



# Las percepciones de las personas usuarias sobre la intervención social del trabajo social

## The perceptions of users about the social intervention of social work

María Asunción Lillo Beneyto\*

\* Universidad de Alicante. [asuncion.lillo@ua.es](mailto:asuncion.lillo@ua.es)

---

### Abstract:

The objective of this article is to present the contributions of the users about the social intervention of the social workers of the social services of primary attention.

The research is located within the framework of the phenomenological paradigm, using as a method the case study and as a data collection technique the semi-directive interview, based on a script elaborated by themes, on which different reactions were obtained from the people.

The results obtained show that the social intervention of Social Work in Primary Care Social Services is based on the creation and maintenance of the professional intervention context, prevailing a relationship of help alliance where emotions, feelings and ideas are shared and a link between the social worker and the user being important for each other.

The article provides new information on the social intervention of social work from the narrations of the users in relation to the abuses of power to the user, making paternalistic metaphysical violence evident.

**Keywords:** Professional practice, Social Work, Users, perception, intervention, abuse of power to the user.

---

### Resumen:

El objetivo de este artículo es presentar las aportaciones de las personas usuarias sobre la intervención social de los Trabajadores sociales de los Servicios sociales de atención primaria en el ámbito local.

La investigación se sitúa en el marco del paradigma fenomenológico, utilizando como método el estudio de caso y como técnica de recogida de datos la entrevista semi-directiva, a partir de un guion elaborado por temas, sobre los cuales se obtuvieron distintas reacciones por parte de las personas.

Los resultados obtenidos muestran que la intervención social del Trabajo Social en los Servicios Sociales de Atención Primaria está basada en la creación y mantenimiento del contexto de intervención profesional, prevaleciendo una relación de alianza de ayuda

donde se comparten emociones, sentimientos e ideas y se construye un vínculo entre el trabajador social y la persona usuaria siendo importantes uno para el otro.

El artículo aporta información novedosa sobre la intervención social del trabajo social desde las narraciones de las personas usuarias en relación a los abusos de poder al usuario haciéndose patente la violencia metafísica paternalista.

**Palabras clave:** Práctica profesional, Trabajo Social, Personas usuarias, percepción, intervención, abuso de poder al usuario.

---

### Article info:

*Received: 01/07/2018 / Received in revised form: 19/01/2018*

*Accepted: 25/01/2019 / Published online: 29/01/2019*

DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.17.5>

---

## 1. Introducción

En este artículo<sup>1</sup> se presenta la percepción que tienen las personas usuarias de cómo han configurado el contexto de intervención los profesionales que les atienden y cuáles son las maniobras estratégicas que utilizó el profesional que les atendió en los distintos centros de Servicios Sociales de Atención Primaria.

Para ello, el trabajador social ha de construir una relación de confianza con la persona usuaria y lograr un espacio que estimule la comunicación, para poder así crear un contexto de intervención profesional donde se pueda promover la solución de los problemas y donde se construya una alianza terapéutica o de ayuda. Teresa Rosell (1989:11) "los primeros contactos entre el trabajador social y los usuarios son el punto de partida de la relación asistencial y el lugar donde se concreta la forma y la calidad de la intervención profesional".

En el terreno profesional, la alianza se define como la cualidad y la fortaleza de la relación de colaboración entre el cliente o persona usuaria y el profesional o trabajador social (...) incluye, los lazos afectivos entre ambos, tales como la confianza mutua, el consenso en el respeto y el interés... un compromiso activo con las metas y los medios para alcanzarlas. (Horvath y Bedi, 2002, p41).

Carl Rogers (2008), consideró que la relación terapéutica o de ayuda era necesaria y suficiente para que se produjera un cambio. La empatía, consideración

---

<sup>1</sup> Los datos aportados en este trabajo forman parte de una investigación más extensa desarrollada en el marco del proyecto de tesis: "La práctica en Trabajo Social desde la perspectiva de las personas usuarias"; Escuela Internacional de Doctorado de la UNED. Programa de Doctorado en Derecho y Ciencias Sociales. Línea Trabajo Social.

positiva incondicional, veracidad y congruencia eran las características que tenía que tener el profesional y las condiciones de la relación con el cliente o la persona usuaria. Los humanistas consideraban que los factores relacionales eran primordiales y no meramente el telón de fondo para otros mecanismos de cambio. (Friedman, 1985).

