementos produce forzosamente una gran diferenciación en las respuestas (...) Como prestación puede ser administrada e incluso mercantilizada (...) se consume con el uso, como significación se recrea a través de los encuentros humanos, tiene que ser una realidad próxima" (García Roca, 1996: 82).

Los recursos, sin duda, tienen la función de apoyar en los procesos de mejora. Como afirma García Roca corremos el riesgo de mercantilizarlos, de darles la entidad de fin más que de medio. A veces pensamos que la prestación en sí misma resuelve y es en estos casos cuando ponemos nuestra mirada casi exclusivamente en el recurso que vamos a utilizar. Es cuando vemos "IMIS", "becas", "camas" en vez de mirar y ver a las personas dentro de sus procesos.

Podemos facilitar recursos pero también es importante que nos planteemos que podemos ser una posibilidad de apoyo, que podemos intentar acompañar a las personas en sus situaciones de crisis. Podemos escuchar y contener, intentar servir de ayuda para que descubran con qué capacidades cuentan, y qué dificultades encuentran, en ellos y en el entorno. Podemos intentar servir de ayuda para que se den cuenta de lo que pueden y no pueden y de lo que quieren y no quieren. Podemos convertirnos en posibilidad.

Aun sabiendo que los recursos no son lo único, sí quisiera llamar la atención sobre la falta de dispositivos adecuados. En relación con este tema quiero exponer una situación que me ocurrió recientemente. Recibí por primera vez a un enfermo mental sin hogar que tenía importantes delirios persecutorios; cansado de deambular por las calles demandaba una cama donde descansar. El alojamiento podía ser un punto de partida donde comenzar a trabajar pero no fue posible conseguirlo; en el albergue municipal no había plazas y en los privados no pudieron darle una cama porque no podían atender a estos enfermos sin estar mínimamente contenidos. Como me señaló Carmen Luque, trabajadora social de Realidades: "la paradoja estaba en que su dificultad era el obstáculo para acceder al recurso de ayuda". Con una gran impotencia tuve que decirle que no había una cama para él, aún así le escuché durante bastante tiempo y en su discurso, a ratos coherente y a ratos delirante, se traslucía un potente sufrimiento, se le notaba también la necesidad de ser escuchado. Con este ejemplo, quiero llamar la atención de los políticos y responsables de las administraciones para que reflexionen al respecto y tomen conciencia de que en el caso concreto de los enfermos mentales sin hogar, después de la desinstitucionalización psiquiátrica de los años 80, no se han creado suficientes servicios adecuados a la situación de estas personas, sin duda las más vulnerables. Cada profesional, seguramente desde su ámbito, puede hablar de esta carencia de medios.

Los profesionales no estamos exentos de cierta responsabilidad, porque observamos con frecuencia esta dejación de funciones de la administración y poco hacemos al respecto. Hemos perdido esa función de denuncia y reivindicación que sí mostraron los trabajadores sociales de la reconceptualización iberoamericana de los años 60. Hay quizá por un lado exceso de trabajo y de burocracia, impotencia, desinterés y apatía; y por otro lado, como afirmaba una trabajadora social de Realidades, Rosalía Martínez: “puede que, en parte, el temor nos inhiba al ser la propia administración la que nos aporta la financiación para realizar los proyectos”.

Para finalizar esta breve reflexión, quiero hacer notar que nuestras instituciones aparecen en muchos mapas y guías pero presentan la dificultad de conformar redes. A veces nos vemos enfrascados en luchas de poder que se enmascaran detrás de silencios, discusiones sordas, enfrentamientos ideológicos acalorados, etc. Es cierto que podemos tener planteamientos distintos y muchas veces incompatibles, pero creo también que es a veces la falta de escucha y las rivalidades lo que nos dificulta el acercamiento. Es una reproducción refleja de lo que sucede, en ocasiones, entre el trabajador social y el cliente; me refiero a las situaciones en las que se da un juego de poder, exento de escucha, que nos lleva a distanciarnos más que a acercarnos.

1.2. Sistema cliente

Como he venido diciendo voy a ser breve también en este apartado.

Suele ser del cliente de quien más se habla y se escribe. En gran medida es lógico porque nuestro trabajo es con el cliente, pero también es cierto que detrás de los análisis realizados sobre los clientes escudamos aspectos que tienen que ver con los profesionales.

Cada persona que acude a un servicio social trae su historia, sus problemas y dificultades, sus capacidades y recursos, sus sentimientos, sus creencias y valores, sus heridas del pasado, sus expectativas, una demanda concreta, sus motivaciones, sus necesidades, una propuesta de relación determinada, sus resistencias, sus miedos y deseos, sus contradicciones y vacíos, su culpa y su rabia, su dolor, su carácter (más mentales, más orientados a la acción, más emocionales, más extrovertidos, más introvertidos, más introspectivos y menos...).

