Las posiciones institucionales y profesionales que se imbrican en la atención a la demanda de las personas en los servicios sociales: la mediación entre la demanda y los recursos ofertados.

XI Premio científico de Documentos de Trabajo Social

Carmina Puig i Cruells. Universitat Rovira i Virgili. Tarragona. carmina.puig@urv.cat

Como citar el artículo:
Puig Cruells, C. (2007) Las posiciones institucionales y profesionales que se imbrican en la atención a la demanda de las personas en los servicios sociales: la mediación entre la demanda y los recursos ofertados.Revista Documentos de Trabajo Social nº 40-41-42 Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo social de Málaga. ISNN 1133-6552

Palabras clave: Usuarios, expectativas, creencias, demanda, resignificación de los recursos sociales, formas de intervención y mediación, responsabilidad, autonomía

Resumen

El artículo trata de cómo se interponen diferentes supuestos institucionales y profesionales en la atención social a las personas. Se analizan como las representaciones generan, a priori, muchas resistencias en los dispositivos asistenciales, a la vez que condicionan y se revelan en la presentación de la demanda que hacen las personas a los servicios sociales.

También explora la idea de límite, en aquello que pueden facilitar los servicios con responsabilidad. Profundiza en como las instituciones y sus recursos, no pueden buscar la satisfacción "total" del cliente. Estas deben acompañar procesos, mostrar posibilidades, distribuir prestaciones evaluando dinámicamente la satisfacción del cliente de forma mesurada sin caer en un exceso de sobre valoración de los recursos.

Se proponen nuevas intervenciones y una renovada significación de los recursos sociales sean estos materiales o sociales que procuren a los profesionales mejoradas formas de mediación con el propósito de que se facilite la responsabilidad a las personas en sus procesos.

Muchas son las creencias, supuestos institucionales y profesionales que están imbricados de forma clara o latente, en la atención a las personas. En este articulo describimos y profundizamos sobre las posiciones institucionales y de las personas (usuarios)

demandantes que están imbricadas en las demandas que reciben los servicios sociales y su posible mediación con los recursos.

Existe la representación social e institucional del supuesto, a menudo compartido, de que lo que define a un cliente/ usuario del servicio, cuando se dirige a un servicio social es que *"pide porque necesita algo"*, y de que lo que define a la institución y, por extensión, a los profesionales de lo social es que "*siempre tienen algo que dar"*.

Estas ideas - representaciones generan, a priori, muchas resistencias tanto en el demandante como en el profesional (la institución), causadas por la impotencia de la que parte el usuario y la omnipotencia que se le supone al trabajador de lo social y, por extensión, a las instituciones.

Otra creencia, muy estereotipada, es que la satisfacción del usuario está garantizada, en la medida en que se satisfagan sus peticiones. Cuando en realidad muchas expresiones de malestar no se sustentan en carencias objetivas sino en supuestas demandas inespecíficas, atribuibles a diversas causas y a menudo de difícil resolución. "Cuando una persona llega a servicios sociales «pidiendo», la demanda no se dirige específicamente al trabajador social, sino a todas las personas de las que a lo largo de su vida ha esperado recibir algo que nunca ha recibido" (Molleda (1999:167)[1].

En este sentido, por más que la organización o los profesionales quieran solventar las carencias, la insatisfacción del usuario permanecerá, si no se da respuesta, de una forma u otra, a las necesidades que siente, las cuales pueden estar en un plano distinto al explícitamente expresado o construido por la persona demandante. Los servicios sociales deben de ser conocedores expertos de sus posibilidades, pero aún más de sus limitaciones, el sentido de que las instituciones y sus recursos, así como los profesionales, no pueden procurar el bienestar absoluto del cliente. Han de evaluar el grado de satisfacción de la demanda de forma comedida.

Otro supuesto es la demanda, a menudo masiva, y las situaciones objetivamente dramáticas que presentan las personas a los

---

1 MOLLEDA, E. (1999). "La intervención social a partir de una demanda económica en servicios sociales generales", *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid, Universidad Complutense de Madrid.

dispositivos de asistencia y a sus profesionales que generan, lógicamente, elevados índices de perturbación y de incertidumbre. Esta situación puede provocar, una «actitud expulsadora» más o menos solapada por parte de la institución-profesional intentando derivar al usuario a otro servicio considerado más idóneo. Estas derivaciones, generalmente, fracasan o no se cumplen, ya que son muchas las experiencias de clientes-usuarios que no se presentan al servicio referenciado.