En la práctica profesional nos parece importante sugerir la necesidad de considerar que investigar la intervención en Trabajo Social desde la percepción de las personas usuarias, es un enfoque novedoso (Arenas, 2016) puesto que al incorporar su participación, considerada en diferentes leyes autonómicas de Servicios Sociales como un principio básico (Barranco, 1993; Pastor, 2010) estaremos contribuyendo a su empoderamiento, así como a una mayor satisfacción y mejora de su calidad de vida.

Por tanto, la intervención que realiza un trabajador social (De Robertis, 2003: 87) es: "una acción tendente a transformar algo, de manera voluntaria, consciente e intencionada". Vinculada a conceptos como: cambio, variación, transformación, consideración de aspectos positivos (potenciales) junto a los negativos además de la interdependencia de los elementos implicados así como el equilibrio dinámico de los procesos". Adaptándose a cada uno de los contextos sociales que surgen, para trabajar como agente de cambio y transformación y no solo como gestor de las necesidades de las personas y es en este sentido que el Trabajo Social (López, 2010: ) como disciplina científica, con sus diversas especialidades, buscan enriquecer a cada persona, aumentar su poder, su capacidad de decisión y de integración, mediante la recuperación o fortalecimiento de sus habilidades relacionales básicas, y de su propio equilibrio personal.

## 2. Revisión bibliográfica

Hemos decidido incluir un cuadro con aquellos autores y sus aportaciones que consideramos imprescindibles para los resultados que se presentan debido principalmente a la extensión máxima que puede tener el artículo.

Robertis (2003:87)	La ayuda prestada por el trabajador social no puede realizarse sin la participación activa de los propios interesados, puesto que se trata de un verdadero trabajo "con", señala en el que la colaboración entre las partes entra en juego
Rogers (1996:46)	El término relación de ayuda significa: "toda relación en la que al menos una de las partes intenta promover en el otro el desarrollo, la maduración y la capacidad de funcionar mejor y enfrentar la vida de manera más adecuada"
Dal Para Ponticelli (1994:23)	(...)la intervención se puede definir como un proceso de ayuda realizado por un profesional colocado en el contexto de un sistema organizado de servicios, en general de tipo público, dirigido a individuos, grupos o sujetos, colectivos, tendentes a activar un "cambio"

Trevithick, 2003 → Trabajo Social "relacional" (Ruch, Turney y Ward( 2010)	Para los profesionales, la relación y la pericia en su manejo en beneficio de las personas son considerados componentes clave de la profesión
Harding y Beresford, 1996; Beresford, Craft y Adshead, 2008 (Satir, 2002).	Para las personas usuarias, las cualidades psicosociales de la relación profesional-usuario son el principal componente valorado en el servicio y en su éxito o fracaso
(Okun, 2001:34)	Todos los mensajes que se intercambian entre personas, cuando se les considera a su más alto nivel de abstracción, tienen como característica la petición de "Valídame." (Satir, 2002). Para llegar a ellos, el profesional ha de adquirir una manera de ver y establecer conexiones, ha de conectar lo que no puede verse, es decir, las partes invisibles de la persona usuaria
(Lamas, 1997: 85).	El proceso de ayuda debe permitir a la persona usuaria poder enfrentarse a sus problemas a través de la exploración, la comprensión y la acción. Por tanto, la eficacia de la relación dependerá de la habilidad del trabajador social para: 1. Comunicar su comprensión de las emociones, la visión del mundo y el comportamiento de la persona que recibe la ayuda. 2. Determinar y definir el problema y 3. Aplicar estrategias de ayuda para facilitar la exploración y la comprensión de sí mismo, la resolución de los problemas y la toma de decisiones de la persona usuaria
(Haley, 1987:9-12).	Se denomina contexto profesional de cambio al sistema que se establece entre la persona usuaria y el profesional que permite dar significado a una serie de intercambios comunicacionales orientados a introducir cambios en la persona usuaria,
(Simon, Stierlin, Wynne, 1993: 226).	Los seres humanos no sólo comunican, sino que comunican sobre su comunicación no sólo dicen algo, sino que califican y subrayan lo que dicen
(Bateson, 1990:119),	Las personas no pueden no comunicar algo. Pero aunque todos los mensajes contienen solicitudes, éstas no siempre se expresan verbalmente. Por lo tanto, tienen que basarse en las metacomunicaciones. "En la esfera de la interacción personal la metacomunicación, sirve para determinar cómo debe entenderse y evaluarse la conducta"
(Minuchin, Fisman, 1988:46).	Una relación es siempre un producto de doble descripción. La relación no es interior a la persona individual (Bateson, 1990:119), ha de ser situada en el contexto más amplio en el que se producen las interacciones y en lo que ocurre entre las personas para poder comprender las respuestas que se intercambian.
(Escudero y López, 2003:182)	El profesional, crea el contexto de intervención coparticipando con la persona usuaria, haciéndole saber que lo comprende y que trabaja para él. "Esa participación será el pegamento que los mantenga unidos"
Friedlander, Escudero, Heatherington, 2009:59-61	La alianza es el resultado esperado de proceder adecuadamente en el proceso de entrevistas iniciales. Una intervención eficaz se afianza en tres pilares: la confianza en la relación, la motivación para el cambio y la cooperación.
Lagos Garay (2004:1)	Una alianza terapéutica o de ayuda tiene cuatro dimensiones: Enganche en el proceso de ayuda, conexión emocional con el trabajador social, seguridad dentro del sistema de ayuda y sentido de compartir el propósito de la relación de ayuda.
Uriz,M.J. Ballestero,A. Viscarret,J. Idareta, F. (2013)	La realidad no es algo estático y simple, es "una red muy compleja de relaciones, procesos, y también extrañas y paradójicas interconexiones de diferentes planos, niveles y componentes, entre los cuales evidentemente, nosotros estamos también comprendidos"
Idareta, F (2018):	los dilemas éticos más característicos del Trabajo Social se origina entre los principios éticos de autonomía y de bienestar
	Las y los profesionales de la intervención social del trabajo social pueden incurrir en abusos de poder a la persona usuaria. Idareta, (2018): violencia paternalista, violencia metafísica paternalista, paternalismo benigno, antipaternalismo benigno, no paternalismo, violencia metafísica antipaternalista y violencia antipaternalista.