El cliente llega a un lugar desconocido, la institución, donde le va a recibir un trabajador social al que no conoce y con quien puede conectar o no conectar. Viene en una posición de vulnerabilidad porque acude generalmente a demandar algo que le falta y que supuestamente nosotros le podemos ofrecer. Según Bleichmar “la representación interna del encuentro con el otro está cargada de temor: ser invadidos, avasallados, culpabilizados, perseguidos, castigados, entristecidos, sobreexcitados, contagiados con ansiedad, forzados a hacer lo que no desean, perturbados en sus ritmos, desorganizados cognitivamente, etc. Es decir violentados corporal, afectiva, instrumental o cognitivamente” (Bleich-

mar, 1999). Al igual que pueden los clientes acudir con sus miedos, traen también sus deseos de ser bien atendidos, comprendidos, ayudados y no violentados e incluso, en algunas ocasiones, el deseo fantasioso de que les resolvamos por completo sus problemas.

En muchos casos los clientes han tenido una amplia experiencia de relación con servicios sociales que no siempre ha sido satisfactoria. Hay personas que son atendidas por seis profesionales distintos, los cuales a veces ofrecen apoyos divergentes. Hay personas que aceptan con gusto mantener una relación de ayuda pero hay gente que no desea dicha relación. La paradoja está en que a veces nos empeñamos en establecer y forzar una relación que la persona no desea. Aunque esto que voy a decir a continuación tiene más que ver con el hacer del profesional, me parece adecuado señalarlo en este momento: en el caso del IMI hay una obligatoriedad respecto al establecimiento del contacto y esto en ocasiones me ha hecho entrar en profundas contradicciones éticas sobre todo cuando las personas no desean la relación. La experiencia al respecto me dice que hay personas con quienes se consigue establecer un vínculo de confianza y hay personas con las que no se puede. Hay que asumir que el encuentro puede darse o no, pero que es nuestra tarea intentar que se produzca. Por esto, es muy importante dialogar con el cliente sobre cómo está vivenciando el contacto. En relación con esto señala Bleichmar, respecto a la pareja tera-

péutica, que “ese saber sobre uno y el otro es ya una forma de encuentro. Incluso, el saber que uno de los integrantes de la pareja busca la intimidad y el otro la rehuye, ambos por las legítimas razones que puedan tener. En algunos casos el único encuentro posible consiste en compartir el conocimiento de las profundas diferencias que separan” (Bleichmar, 1999).

Cada individuo tiene su ritmo y es muy importante respetarlo y a la vez saber diferenciarnos de ellos. Con esto quiero decir que lo que la persona desea o necesita para sí puede ser distinto a lo que yo crea que él necesita. Entender la diferenciación implica reconocer la individualidad, ver a la persona con sus peculiaridades. Cada persona tiene sus ritmos, sus deseos, sus capacidades y dificultades. Sabemos que aquello que se fuerza se suele quebrar, por ello el ritmo del proceso lo tendrá que poner el otro. He de decir, también, que respetar el ritmo no significa ser complacientes con el estancamiento o con la tendencia a la dependencia y al deterioro. Pero creo que sólo servirá la confrontación si previamente ha habido respeto y apoyo. He de decir que cuando hay un recurso que mediatiza puede ayudar que se formulen acuerdos (concretos, realistas y decididos desde la persona), con el fin de otorgarle responsabilidad y protagonismo a la persona sobre su situación. Creo que cada uno ha de elegir qué contenido quiere darle a su vida. Victor Frankl señala al respecto que “al hombre se le puede arrebatar todo salvo una cosa: la última de las libertades humanas, la

elección de la actitud personal ante un conjunto de circunstancias para decidir su propio camino” (Frankl: 69).

En mi experiencia con personas sin hogar observo a menudo en muchas personas la falta de metas, de sentido, una profunda soledad y desilusión, un quedarse al borde del camino esperando a que algo suceda, algo ajeno que dé la vuelta a su situación. Ante esto unos se anestesian, otros se deprimen, otros se abandonan lentamente y esperan a que sea el apoyo externo el que sustituya por entero su propio autoapoyo, e incluso en ocasiones ya no esperan ni siquiera eso porque han perdido la esperanza. Según Erikson “la esperanza es la primera y la más indispensable de las virtudes inherentes al hecho de estar vivo. Otros han llamado confianza a esta profunda cualidad, y yo he utilizado este término para referirme a la actitud psicosocial positiva más temprana, pero para que la vida persista la esperanza debe mantenerse, aún cuando la confianza se vea menoscabada” (Erikson, 1993: 90).

También observamos personas que han articulado su vida en torno a diferentes servicios y que muestran actitudes enormemente dependientes y muestran también muchas resistencias al cambio. En principio parece que su pretensión es que los servicios sociales les garanticen las mínimas condiciones para su subsistencia. Observamos otras personas que, en el momento en el que están, luchan por dar sentido a su vida y afianzar su seguridad; probablemente tengan una menor fragilidad en los vínculos y apo-

yos, más recursos personales. Estas personas sí ven la provisionalidad de la ayuda y pretenden abrirse camino en una sociedad enormemente competitiva y excluyente. En ningún momento se nos puede olvidar que hay aspectos estructurales que no favorecen el desarrollo de los individuos, por ejemplo la situación del empleo (escasez y precariedad) y de la vivienda (precios abusivos, carencia de políticas sociales adecuadas, etc.). Aun así tengo que decir que no creo que debamos mirar a la gente desde tipologías cerradas, más bien mirarlas dentro de su momento. Afortunadamente el ser humano es un ser en cambio. Creo que es más adecuado mirar a la persona en su momento del proceso, mirarlas no con expectativas sino con esperanza, sea cual sea su situación.