Para poder orientar las derivaciones de forma efectiva, aunque asumiendo su posibilidad de fracaso, es necesario partir de la demanda y de los límites del contexto institucional donde se realiza y establecer una relación significativa entre el trabajador social y el usuario o cliente. Así, la derivación podrá enmarcarse desde el cuidado y la atención del profesional a la persona y no desde el abandono y la expulsión

Existe también la representación social de que el avance en el reconocimiento de los derechos sociales y de los sistemas de protección social es un hecho objetivo. Los dispositivos que los representan (Administraciones, ONG) se anuncian en distintos medios y son a menudo objeto de libros y publicaciones y se incluyen en los catálogos de servicios.

La necesidad de colaboración y coordinación entre los sistemas institucionales es absolutamente indispensable, pero la práctica del ejercicio profesional, en muchas ocasiones, presenta dificultades para conformar redes efectivas y colaboraciones de profesionales que tengan como objetivo actuar en beneficio del cliente. Ese beneficio tiene su expresión en el intercambio de información, en el análisis y la comprensión de los problemas, en la evaluación de la situación que se trata, en la elaboración de planes de intervención, etc., para evitar, en la medida de lo posible, las incongruencias, los solapamientos en la acción, la *multiintervención*, elementos que desorientan a las personas y desgastan excesivamente a los profesionales.

La comunicación entre profesionales de la misma disciplina o procedentes de distintos campos debe servir para aunar esfuerzos, y concretarse en la elaboración conjunta de planes de acción y evaluación, en el establecimiento de roles de acuerdo con los distintos profesionales, en el desarrollo del trabajo en equipo, en la consulta o supervisión en situaciones específicas, etc. En última instancia, si se quieren ofrecer intervenciones integrales y gestionar servicios de calidad, todos estos elementos resultan imprescindibles, de tal manera que hay que superar las

dificultades que pueda plantear el acercamiento de determinados profesionales o instituciones.

Las personas - usuarios

En relación con las personas demandantes, usuarios o clientes pretendo mostrar diferentes estados, ciclos y estadios de la persona que demanda ayuda. Consideramos que estos deberían de ser incorporados y analizados conjuntamente con el resto de elementos más formales que configuran la demanda de intervención social. Me centraré, de manera particular, en los siguientes aspectos:

a) Lo invisible o anterior a la demanda.

a) Las expectativas de la persona demandante o lo que emerge.

a) Lo invisible o anterior a la demanda de ayuda

Toda persona que es potencial usuario de los servicios sociales presenta una preocupación, un problema, una necesidad y una demanda íntimamente ligados a su historia, sus capacidades, sus recursos, sus sentimientos, sus miedos y sus deseos, además de sus expectativas y motivaciones en relación con la solicitud de ayuda. "La decisión de ir a un equipo asistencial tiene que ver en como los individuos han construido sus experiencias anteriores de atención social, como han vivido, pensado, construido la experiencia con los dispositivos". (Comelles: 2005)[2]

Aunque los profesionales, los dispositivos no conozcan aún a la persona, previamente, se han dado algunos elementos de cambio (no visibles) que estimulan a la persona a acudir a un profesional o a una institución. Es importante preguntarnos acerca de esos elementos aparentemente no visibles para comprender de manera preliminar qué situación está atravesando la persona.

En definitiva, es necesario reflexionar sobre aquello que es anterior a la llegada al dispositivo o a la atención profesional. La persona que, por iniciativa propia, entra en contacto con el servicio se encuentra en un momento muy significativo: se ha decidido, ha

2 COMELLES, J. M. (2006): Apuntes seminario Doctorado Antropología de la Medicina 2005-2007. Tarragona

actuado. Siguiendo a Cristina de Robertis[3] y a Belén Arija[4], para que eso ocurra, ha tenido que pasar antes por diferentes etapas que, aunque invisibles, son responsables de la demanda de ayuda.