### **3. Metodología:**

#### **– Diseño metodológico:**

El encuadre metodológico de la investigación empírica que se presenta es de orientación cualitativa y finalidad exploratoria y descriptiva.

#### **– Ámbito de estudio:**

El objeto de estudio es la intervención profesional de los trabajadores sociales en los Servicios Sociales de Atención Primaria locales. El ámbito geográfico de referencia para la investigación han sido entidades locales de la provincia de Alicante de diferentes tamaños poblacionales. El trabajo de campo se realizó entre enero y julio de 2016.

#### **– Participantes:**

Los participantes de los que se presentan los primeros resultados fueron personas usuarias de los Servicios Sociales de Atención primaria (SSAP), atendidas en las Unidades de Trabajo Social de distintos municipios de la comarca de la Marina Baixa (N=37; n=36; 97.3%). A tal efecto se consideraron participantes de la investigación personas nacidas en el municipio, en la misma comunidad, en España y fuera de España que hubieran utilizado una o varias de las prestaciones básicas previstas en el Plan Concertado y haber tenido al menos un año de relación con los SSAP.

En relación con el perfil sociodemográfico, las personas entrevistadas fueron en su mayoría mujeres (63,9%) pero es significativo el número de hombres entrevistados, 36.1% de la muestra lo que nos cuestiona un cambio en el perfil de las personas que solicitan ayuda, puesto que siempre han sido las mujeres las que se han dedicado a solicitar la ayuda como una de las funciones atribuidas a lo largo de la historia.

Respecto a las características de los participantes, en relación a los Servicios Sociales la mayoría (72.2%) no ha superado los 5 años de contacto. Los lugares de nacimiento fueron heterogéneos según los objetivos de la investigación.

**TABLA 1. Características de los participantes en relación a los Servicios Sociales**

<i>Tiempo de contacto con los SSSS</i>	<i>De 1 a 2 años</i>	10	27.8
	<i>De 2 a 5 años</i>	16	44.4
	<i>De 5 a 7 años</i>	2	5.6
	<i>De 7 a 10 años</i>	3	8.3
	<i>Más de 10 años</i>	5	13.9
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