El cliente trae sus expectativas. Podrán ser muy altas o casi inexistentes en función de diversos factores: experiencias previas con servicios sociales, grado de ansiedad que le suscite su situación, expectativas que le hayan generado otras personas sobre las características del servicio... Debemos estar atentos a sus expectativas y también tendremos que tener mucho cuidado con la expectativas que nosotros depositamos sobre sus procesos, porque la expectativa lleva aparejada cierto grado de exigencia.

Para finalizar este breve apartado quiero decir que la intervención con el cliente debe sujetarse a procesos más que a plazos. Decir proceso es decir camino y en el camino hay llanuras y precipicios, desiertos y oasis, avances

y retrocesos. Estar en el proceso implica también acompañar en las crisis que tengan las personas. Es absurdo imaginar que los caminos siempre han de seguir una línea recta hacia la autonomía. La búsqueda de autonomía acarrea miedos, dudas contradicciones, incertidumbres. Quizá esto también lo sepamos por la vivencia de nuestros propios procesos, porque como decía al inicio, lo que nos iguala es que todos, trabajadores sociales y clientes somos personas y por ello todos estamos inmersos en nuestro propio proceso vital.

1.3. *Sistema profesional*

Quisiera a partir de aquí poner la mirada en el profesional. Tendemos como decía al principio, por defensa y miedo, también por la marcada influencia que el modelo médico ha tenido en el trabajo social, a analizar a las personas que atendemos olvidándonos de nuestra propia autoobservación. Nos cuesta menos hablar de los demás que de nosotros mismos.

Creo que los profesionales además de contar con nuestro bagaje instrumental, nuestros conocimientos técnicos y metodológicos, también contamos con nuestro carácter, nuestra historia de vida y por ello debemos ser conscientes de que nuestras actitudes y sentimientos influyen y están presentes en la relación de ayuda. Es muy importante tomar conciencia de nuestra influencia en la relación para poderla manejar adecuadamente. Obviamente dependiendo del vínculo la influencia

puede ser mayor o menor pero en cualquier caso creo que hay que considerarlo con seriedad.

Tanto los clientes como los trabajadores sociales tenemos la capacidad de gozar y de padecer, podemos experimentar las mismas emociones (el dolor, la rabia, la alegría, la impotencia, el miedo...). Esto puede parecer demasiado obvio pero como nos dice la gestalt lo obvio es importante ponerlo de manifiesto. No tener en cuenta la igualdad en este aspecto nos habla en gran medida de temores que es lo que nos lleva a adoptar posiciones de superioridad y por consiguiente a abusar de nuestra autoridad.

En la misma línea decía M. Richmond que "la vida misma adquiere su significación y su alcance (...) por las grandes experiencias comunes a todas las razas: el nacimiento y la muerte, el afecto satisfecho y contrariado, los riesgos y oportunidades que la existencia diaria reserva a todos los seres humanos".

A este respecto añade Teresa Zamanillo que "en una sociedad altamente dualizada se va adquiriendo cada vez más un sentimiento de desigualdad entre el profesional y el otro, el cliente, cuya representación en el plano de lo simbólico la encontramos en la utilización de un lenguaje claramente diferenciado en un ellos y un nosotros" (Zamanillo, 1999).

Por lo tanto hay algo que nos iguala y también hay algo que nos diferencia y es el rol-tarea. Tenemos responsabilidades distintas, cada cual las

nuestras, nuestra tarea es tratar de servir de ayuda. Pero esto no implica que seamos más o mejores personas que los clientes.

Los profesionales venimos de una experiencia de vida determinada. Nos hemos configurado un carácter. Tenemos, como nos dice la gestalt, situaciones inconclusas, no cerradas, heridas de nuestra historia. Somos fruto de un proceso al cual en muchos de los casos no se le ha puesto conciencia. Con sus actitudes, las personas nos tocan fibras sensibles y esto nos hace responder desde nuestras carencias e ideales, nuestros miedos, nuestros prejuicios y nuestras situaciones no resueltas. Por esto hablar de neutralidad en la relación es complejo. Al respecto señala López-Yarto que "Nadie que entra en contacto con otros es neutral. Pero sólo el que hace de su falta de neutralidad una situación consciente (...) permitirá a los que reciben su ayuda y su guía la libertad de explotar con espontaneidad sus propias actitudes, opiniones y conductas..." (López-Yarto, 1997: 211).

1.3.1. *Narcisismo y manejo del poder*

Annie Chevreux considera que "el mito de narciso simboliza el enamoramiento de la propia imagen, la incapacidad de madurar (no poder amar a otro ser y unirse a él) (...) Entre las interpretaciones del mito, José Luis Trechera resalta la falta de conciencia de la propia realidad y la negación del mundo exterior, un desinterés por el entorno

que se traduce en falta de empatía" (Chevreux, 1998). Afirma Lowen en la misma línea que "los narcisistas muestran una falta de interés en los demás, pero igualmente son insensibles a sus propias necesidades reales" (Lowen, 1987: 33).