La persona, en primer lugar, ha podido afrontar que tiene un problema, y decírselo a sí misma. No niega rotundamente la situación; siente una necesidad. También se ha movilizado un deseo, la intuición de cambio, iniciándose así un esbozo de definición de lo que quiere conseguir. Intenta entonces encontrar los medios para concretar el cambio deseado, aceptando propuestas o recomendaciones que puedan servir para satisfacer sus expectativas. Las decisiones sobre donde ir no son autónomas, están colegiadas y se encuentran buscando recursos en el entorno y en las representaciones que se han construido del sistema.
Durante todo este proceso, a menudo muy prolongado –excepto en las situaciones imprevistas o de crisis, el individuo se ha movilizado, se ha enfrentado a diferentes soluciones, a sus propias incapacidades y quizás, incluso, al temor que produce tomar conciencia de una situación y querer cambiarla. Cualquiera que sea la manera como la persona presenta su demanda, siempre ha recorrido un trayecto previo. La persona está en movimiento, se dirige hacia un cambio de situación, y de ello resulta de una pugna entre lo que puede y desea resolver y el temor a lo desconocido o a la propia vulnerabilidad.

La persona llega a un contexto desconocido -los dispositivos sociales- donde será atendida por un profesional también desconocido. Su posición es de vulnerabilidad; el temor está vinculado a la situación misma de solicitar ayuda, a la situación de dependencia y de reconocimiento del propio fracaso. "La representación interna del encuentro con el otro está cargada de temor: ser invadidos, avasallados, culpabilizados [...] forzados a hacer lo que no desean, perturbados en sus ritmos, desorganizados cognitivamente. Es decir, violentados afectiva, instrumental y cognitivamente" (Bleichmar, 1999)[5].

---

3 DE ROBERTIS, C. (1988). *Metodología de la intervención en trabajo social*, Buenos Aires, El Ateneo

4 ARIJA, B. (1999). "Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda", *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid, Universidad Complutense de Madrid.

5 BLEICHMAR, H. (1999). "Del ap ego al deseo de intimidad: las angustias del desencuentro", *Aperturas Psicoanalíticas* (www.aperturas.org).

En esta situación están presentes tanto el miedo como el anhelo de la persona de ser bien atendida, de ser comprendida, de ser tomada en consideración, además del afán (imaginario) de que los profesionales y los dispositivos de asistencia puedan resolver todos sus problemas. Es a través de su comportamiento, de cómo se presenta, de cuál es el contenido de la demanda, de la formulación de los mensajes, como se puede adquirir un mejor conocimiento de las contradicciones que acompañan la demanda y que, al mismo tiempo, son los responsables de la movilización.

Comprender el conjunto de elementos contradictorios que se presentan en la persona que acude a pedir ayuda permite entender que no siempre es posible establecer en los primeros encuentros una relación significativa. Hay personas con las que se consigue establecer un vínculo de confianza, mientras que con otras eso no es posible; dicho de otro modo, el encuentro puede darse o no. El profesional debe procurar que se inicie el vínculo, pero no puede evitar los condicionantes que operan sobre el sujeto y la relación.

Iniciar el vínculo es respetar el ritmo de cada individuo, sin complacencias o estancamientos que deriven en una relación de dependencia: el profesional debe diferenciarse, mantener una distancia óptima. En este sentido, la auto-observación profesional y la atención preventiva son perspectivas muy recomendables. La individualización, la consideración de la persona con todas sus peculiaridades, el apoyo y el respeto son herramientas de primer orden para cualquier dispositivo.

B) Las expectativas de la persona demandante o lo que emerge

Las personas que acuden a los servicios traen sus propias expectativas. Estas pueden ser muy altas o casi inexistentes; su naturaleza depende de la madurez y del juicio que hace de su situación. Las expectativas teñidas de sentimientos idealizados del tipo “todo se arreglará sin esfuerzo”, “el tiempo todo lo cura”, “nada depende de mí” resultan más inalcanzables; en cambio, cuando son más razonables, existen las posibilidades de éxito son mayores.