**TABLA 2. Características sociodemográficas de las personas usuarias**

<i>SEXO</i>	<i>Mujer</i>	23	63.9%
	<i>hombre</i>	13	36.1%
	<b>total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>
<i>EDAD</i>	<i>Menos de 30 años</i>	6	16.7%
	<i>De 31 a 35 años</i>	3	8.3%
	<i>De 36 a 40 años</i>	3	8.3%
	<i>De 41 a 45 años</i>	4	11.1%
	<i>De 46 a 50 años</i>	4	11.1%
	<i>De 51 a 55 años</i>	4	11.1%
	<i>De 56 a 60 años</i>	6	16.7%
	<i>De 61 a 70 años</i>	4	11.1%
	<i>Más de 70 años</i>	2	5.6%
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>
<i>Estado civil</i>	<i>Soltero/a</i>	11	30.6%
	<i>Casado/a</i>	8	22.2%
	<i>Pareja estable</i>	1	2.7%
	<i>Separado/a</i>	11	30.6%
	<i>Divorciado/a</i>	2	5.6%
	<i>Viudo/a</i>	3	8.3%
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>
<i>Lugar de nacimiento</i>	<i>En el municipio</i>	6	16.7%
	<i>En la provincia y/o comunidad</i>	4	11.1%
	<i>En España</i>	15	41.6%
	<i>Fuera de España</i>	11	30.6%
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

**– Técnica de recogida de datos:**

Se utilizó como técnica de recogida de datos la entrevista semi-directiva, a partir de un guión elaborado por temas sobre los cuales se obtuvieron distintas reacciones por parte de los y las participantes, pero sin un orden preestablecido. (Ghidlione y Matalon, 1993: 69). Los temas fueron: experiencias con los Servicios Sociales de Atención Primaria, experiencias con los trabajadores sociales, el proceso de ayuda y

la comprensión de los problemas, Análisis de la práctica e interpretación de la intervención, Principios y valores que observan en los trabajadores sociales y percepción de cómo han sido ayudados.

**TABLA 3. Relación entre los bloques temáticos y la descripción de contenidos**

BLOQUES TEMÁTICOS	DESCRIPCIÓN CONTENIDO
<b>EXPERIENCIAS CON LOS SERVICIOS SOCIALES</b>	Se trata de conocer los aspectos fundamentales que influyen en el momento que contactaron con los SSSS. Se realiza un repaso por los recuerdos de cuando llegaron por primera vez y el significado que tenía para ellos.
<b>EXPERIENCIAS CON LOS T.S</b>	Se trata de conocer cómo perciben a los trabajadores sociales y la relación que crean con ellos. Además se explora la definición de Trabajador Social, cualidades, actitudes, estudios y funciones que realiza. También se registran el contexto relacional que se genera con las TS
<b>CREACIÓN DEL CONTEXTO DEL PROCESO DE AYUDA Y COMPRESIÓN DE LOS PROBLEMAS</b>	Se trata de explorar cómo las personas han sido escuchadas, comprendidas en su situación y con sus problemas. También se trata de conocer como han percibido el apoyo relacional que les han prestado y qué tipo de mensajes o tipos de conductas han percibido de las trabajadoras sociales.
<b>PERCEPCIÓN DEL ANÁLISIS DE LA PRÁCTICA E INTERPRETACIÓN DE LA INTERVENCIÓN</b>	En estos dos bloques se recogen aspectos metodológicos que tienen que ver con la intervención diagnóstica. Fundamentalmente se pone de manifiesto el conjunto de procedimientos o recursos de los que se sirve el Trabajador social. Dentro de este bloque se analizarán cómo se llevan a cabo las entrevistas en cuanto al desarrollo de las mismas, las tareas y objetivos a cumplir. Además se explora cómo el proceso de ayuda y la construcción de la alianza de ayuda que perciben se ha realizado.
<b>PRINCIPIOS Y VALORES QUE OBSERVAN EN LOS TRABAJADORES SOCIALES Y CÓMO HAN SIDO AYUDADOS</b>	En estos últimos bloques se trata de conocer los valores y principios que las personas usuarias perciben de los trabajadores sociales, además se trata de explorar la percepción general de los encuentros y los cambios que han conseguido desde que han sido ayudados. Fundamentalmente se trata de analizar los puntos fuertes de la intervención y señalar las dificultades

### – Trabajo de campo y análisis de datos

El trabajo de campo se realizó entre enero y julio de 2016 y las entrevistas fueron registradas en soporte digital para su transcripción posterior teniendo en cuenta el anonimato de los participantes y el cumplimiento del código deontológico. La investigación se sitúa en el marco del paradigma fenomenológico, utilizando como méto-

do el estudio de caso que implica un entendimiento comprensivo y una descripción extensiva y análisis inductivo de la situación en su conjunto dentro de su contexto.