Entendido así, creo que ninguno de nosotros estamos libres de un cierto grado de narcisismo. Se trata de poderlo ver para saberlo manejar. Señala Annie Chevreux que "en Gestalt más que hablar de narcisismo se habla de un no estar en la actitud correcta, no estar en contacto con uno y por consiguiente no estar con el otro (no poder comprender y acercarse a la realidad del otro). Se considera que el terapeuta narcisista es aquel que abusa de su poder. Interpreta, diagnostica, invade el espacio del paciente, invalidándole en su necesidad de desarrollar auto-apoyo. De este modo la persona queda anulada. En el otro extremo estaría el terapeuta confluyente (consentidor, complaciente, el que nunca confronta) el excesivamente empático, el que se anula a sí mismo. Al erigirse ambos como salvadores, representan las dos caras de una misma moneda, el exceso de permisividad del terapeuta excesivamente empático puede ser entendido también como narcisismo, aunque se trate de un narcisismo más bondadoso y ayudador" (Chevreux, 1998).

Lo que se acaba de exponer se puede aplicar a los trabajadores sociales. Creo que todos nosotros si hacemos el esfuerzo podemos recordarnos en alguna ocasión o confluyendo o exigiendo, es decir sin vernos y sin ver, sin

escucharnos y sin escuchar. Hay veces que lo que nos sale es ser “madres” sobreprotectoras, otras veces ser “padres” autoritarios y exigentes, otras veces abandonamos ignorando. Son actos, en definitiva, cargados de narcisismo.

Ser trabajadora social me aboca irremediamente a reflexionar sobre mis propias actitudes en el encuentro con las personas. Entre otras cosas creo que es importante y enormemente necesario que reflexionemos sobre el poder, sobre el manejo del poder en la relación. El abuso de poder y el narcisismo tiene mucha relación entre sí.

Es indudable que los trabajadores sociales tenemos poder. Como profesional, como trabajadora social tengo el poder de decidir si voy a facilitar o no un recurso, con la responsabilidad que eso conlleva. Es un poder que me viene dado por la institución y que yo tengo que ejecutar, tengo el poder de intentar favorecer un encuentro basado en la confianza o crear más bien una relación pseudo policial. Tengo el poder de hacer una derivación correctamente o de mandar a a la persona a la deriva. Para Teresa Zamanillo “la profesión del trabajo social es fiel y constante a su función de reproducción de los mecanismos de control social nacidos en los siglos XVIII y XIX sobre las clases desfavorecidas; esto es, neutralizar la miseria y controlarla, no tratar de resolverla” (Zamanillo, 1997). Venimos viendo cómo muchas veces se ponen “paños calientes” para frenar la protesta de la gente, no interesa políticamente ni la mala prensa ni la rebeldía.

Por lo tanto, podemos caer en la trampa de asumir que nuestra misión es controlar y de ahí que juguemos a utilizar mal el poder. Podemos ponernos por encima, presuponiendo la incapacidad del otro y anulándolo, purgando nuestros complejos de inferioridad, salvando, imponiendo y controlando, siendo autoritarios, quedándonos impasibles ante las conductas autodestructivas.

Escuché decir a F. Peñarrubia, psicoterapeuta gestáltico, que el poder interno es la afirmación de uno mismo, de lo que me gustaría o no me gustaría, de lo que puedo y no puedo hacer u ofrecer, de lo que quiero y no quiero; y el poder externo alude a lo que viene dado desde fuera (si me eligen o no, si me mandan, si me quitan o me dan una ayuda). Esta distinción es importante porque otorga responsabilidad a las personas al considerar el poder interno. Esto implica que comprendamos que como profesionales tenemos, independientemente de la institución y de los clientes, nuestro propio poder.

Según García-Monge “El problema del poder es la carrera fantástica hacia una pretendida omnipotencia. ‘El seréis como dioses’, o la ambición de Ícaro, nos hablan del desafortunado manejo de esa pretendida omnipotencia. Esa fantasía de poderlo todo (de saberlo y controlarlo todo) desorienta un crecimiento personal medido concreto y real” (1997: 86).

La omnipotencia está vinculada a aspectos como la fantasía del ideal del yo y de la perfección, los mandatos internos, el “debo ser” y la consiguiente

super exigencia interna. Querer ser omnipotentes es un legado que nos viene del narcisismo infantil y que nos impide ver nuestras limitaciones y nuestras capacidades con nitidez. En ocasiones me he visto, en la relación con las personas, atrapada en esta omnipotencia creyéndome inconscientemente la salvadora del otro, movilizándome más que la propia persona. En definitiva, no era otra cosa que mi propia necesidad de sentirme válida y también era una tapadera o compensación de mi propia impotencia. En el otro polo de la omnipotencia está la fantasía de la impotencia que nos lleva a veces a adoptar actitudes cargadas de queja, desidia y pasividad o bien a actuar compulsivamente y sin conciencia.

Como decía antes, el narcisismo hay que observarlo, tomar conciencia de cómo lo proyectamos y desde dónde lo hacemos para así poderlo manejar evitando que afecte al cliente de un modo negativo.