Salzberger-Wittenberg, en *La relación asistencial* (1970), nos facilitan elementos para una mejor comprensión de los elementos

que debe considerar el trabajador social, en relación con las expectativas y sentimientos del cliente.

El cliente, antes de establecer una relación con el profesional, alberga determinadas esperanzas ideales: "Cada nueva empresa tiende a despertar nuestras expectativas ideales [...] es como si dijéramos ahora será diferente, esta persona me dará todo lo que alguna vez desee tener" (Salzberger-Wittenberg, 1970: 23).[6] Asimismo, también alberga temores acerca de la ayuda y de sí mismo.

Las esperanzas o las expectativas del cliente están siempre muy presentes y, en consecuencia, se expresan en la relación que establece con el dispositivo. Por este motivo, existen diferentes mecanismos que aquel puede utilizar para, de forma ideal, librarse del dolor:

a) El cliente pide que sea dispositivo quien le diga lo que debe hacer, como si se tratara de una adivinación; la indicación del profesional se acata sin discusión. Esta actitud puede que se origine en el malestar emocional que comporta la ignorancia y por la culpabilidad que emerge cuando las cosas no van bien. Si la relación o las indicaciones del profesional no están de acuerdo con las expectativas de la persona atendida, puede que la hostilidad y la incomprensión latentes se hagan patentes.

a) La persona verbaliza de forma masiva las situaciones que le preocupan sin procurar entender qué le pasa; trata de airear todos sus problemas. El miedo al rechazo o al reproche del profesional le hacen sentirse avergonzado, y ello le lleva a actuar como *vaciador*.

b) La persona busca a alguien que le ayude a soportar su carga. Si lo que busca es apoyo, comunicar los problemas que tiene, y que le ayuden a encontrar soluciones, la relación puede resultar muy provechosa ya que ofrece contención, la persona se sentirá reconocido y apoyado a la hora de sobrellevar su situación.

c) La persona demandante de ayuda necesita ser aceptada tal cual es, con todos sus defectos y carencias. En este caso, precisa de una comprensión que, a menudo, se esfuerza por

---

6 SALZBERGER-WITTENBERG, I. (1970). *La relación asistencial*, Buenos Aires, Amorrortu.

obtener, aunque teme decepcionar al profesional cuando se conozca la verdad.

También los temores forman parte de las expectativas y, por ese motivo, operan igualmente sobre la relación. Ser inculpado, reprocharse los fracasos consigo mismo o con el entorno, son actitudes que pueden ocultar información importante, o bien desplazar la culpa hacia otras personas. En este caso, la causa del problema se atribuye a razones externas y simples, porque no puede comprender las más profundas o no se atreve a ello. El miedo a ser castigado por ser, en parte, culpable de la situación que está viviendo es también un temor irracional, pero presente.

Otro elemento relevante es el temor a ser abandonado, menospreciado por los dispositivos asistenciales. Ha sido dificultoso llegar a confiar en el profesional; una vez depositada la confianza en él, la persona puede sentirse más vulnerable y temer que lo abandonen antes de solucionar sus problemas (*op. cit.*: 23-26).

Por otra parte, Belén Arija, a partir de su propia experiencia profesional, explica que hay personas que han dejado de tener metas, lo que ha generado en ellas una desilusión tan profunda que únicamente esperan que algo ajeno, casi de carácter mágico, resuelva su situación: "esperan que el apoyo externo sustituya por entero su propio auto-apoyo, e incluso, en ocasiones, ya no esperan siquiera eso, porqué han perdido la esperanza" (Arija, 1999: 148)[7].

Algunas personas demandan ser dependientes de los servicios, en el sentido de que han articulado su vida en torno a las múltiples prestaciones y servicios existentes y se resisten a cambiar, pues aceptan esa situación como un fenómeno natural. Sin embargo, también hay individuos que luchan por dar sentido a sus vidas, que disponen de más recursos personales y que son conscientes de la profesionalidad de la ayuda.

Las personas demandantes plantean diferentes tipos de expectativas:[8]

a) La persona evalúa racionalmente su solicitud al servicio social y las condiciones que este le exige.

---

[7] ARIJA, B. (1999). "Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda", *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid, Universidad Complutense de Madrid.