#### **4. Resultados**

En el análisis de los discursos de las personas usuarias, se ha podido confirmar que la solidez de la relación y la estrecha colaboración con el trabajador social que les atiende es la base sobre la que se construye la alianza de ayuda y la que permite promover la solución a los problemas con los que llegan las personas. Se han identificado las cuatro dimensiones que conforman la alianza terapéutica o de ayuda (Friedlander, Escudero, Heatherington, 2009:59-61): Enganche en el proceso de ayuda, conexión emocional con el trabajador social, seguridad dentro del sistema de ayuda y sentido de compartir el propósito de la relación de ayuda.

Además, cada una de las cuatro dimensiones presenta distintas maniobras estratégicas definidas por las personas usuarias, dependiendo de la subdimensión a la que pertenece y que son utilizadas por los trabajadores sociales en la construcción del contexto de intervención a través de la creación de la alianza de ayuda.

##### *4.1. Primera dimensión: enganche en el proceso de ayuda*

Las personas usuarias señalan en sus narraciones la importancia del recibimiento, la acogida y el trato bueno desde el primer encuentro con el trabajador social, que se muestra cercano y cordial. Podemos destacar que las personas usuarias se sienten acompañadas y se escucha con atención su demanda, destacan la manera que tienen de mostrarse con ellos los profesionales, dicen que saben utilizar la mirada como signo de proximidad y expresan sus sentimientos adecuadamente a través del rostro y de movimientos corporales oportunos.

##### **4.1.1. Subdimensión: recibimiento (Acogida realizada por el trabajador social)**

###### **4.1.1.1. Acompañamiento**

Cuando tu vienes, uno viene preocupado voy a ir a ver, voy a ir a pedir, y ellas el recibimiento que te hacen cuando te reciben es muy bueno, te sientes bien, ves que te preguntan mucho pero que cuidan (...) (B- UTS 1-02)

De repente ves, que tus posibles inquietudes, bueno necesidades porque cuando vienes aquí tienes ya una necesidad que por vergüenza no has querido venir y ya cuando te sientes que te estás ahogando dices, me meto la vergüenza en un bolsillo y voy a ir y ves que te reciben bien, que te atienden (...) (B-UTS 2-11)

#### **4.1.1.2. Ayuda**

Nos ayudó mucho, nos aconsejó mucho, nos orientó bastante, se portó la verdad, mira, si no es por... allá decimos por jalarle las medias al uno, muy buena atención, la verdad (...) (B-UTS 2-12)

#### **4.1.1.3. Poner atención**

(...) Hombre yo vi de que sí, que me ponía atención la asistente social así, y yo veía que sí que estaba (...) (M-UTS 9-36)

#### **4.1.1.4. Escuchar**

(...) me gusta que una trabajadora social tiene que estar simpática, tratar bien a la gente, creo que esto es lo que tiene que hacer, la trabajadora social esta para esto ¿no? Para escuchar, para ayudar a la gente, a parte de estas ayudas ¿no? Así porque se llama social para la gente, como se va al médico o al psicólogo para contar tus problemas.(...) (B-UTS1 -01)

(...) cuando una persona viene a servicios sociales es porque viene un poco agobiada, una persona no viene aquí porque..., viene con un problema, ¿no? Entonces lo primero escuchar a esa persona con amabilidad, porque muchas veces, oye, cada uno tenemos nuestro carácter, ¿entiendes? Y hay veces que tú te puedes levantar con el pie izquierdo igual que yo, y a veces llegas tú con un problema o preocupada y no..., pienso que esa persona tiene que escucharte (...) (M-UTS 8- 32)

#### **4.1.1.5. Apoyo / animo**

(...) Por lo menos no nos dejó en la estancada, por lo menos nos apoyó, nos dijo lo que teníamos que hacer, tuvimos que ir también a Murcia a firmar los papeles para legitimar las cosas..., o sea, yo no puedo decir que no, ¿sabes? (M-UTS 8 -27)

(...)Me anima ¿entiendes? En cuanto no he tenido trabajo y he estado mal "pues no te preocupes porque ya verás cómo en seguida encuentras trabajo, porque tú eres luchadora, porque eres esto, porque eres lo otro", tal y cual, "pues mira hay esto de momento hasta que no trabajes", porque tal y cual..., o sea, fabulosa (B-UTS 4 -23)