Aclarar el poder implica desvelar qué depende de nosotros y qué no, cuál es nuestro poder real y cómo lo manejamos, cuál es el poder de la persona. Hay trabajadores sociales que por tener el poder de dar y quitar una ayuda se ven en la legitimidad de invadir la intimidad de las personas sin ningún pudor, entrar en las heridas hurgando en los detalles con un talante morboso. No dejo de asombrarme y de irritarme cuando me entero de que a los clientes, sin tener graves problemas mentales, les controlan las cartillas bancarias o contactan con sus familias en contra de su voluntad, o les hacen ahorrar una

parte del dinero del IMI a cambio de una cama, entre otros ejemplos. Una cosa es confrontar a las personas y otra cosa muy distinta es invadir. Invadir implica también establecer una relación en la que se coloca al cliente en una situación infantil, presuponiendo de antemano su incapacidad. Se trata de poner conciencia al uso que hacemos de nuestro poder, debemos saber cuáles son nuestras capacidades y limitaciones, qué puedo y qué no puedo hacer.

También es importante abordar la cuestión del poder en la relación de ayuda. Dejar clara la relación. Como decía, no somos sus amigos, ni sus "madres", ni sus "padres", ni "policías". Somos profesionales que pretendemos apoyar un proceso de mejora, el proceso del otro. Por lo tanto debemos explicitar para qué estamos ante el otro, cuál es nuestra intención; y a la vez es importante que la persona exprese qué le supone la relación.

Tratar la relación y aclarar el poder pasa por hablar, entre otras cosas, acerca de lo que le supone venir a la entrevista, qué espera de nosotros, qué le podemos ofrecer, dónde están nuestros límites, donde están los suyos, a qué se condiciona la ayuda. Esto es ponernos en una posición de igualdad, de vulnerabilidad, de transparencia. Optar por esta actitud puede producir temores porque nos exponemos a que la persona nos diga que no le sirve la relación, o que se siente cansado de vernos, o que no desea tocar ciertos temas, o que se siente interrogado y exigido, o que se ve en la obligación de

dar explicaciones. Creo que la confianza se crea con la transparencia y a ser transparentes estamos poco acostumbrados, no sólo en la relación de ayuda sino también en la vida cotidiana. Sería, como bien explica la gestalt, o como propone el filósofo existencialista M. Buber, hacer explícito el yo-tú en el aquí y ahora. La transparencia nos cuesta a todos, a profesionales y a clientes, pero creo que esta actitud es enormemente útil y ayuda a equilibrar el poder. Creo, además, que cuando hay un recurso por medio que conlleva una exigencia en la relación es aún más importante hablar tanto del recurso, de la obligatoriedad, como del poder y de los sentimientos que se suscitan de todo ello.

En mi experiencia he comprobado cómo a veces expresar emociones vividas en el aquí y ahora ha servido para aclarar aspectos de la relación, lo cual ha posibilitado trabajar con más honestidad y realismo. Quiero aclarar bien esta cuestión para evitar mal entendidos y quiero instruirlo con un ejemplo. Comencé a atender a una persona. Mantuve dos entrevistas con él y yo percibía en el ambiente una gran tensión e incomodidad. Él se relacionaba conmigo explicándome con detalle lo que hacía diariamente y justificando constantemente en qué iba a emplear el IMI. Decidí poner de manifiesto la tensión y contrastarla con él, esto facilitó que pudiéramos hablar de la relación. Él me confesó que se sentía incómodo porque en realidad no sabía de qué hablarme y qué sentido tenía venir a verme. Había sido atendido anteriormente en

otro servicio y era la dinámica que desarrollaba con la otra trabajadora social (justificarse). Me confesó que para él era muy duro tener que recurrir a un servicio social, porque eso le evidenciaba su sensación de fracaso. Comenzó a hablarme de su dolor, de sus pérdidas. La expresión de la tensión sirvió para poder aclarar la relación y poder generar un encuentro de mayor proximidad y confianza. Pudimos comenzar a abordar aspectos de su vida muy dolorosos. Aclarar la relación tantas veces como sea necesario ayuda a trabajar con la persona con mayor confianza y a la vez nos permite ver con claridad lo que el otro puede y no puede dar y lo que está dispuesto a asumir y lo que no. Lo que planteo sé que no es tarea fácil pero creo a la vez que es algo enormemente necesario. Esto implica que nos bajemos del pedestal en el que nos hemos subidos al quedarnos atrapados en un rol excesivamente prepotente, en el cual el vínculo que se crea no es basado en la confianza y sí en el control.

En este sentido, Carl Rogers nos propone con su enfoque centrado en la persona una visión de la relación de ayuda enormemente respetuosa (Rogers, 1961 y 1973). Por las limitaciones de extensión no puedo detenerme en este punto pero sí quiero señalar que Rogers, al proponernos unas determinadas actitudes (empatía, aceptación, y congruencia), nos está mostrando, a mi modo de ver, un talante alejado a priori del abuso de poder.

Por lo tanto, en la relación de ayuda tengo el poder de ser sincera o tram-

posa, el poder de estar presente o ausente, el poder de intentar servir de ayuda o de manipular al otro. Tengo el poder de elegir el uso que le voy a dar al poder.