[8] En el artículo titulado "La motivación en los servicios sociales" (pág. 104), Gutiérrez Resa se ocupa de las expectativas de los usuarios. El resumen elaborado se basa en sus aportaciones.

b) La persona solicita la ayuda por impulsos poco relacionados con su solicitud.

c) Cuando estando en condiciones de realizar una demanda, se inhibe de pedir ayuda.

d) La persona prueba. Se mezclan las expectativas conscientes y las inconscientes que suscita la existencia de servicios.

Aunque se han descrito diferentes expectativas en relación con el momento en que una persona acude a un dispositivo, no es nuestro propósito clasificarlas, pues ninguna de ellas se da en estado puro. Más bien se ponen de manifiesto que estos diferentes estados deben ser analizados en el momento en que se dan y que, por tanto, deben incorporarse al conjunto de elementos que se han de tomar en consideración para desarrollar una intervención adecuada: mostrar atención a la expectativa de las personas, al momento en que se encuentran, posibilita que los profesionales y los dispositivos sean también más vigilantes con las expectativas que depositan sobre la persona.

Se trata, pues, de encontrar el punto de equilibrio entre la exigencia profesional y la comprensión de la situación del cliente, para poder vincularse adecuadamente, respetando al mismo tiempo las posibilidades del individuo y las del profesional. En última instancia, el proceso de ayuda y la intervención social están sujetos a procesos vitales y humanos plagados de contra-dicciones, límites e incertidumbres.

Parte 2

La importancia de las reflexiones expuestas hasta ahora y a nivel de la práctica profesional, estriba en que nos remiten a la idea de límite, y de responsabilidad en el sentido de que las instituciones y sus recursos, así como los profesionales, no pueden pretender la satisfacción "total" del cliente. Pueden acompañar procesos, mostrar posibilidades, distribuir prestaciones, etc., pero procurando evaluar el grado de satisfacción del cliente de forma mesurada y limitada sin caer en la soluciones irresponsabilizantes con un exceso de sobre valoración de los recursos.

Las enfoques profesionales que buscan responsabilizar al usuario y que potencian la autonomía de las personas deben de actuar sobre las demandas que presentan las personas, mediante la

resignificación de los recursos, en el sentido de dotarlos, desde los dispositivos asistenciales, de nuevos significados.

Los recursos sociales y la necesidad de dotarlos de una nueva significación: de apoyo a los procesos de mejora de la persona

Los recursos sociales y materiales constituyen un elemento clave de las instituciones o dispositivos de los servicios sociales, así como de la práctica del trabajo social.

"En los servicios a las personas hay tres elementos sustantivos: a) los elementos instrumentales que pueden satisfacerse a través de una prestación [...], b) los elementos expresivos que están vinculados a la identidad, 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) una reacción social que, al unir ambos elementos, produce forzosamente una gran diferenciación de respuestas [...] como prestación puede ser administrada e incluso mercantilizada [...] se consume en su uso, como significación se recrea a través de los encuentros humanos" (García Roca, 1996: 82)[9].

Sin duda, como afirma García Roca, los recursos tienen la función de apoyar los procesos de mejora de la persona, aunque han de ser encuadrados en un marco significativo para el sujeto. El principal riesgo es administrarlos como un fin y no como un medio, con el convencimiento de que estos resolverán el problema y producirán cambios por el solo hecho de ser usados. Es entonces cuando las prestaciones, los servicios se convierten en lo único y la única razón de ser de los servicios sociales y, en algunas ocasiones, de los trabajadores sociales.

Estos riesgos han sido harto debatidos en distintos foros y expresados en la literatura especializada; no obstante, faltan aportaciones que permitan vehicular y mediar en la práctica el uso de recursos y servicios como un medio que forma parte del proceso de ayuda, en el cual la persona atendida debe desempeñar un papel activo en la solución del problema.

---

9 GARCÍA ROCA, J.(1996)."Preguntas y perfiles del trabajo social",Madrid,Universidad Pontificia de Comillas.

Esperanza Molleda, trabajadora social y psicoterapeuta, cuestiona la importancia de los recursos como único sostén de la relación de ayuda, y propone algunos elementos claves para dotarlos de un nuevo significado. "La capacidad de transformar la situación del recurso es muy limitada. Los cambios vienen del esfuerzo del propio usuario y de la elaboración y acompañamiento profesional que le ofrece la relación con el trabajador social" (Molleda, 1999: 172)[10].