Para cerrar este apartado he de decir que según el carácter manejamos el poder de diversas formas. Hay personas enormemente dependientes que hipotecan su poder y su autoapoyo por la mirada y la dirección externa, no confían en sus capacidades. Otras personas, en relación con la autoridad, se mueven mejor en el dominio que en la sumisión. Otros desde la sumisión controlan. Hay gente que controla intelectualizando, los hay complacientes, combativos, rebeldes sutiles y abiertamente confrontativos e incluso violentos. Hay personas que tienen un gran conflicto con los límites, se retiran por no invadir y para que no les invadan, otros en cambio no respetan los límites ajenos y se relacionan invadiendo. Hay personas que están mucho en la queja, la cual cumple dos funciones: demandar, agredir y generar impotencia, manipulan desde el victimismo. Todos, trabajadores sociales y clientes, manejamos de alguna manera el poder y la autoridad. ¿Cómo ejercemos la autoridad y cómo nos relacionamos con la autoridad? ¿Cómo hacemos con el poder?

1.3.2. *Los miedos*

García-Monge señala que “uno de los peligros del ejercicio social del poder es el autoritarismo. Es triste tener miedo a alguien pero no lo es menos

constatar que alguien se relaciona contigo sólo desde el miedo” (García-Monge, 1997: 82). Sabemos que esto sucede a veces en la relación de ayuda.

Como venimos observando, ayudar a generar autoapoyo implica dejar a la persona que elija su camino y confiar en que sea ella la que desbloquee sus capacidades para quererse y apoyarse. Podemos orientar desde su motivación, no desde la nuestra. Los objetivos se deberán marcar en función del cliente. Como dijo en una conferencia T. Zamanillo: “se tiende a poner la mirada en el cliente con el afán de cambiarle aplicándole unos objetivos que son realmente más del Trabajador social, a los que el cliente se aviene —aunque no siempre— por no perder la ayuda que se le ofrece.” Hay veces que las personas siguen nuestras recomendaciones y exigencias por temor a perder la ayuda que les brindamos. Creo que esto en realidad no es provocar cambios reales, sino modificaciones condicionadas por tener o no tener una ayuda y esto no creo que sea perdurable en el tiempo.

Hay veces que los temores son nuestros, que la situación de las personas nos crea ansiedad y temor, lo cual nos empuja a actuar sin conciencia. Voy a poner un ejemplo que nace de mi experiencia: Experimento con los problemas físicos una ansiedad mayor que con otro tipo de problemas. He podido darme cuenta de cómo mi miedo a veces me ha llevado a actuar ante esos problemas con ansiedad, movilizándome demasiado rápido o inhibiéndome y bloqueándome, en otros casos transmi-

tiendo mi angustia a las personas. Creo que todos alguna vez hemos obrado por miedo, por nuestro propio miedo. Esto es lo peligroso, porque es cuando dejamos de ver lo que nos sucede y a la vez perdemos la referencia de lo que le pasa al otro, dejamos de estar presentes. Actuar con miedo es distinto, siendo conscientes de que el miedo está y es ahí cuando podemos comenzar a manejarlo. Norberto Levy define el miedo como “la sensación de angustia que se produce ante la percepción de una amenaza o un peligro (...), es importante aclarar que no existe algo que sea una amenaza en sí misma. Siempre lo es para alguien y se constituye como tal en función de los recursos que ese alguien tiene para enfrentarla”.

El miedo, añade Levy, es una emoción universal. Las creencias culturales han generado y han convertido al miedo en una emoción indigna. El núcleo central de esta creencia es: el problema es el miedo, no hay que sentirlo. El miedo no es el problema, el miedo está indicando que existe un problema (Levy, 1993: 42-44).

Nadie nos libra de algún miedo, miedo al silencio, miedo al conflicto, miedo al deterioro, miedo al vacío, miedo a la locura, miedo al abandono, miedo al dolor, miedo a dañar nuestra propia imagen, miedo a reconocer que no sabemos qué hacer o qué decir, miedo a perder el control, miedo al caos, miedo al rechazo, miedo a nuestra propia agresividad, miedo al miedo. Es importante que reconozcamos y aceptemos el miedo y que nos lo trabajemos, que

veamos lo que hay de nosotros en ese temor. El miedo por lo tanto nos sirve en la vida para defendernos de peligros reales, nos salva la vida; pero a veces se convierte en algo que nos paraliza y nos desconecta o bien nos hace ponernos “temerarios” al saltárnoslo por quererlo negar. El miedo es pues una señal que hay que escuchar.