Es necesaria pues una re-significación de volver a dar significado a los recursos. Desde los dispositivos asistenciales y cualquiera de sus profesionales se han de establecer formas de proceder y de intervenir que aclaren limiten y sean coherentes para establecer un nuevo o renovado uso de los recursos sociales.

Se trata de potenciar una línea de intervención en trabajo social que, haciendo uso de las ayudas materiales y de los servicios, no descuide ni determine las posibilidades de la intervención ni sus instrumentos principales: la relación y el cambio. Considero que los dispositivos asistenciales pueden establecer las bases para que los recursos y los servicios que en ellos se prestan puedan ser incorporados en las formas de intervención innovadoras y a su vez se conviertan en un medio pedagógico para el proceso de ayuda.

Hay la necesidad de avanzar hacia una resignificación de los recursos materiales, entendiendo por estos el conjunto de prestaciones económicas, servicios y ayudas materiales que se proporcionan en el ámbito del sistema de servicios sociales. Con este propósito, seguidamente, planteo diferentes formas de aproximación a la nueva significación de los recursos y a la intervención del profesional en un contexto institucional. Para la elaboración de estas propuestas he partido de las aportaciones de Molleda (1999: 159-184)[11].

---

10 MOLLEDA, E. (1999). "La intervención social a partir de una demanda económica en servicios sociales generales", *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid, Universidad Complutense de Madrid.

11 MOLLEDA, E. (1999). "La intervención social a partir de una demanda económica en servicios sociales generales", *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid, Universidad Complutense de Madrid.

Formas de intervención profesional en la mediación de los recursos:

***Definición de encuadre*.** Límites o marcos que define el profesional y en los que se mueve la relación de trabajo cuando se interviene con recursos materiales.

***Definición de objetivos de la intervención*:** hay que preguntarse ¿cómo se va a orientar el proceso?. ¿Cómo contribuyen los recursos al objetivo?. No se trata tanto de conseguir un objetivo concreto en un tiempo determinado y de una manera determinada, sino que se trata de mantener una línea de intervención coherente, ampliando la visión del día a día, con la orientación que se da a la intervención.

***Los recursos han de mantener una alta coherencia con los propósitos de intervención*.** Las características y requisitos de las prestaciones o recursos que se utilicen han de mantener una línea congruente y acorde con los objetivos perseguidos. De no ser así, se pierde la posibilidad modificadora del recurso, que se utiliza, en el mejor de los casos, de manera paliativa y quizás se pueden perpetuar situaciones sociales dependientes.

***Ampliar el sentido de la demanda*.** Se trata de relacionar la necesidad coyuntural y concreta de un recurso institucional con otros conflictos más o menos latentes y antiguos que le impiden conseguir cierta autonomía.

Relacionar y vincular la necesidad del recurso con el contexto social, familiar y personal del usuario. La prestación es un apoyo, un intento de solución aparente, pero no puede solventar otras carencias que se muestren en otros planos.

Respetar los requisitos y las características de la prestación. No se puede entrar en complicidad con el cliente o usuario, ni ocultar ni tergiversar datos con el pretexto de que necesita los fondos de la prestación. Al entrar en este tipo de acuerdos, se anula cualquier posibilidad de establecer límites a las actuaciones del profesional cuando estos sean necesarios. La intervención debe darse desde el apoyo incondicional al cliente, pero también desde el respeto incondicional a las reglas institucionales de la prestación.

Mantener el motor de cambio. El malestar que sostiene la demanda es, al mismo tiempo, motor de cambio. El recurso no

debe silenciar ni taponar las contrariedades que impulsan a la persona a querer entender su malestar. La necesidad sentida –en nuestro caso, material o económica se convierte en un indicio de otras dificultades que hay que explorar y trabajar.

Situar el recurso en su capacidad real de apoyo. Las condiciones y limitaciones de la prestación han de ser explicadas claramente al usuario. La exposición transparente de los límites de la prestación o recurso no alimenta falsas expectativas y ofrece al cliente confianza en el profesional y la institución. De no ser así, se debilita el principal instrumento de intervención: la relación con el cliente.

Sostener el proceso de cambio. Cualquier cambio requiere tiempo. La intervención es un proceso, de manera que no existen cambios por la acción puntual de los recursos.

Mary Richmond, en diferentes publicaciones, y Gordon Hamilton,[12] pioneras del trabajo social, no por clásicas menos actuales, exponian también algunas consideraciones singulares acerca del uso de las prestaciones económicas, que apuntan en la misma dirección de la reflexión anterior y que considero de interés incluir.

Revisión de la necesidad de la prestación. Planear junto con el cliente-usuario la revisión y la evaluación periódica de la necesidad o no de la prestación, con el propósito de tramitar su suspensión, reducción o renovación. Una valoración rigurosa permite al cliente participar en el proceso y en la evaluación de la situación. Asimismo le permite no estancarse en una situación que queda excluida de toda posibilidad de cambiar.

Diagnóstico ajustado sobre la motivación del usuario de la demanda económica. El trabajador social debe ser competente y riguroso en el diagnóstico con respecto a las motivaciones de la demanda. Tiene que tener un conocimiento objetivo y prudente de cómo puede un individuo responsabilizarse de la situación de recibir la prestación para satisfacer sus necesidades reales o bien como puede tratar, en gran medida, de satisfacer sus impulsos de control y poder.

---

12 Resaltar la publicación reciente de TRAVI,B.(2006). *La dimensión técnico instrumental en trabajo social*. Buenos Aires. Espacio editorial

Necesidad de una minuciosa autobservación profesional. El trabajador social debe conocer, y a veces poner en revisión, sus propias actitudes ante las ayudas materiales y la aplicación de recursos. Sus sentimientos acerca de la ayuda económica y de los servicios pueden influir en su relación con el cliente, debido a los significados simbólicos de afirmación, negación, suficiencia o insuficiencia asociados al dinero o, en nuestro caso, a las prestaciones.

La mediación que responsabilice a las personas incluye la colaboración y coordinación entre profesionales

La necesidad de colaboración y coordinación entre las instituciones o servicios es absolutamente indispensable para la mediación entre la demanda de las personas y los recursos ofertados desde los servicios sociales, pero en la práctica, en muchas ocasiones, presenta dificultades para conformar redes efectivas y colaboraciones de profesionales que tengan como objetivo actuar en beneficio de las personas.

Ese beneficio tiene su expresión en el intercambio de información, en el análisis y la comprensión de los problemas, en la evaluación de la situación que se trata, en la elaboración de planes de intervención.

Especialmente dificultoso resulta establecer o nombrar a un servicio o un profesional que asuma funciones de liderazgo de entre todos los servicios o profesionales que intervienen. La finalidad seria evitar, en la medida de lo posible, las incongruencias, los solapamientos en la acción, la temida multi-intervención, elementos, todos ellos, que desorientan a las personas atendidas y desgastan excesivamente a los profesionales.

La comunicación entre profesionales de la misma disciplina o procedentes de distintos campos debe servir para aunar esfuerzos, y concretarse en la elaboración conjunta de planes de acción y evaluación transversales, en el establecimiento de roles de acuerdo con los distintos profesionales, en el desarrollo del trabajo en equipo, en la consulta o supervisión en situaciones específicas, etc. En última instancia, si se quieren ofrecer mediaciones entre la demanda de las personas y los recursos ofertados desde los servicios sociales y realizar intervenciones integrales y gestionar servicios de calidad, todos estos elementos resultan imprescindibles, de tal manera que hay que superar las

dificultades que pueda plantear el acercamiento de determinados profesionales o instituciones.

Establecer un nuevo o renovado uso y concepto de los recursos sociales, de las prestaciones económicas, de los servicios y de las ayudas materiales que se proporcionan en el ámbito del sistema de servicios sociales implica que los dispositivos asistenciales y cualquiera de sus profesionales han de repensar y establecer nuevas formas de intervenir con el objetivo preventivo de no estereotipar su intervención, potenciando una aplicación de las ayudas materiales y de los servicios, en los que no se descuide ni determine las posibilidades de la intervención ni sus instrumentos principales: la relación y el cambio.