Quisiera en este apartado dedicado al miedo otorgarle unas líneas al vacío y al temor que creo que nos suscita. En el caso de las personas sin hogar observamos con frecuencia un gran vacío existencial. A veces observamos que es un vacío infértil, enormemente dañino para la persona, autopunitivo; por ejemplo, el alcoholismo no asumido. En otros casos aparece un vacío fértil que es cuando la persona se siente perdida y así lo asume, se da cuenta de que tiene miedo, de que no sabe qué hacer con su vida, y es en esa “tierra de nadie” donde puede surgir algo nuevo. Hay veces que no podemos permanecer en sus vacíos porque nos interpelan y nos tocan la fibra de nuestros propios vacíos, apatías y carencias. El activismo ha marcado considerablemente desde sus inicios al trabajo social. La cultura del “hacer” impregna la profesión. De todos es sabida la tendencia a poner a hacer al otro cosas tales como un curso o un taller, porque su inactividad nos cuestiona y nos asusta. Quizá no hayamos pensado que el hecho de estar acompañando en el vacío y en el sinsentido puede ser enormemente importante para las personas. A veces ponerle nombre a la experiencia es lo que la persona puede

y quiere hacer. En ocasiones he escuchado mi temor ante el vacío y creo que con conciencia de este miedo se puede acompañar. El peligro es forzar a la persona a que haga cosas, para él sin sentido, porque su vacío nos dé miedo. Dice Braumgardner que “experimentamos un terror tremendo cuando sentimos la nada. En nuestra cultura, la nada es la inconsciencia, es el equivalente al vacío... Para evitar ese vacío llenamos el hueco artificialmente, con toda clase de compensaciones excesivas, con verboreo...” (Braumgardner, 1994: 144).

1.3.3. *Transferencia y contratransferencia*

Me parece importante dedicar unas breves líneas al tema de la transferencia.

H. H. Perlman, una de las representantes de la escuela funcional de casos de Pensilvania, ya en los años 60 introduce en su discurso términos psicológicos. Entre ellos incorpora los conceptos de transferencia y contratransferencia.

Bleger explica de un modo muy claro estos términos en su libro sobre temas de psicología: “la transferencia se refiere a la actualización en la entrevista de sentimientos, actitudes y conductas inconscientes por parte del entrevistado, que corresponden a pautas que éste ha establecido en el curso del desarrollo, especialmente en la relación interpersonal con su medio familiar. Se distingue entre transferencia positiva y negativa, pero ambas son siempre coe-

xistentes (...). En la contratransferencia se incluyen todos los fenómenos que aparecen en el entrevistador, como emergentes del campo psicológico que se configura en la entrevista, son las respuestas del entrevistador a las manifestaciones del entrevistado, el efecto que tiene sobre él” (Bleger, 1985: 24-25).

Como personas que trabajamos con personas y establecemos relaciones de ayuda vemos en los clientes a seres que nos han sido significativos. Percibimos muchas veces sin ser conscientes actitudes que nos hacen revivir situaciones pasadas. Transferimos y proyectamos a los clientes sentimientos, actitudes y conductas al igual que lo hacen ellos. En esas situaciones, como decía, la neutralidad se nos escapa porque si no somos conscientes de nuestras transferencias y proyecciones vamos a poner en los individuos aspectos de nuestra experiencia. A veces nos ponen de manifiesto actitudes que nos resuenan a nuestras propias actitudes no aceptadas o a las de nuestros seres significativos.

1.3.4. *Algunas consideraciones finales*

Por lo tanto, en lo que venimos señalando se trasluce que en la relación de ayuda es tan importante escuchar al cliente con empatía como escucharnos a nosotros mismos. La escucha ha de hacerse hacia dentro y hacia afuera.

Señala Paco Peñarrubia que “sin la actitud adecuada, cualquier técnica

se resiente por más profesional o pseudo genuina que parezca” (Peñarrubia, 1998: 144). En la misma línea Claudio Naranjo dice que “cualquier libro puede describir una técnica, pero una actitud debe ser transmitida por una persona” (Naranjo, 1990: 13).

Por esto creo que es importante que nos cuestionemos acerca de nuestros sentimientos y actitudes. Podemos preguntarnos: ¿A quién me cuesta escuchar? ¿Qué me cuesta escuchar? ¿Quién me produce rechazo? ¿Qué es lo que me produce rechazo? ¿A quién complazco? ¿A quién temo? ¿Cuándo me siento culpable? ¿Qué es lo que me lleva a sentirme culpable? ¿Con quién me engancha afectivamente? ¿Qué es lo que me lleva a engancharme? ¿Cuándo y cómo me desconecto? ¿A quién abandono? ¿A quién impongo? ¿Qué me pasa a mí con la autoridad? ¿A quién sustituyo? ¿Cómo respondo ante la dependencia, las agresiones, el vacío, la impotencia? ¿Qué me pasa con mi agresividad, mi impotencia, mi dependencia o mi vacío? ¿Cómo me manejo con los límites? ¿Qué es lo que me lleva a responder así? ¿Por qué me empeño en abordar tal situación o le doy tantísima importancia a este tema y la persona apenas se lo da? ¿Por qué vivo con tanta ansiedad la situación de esta persona? ¿Me hago responsable de aspectos que no son de mi responsabilidad? ¿Cómo hago con mi narcisismo? ¿Por qué a esta persona más que intentar entenderla me pongo a controlarla? ¿Qué me pasa a mí con su caos? ¿Qué hay de mi historia? ¿Suelo decidir por el otro, cómo hago? ¿Qué

temas me suponen una amenaza? Y así podemos seguir aumentando la lista de preguntas. Se trata de que nos preguntemos qué hay de nosotros y cómo hacemos. A estas preguntas puede responder cada uno desde su experiencia. Creo que es enormemente sano que nos atrevamos a reposar las proyecciones que trasladamos a veces a nuestros clientes.