Consideramos que son los dispositivos asistenciales, los profesionales que en ellos trabajan y sus modelos de intervención, los garantes de establecer un medio pedagógico mas equilibrado y mediado en un proceso de ayuda responsabilizador que potencie la autotomía de las personas.

Referencias bibliográficas

ARIJA, B. (1999). "Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda", *Cuadernos de Trabajo Social*, nº12. Madrid, Universidad Complutense de Madrid.

BLEICHMAR, H. (1999). "Del apego al deseo de intimidad: las angustias del desencuentro", *Aperturas Psicoanalíticas* (www.aperturas.org).

BERTALANFFY, L. V (1976). *Teoría general de los sistemas*, Madrid, Fondo de Cultura Económica.

CAMPANINI, A.; LUPPI, F. (1991). *Servicio social y modelo sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana*, Barcelona, Paidós.

COMELLES, J. M. (2006): *Apuntes seminario* del Doctorado en Antropología de la Medicina 2005-2007. Tarragona

DE ROBERTIS, C. (1988). *Metodología de la intervención en trabajo social*, Buenos Aires, El Ateneo.

DU RANQUET, M. (1996). *Los modelos en trabajo social. Intervención con personas y familias*, Madrid, Siglo XXI.

GARCÍA ROCA, J. (1996). *Preguntas y perfiles del trabajo social,* Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.

GUTIÉRREZ, A. (2002). "La motivación en los servicios sociales", en *Servicios sociales: dirección, gestión y planificación*, Madrid, Alianza Editorial.

MOLLEDA, E. (1999). "La intervención social a partir de una demanda económica en servicios sociales generales", *Cuadernos de Trabajo Social*, nº12 Madrid, Universidad Complutense de Madrid.

NAVARRO, S. (1995). "Experiencias en educación familiar en el ámbito municipal", Revista de Trabajo Social, n.º 140.

PAYNE, M. (1995). *Teorías contemporáneas del trabajo social. Una introducción crítica*, Barcelona, Paidós.

PUIG, C. (2003) "El trabajo social individual, su vínculo con la Comunidad y su implicación en ella" en Trabajo social HOY nº 38. Colegio oficial de DTS de Madrid

(2005) “El agotamiento de los profesionales. La importancia de la supervisión” en .Revista Trabajo social y salud nº 5. Zaragoza
(2006) “La Supervisión como herramienta para la formación los profesionales con funciones mediadoras”.Libro de actas V congreso Nacional sobre la inmigración en España. Valencia

SALZBERGER-WITTENBERG, I. (1970). *La relación asistencial*, Buenos Aires, Amorrortu.

TIZÓN, J. (1982). *Psicología basada en la relación*, Barcelona, Hora.

TRAVI,B.(2006). *La dimensión técnico instrumental en trabajo social*. Buenos Aires. Espacio editorial

TORRALBA, F. (1998). *Antropología del cuidar*, Barcelona, Institut Borja de Bioètica.

VILLALBA, C. (1993). “Redes sociales. Un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria”, *Revista de Intervención Psicosocial*, vol. 4, Madrid, Colegio Oficial de Psicólogos.

(1995). “Intervención en redes”, *Revista de Documentación Social*, n.º 98.

VV. AA. (1998). “La perspectiva de redes naturales: un modelo de trabajo social para el servicio social”, *Papeles Científicos de Trabajo Social*, Buenos Aires, Lumen-Humanitas.

WATZLAWICK P.; BEAVIN,J.; JACKSON,D. (1986). *Teoría de la comunicación humana*, Barcelona, Herder.

WATZLAWICK,P.;WEAKLAND,J.;FISCH,R.(1986). *Cambio,* Barcelona, Herder.

ZAMANILLO, T. (1992). “La intervención profesional”, en *VII Congreso de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales*, Barcelona.

(1999). “El despertar de nuevas inquietudes”, libro de comunicaciones del *II Foro de Trabajo Social. Pasado, presente y futuro del trabajo social*, Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.