Por todo lo dicho, pensar que en una relación de ayuda sólo se ha de tener en cuenta al otro es dejar la mitad del contexto sin atender, el análisis de nosotros mismos. Kurt Lewin y otros gestaltistas nos recuerdan que cuando nos excluimos del campo de interacción (tanto en la autoobservación como en la presencia) se neurotiza al menos el 50% de dicho campo.

De un modo u otro los profesionales debemos observar y observarnos. Escuché una vez decir a una persona que los profesionales de ayuda son los que menos se dejan ayudar. La supervisión es un instrumento muy valioso para comprender, para mejorar nuestro hacer y para cuidar nuestra salud. Me produce cierta tristeza escuchar cada vez con más frecuencia que algunos trabajadores sociales se ven abocados a cogerse bajas por stress y depresión. A veces hacernos cargo en exceso de los problemas de los individuos nos ahoga. También es justo decir que hay instituciones (obviamente, formadas por personas) que exprimen a los trabajadores y que adolecen más de enfermedad que de salud. Nuestra profesión en sí es dura porque nos pone delante constantemente el dolor

humano y esto nos remueve y nos cuestiona, por ello con más motivo es importante que nos cuidemos y que sepamos pedir apoyo cuando lo veamos necesario. Ni somos perfectos, ni autosuficientes. Somos fuertes y a la vez somos frágiles, por tanto somos susceptibles también de necesitar ayuda del exterior.

A veces escucho que el trabajo social está en decadencia, que es pura gestión, mero control, que va perdiendo el sentido. Creo que esta afirmación tiene su parte de verdad, pero también creo que existen muchos profesionales que día a día desde su ámbito trabajan para que estas "profecías" no se cumplan y con un talante responsable siguen contribuyendo a que la profesión del trabajo social rescate una identidad basada en el acompañamiento.

Quisiera terminar este trabajo con un hermoso cuento de Eduardo Galeano, que para mí es símbolo de paradoja y de esperanza:

"Ella está en el horizonte. Me acerco dos pasos, ella se aleja dos pasos. Camino diez pasos más y el horizonte se corre diez pasos más allá. Por mucho que yo camine, nunca la alcanzaré. ¿Para qué sirve la utopía? Para eso sirve: para caminar."

Bibliografía recomendada

- AA.VV. (1997). *Catorce aprendizajes vitales*. DDB. Bilbao.
- BLEGER, J. (1985). *Temas de Psicología (entrevista y grupos)*. Nueva Visión. Buenos Aires.
- BLEICHMAR, H. (1999). "Del apego al deseo de intimidad: las angustias del desencuentro". En

Revista aperturas psicoanalíticas. Internet: www.aperturas.org.

- BRAUMGARDNER y PERLS, (1994). *Terapia Gestalt*. Árbol. México.
- CHEVREUX, A. (1998). *Manual del curso de supervisión de terapia gestalt*. Escuela Madrileña de Terapia Gestalt. Madrid.
- ERIKSON, E. (1993). *Ética y psicoanálisis*. Hormé. Buenos Aires.
- FRANKL, V. *El hombre en busca de sentido*. Herder. Barcelona.
- GARCÍA ROCA, J. (1987). "Metodología de la intervención social". En *Documentación Social*, n.º 69. Cáritas Española. Madrid.
- GARCÍA ROCA, J. (1996). *Preguntas y perfiles del trabajo social*. En F. Bermejo. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid.
- GARCÍA-MONGE, J. A. (1997). *Treinta palabras para la madurez*. DDB. Bilbao.
- GIORDANI, B. (1997). *La relación de ayuda: de Rogers a Carkhuff*. DDB. Bilbao.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (1991). *Acción comunicativa e intervención social*. Ed. Popular. Madrid.
- LEVY, N. (1993). *La dignidad del miedo*. Asociación Española de Terapia Gestalt. N.º 14.
- LÓPEZ-YARTO, L. (1997). *Dinámica de grupos: cincuenta años después*. DDB. Bilbao.
- LOWEN, A. (1987). *Narcisismo o la negación de nuestro verdadero ser*. Pax México. México.
- NARANJO, C. (1990). *La vieja y novísima gestalt*. Cuatro Vientos. Chile.
- PEÑARRUBIA, F. (1998). *Terapia Gestalt. La vía del vacío fértil*. Alianza. Madrid.
- PERLS, F. (1974). *Sueños y existencia*. Cuatro vientos. Chile.
- RICHMOND, M. (1995). *Caso social individual*. Talasa. Madrid.
- ROGERS, C. (1961). *El proceso de convertirse en persona*. Paidós. Barcelona.
- ROSSELL, T. (1989). *La entrevista en trabajo social*. Ed. EUGE. Barcelona.
- ZAMANILLO, T. (1997). *Apuntes para una historia del trabajo social*. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- ZAMANILLO, T. (1999). Conferencia "El despertar de una nueva inquietud". Universidad Pontificia de Comillas. En el II Foro de Trabajo Social. Abril, 1999. Madrid.
- ZAMANILLO, T. y GAITÁN, L. (1991). *Para comprender el trabajo social*. Verbo Divino. Navarra.

Belén ARIJA GISBERT
Diplomada en Trabajo Social