#### **4.1.1.6. Interesarse**

(...)Sí, a mí me hace sentir que se interesa por mí, que me pregunte qué tal estoy, qué tal está desde el día que nos hemos visto, "¿qué tal te ha ido?", eso es lo que me

pregunta, yo les cuento qué ha pasado, “esto es lo que está pasando”; y me escucha y yo me siento muy bien alguien así tan profesional y contar con ella. (B- UTS 1- 02)

Muy bueno, para mí sí, se interesaba mucho por mí, me hacía preguntas: qué tal estaba, por los niños, la verdad la atención muy buena, todo muy organizado, a mí me ha gustado la verdad (...) (B- UTS 1 -10)

#### **4.1.1.7. Lenguaje visual**

En los ojos por ejemplo, vi un caso: “¿sí? un momento, no es de jah! Sí un momentito que en cuanto termine la atiende” Y son los ojos que dicen, y los ojos no mienten. Cuando una persona que le hablas no te mira a los ojos es que esconde algo o no le gustas, y si las personas te hablan y te miran a los ojos y te dicen la verdad, estúdiala, escúchala (...) (B-UTS 2 -05)

(...) la forma en que se ha comportado ella con nosotros, siempre ha sido amable, siempre nos ha ayudado de la mejor forma que ella ha podido estar a la mano de ella, siempre ha sido con una sonrisa en la cara, nunca ha sido con una mala cara, y no puedo decir más porque la verdad es que siempre ha estado bien, nunca me he quejado, siempre ha estado bien, pendiente.(...) (M- UTS 7 -31)

#### **4.2. Segunda dimensión: conexión emocional con el trabajador social**

Los discursos de los participantes destacan en esta segunda dimensión, la importancia de sentir que los profesionales les respetan y los valoran como personas, son más importantes ellos que los problemas que presentan.

Los profesionales se comportan mostrando un interés activo por la persona y por su mejoría a través de la comprensión de lo que les sucede.

Además, los discursos expresan las sensaciones que reciben del profesional, explicitan cómo sienten que él o la profesional sienten lo que ellos están sintiendo.

#### **4.2.1. Subdimensión: coproducción (Hacer saber que el trabajador social los comprende y trabaja para ellos)**

##### **4.2.1.1. Confianza**

(...) Pero (Nombre de la profesional) no, (nombre de la profesional) fue sincera, “pues vamos a intentar ayudarte”, “pues tú me traes no sé qué”, los papeles, como que yo recibía el tiempo. Y nada, yo se lo traje, le traje mis contratos, mis recibos

conforme los pagaba, cómo los pagaba, y ya pues yo fui cogiendo confianza con ella, como yo veía que ella hacia mí tenía esa, esa cosa, pues entonces yo ya con ella siempre bien. (...)(B- UTS 3 -10)

(...) Sí, me reforzó, además me gustó mucho trabajar con ellas porque me entendía muy bien con ellas, teníamos buena comunicación, no sé, algo especial, esa gente tiene algo especial para mí y nada, y los servicios sociales dieron la cara, unos que sí, otros que no, pues se me ve gitana, y la verdad no confiaban y eso, pero hay otras que sí, que optaban por mí, así fue (...) (EP-B-UTS 3-22)

#### **4.2.1.2. Comprensión**

(...) Aquí sí que estuve bien, siempre me han escuchado cuando he necesitado (...) Pues como le he dicho muy bien, que no me esperaba que me escuche con tanta comprensión y que sea tan..., ¿comprendes? (B-UTS1 -01)

(...) Es que de verdad me sentí muy escuchada, o sea, y sé que nunca me han desamparado en ningún momento, siempre cuando he estado o he necesitado algo han estado ahí, me han escuchado, han sabido comprenderme y han sabido entenderme mis cosas, porque la verdad(...)(M- UTS 7 -31)

(...) los profesionales que nos atendieron a nosotros hay que quitarse el sombrero a la vez de saber escucharte pues ellos perciben el problema que tú tienes y tienen la solución para poder atender a ese tipo de problemas, o sea, saben por dónde va la cosa. No como presentarte en un sitio y que tú le plantees el problema y que te digan "bueno, pues no sé qué hacer"(B- UTS 1 -4)

#### **4.2.1.3. Reciprocidad positiva**

(...) Sí, por una parte me gustó porque dije "menos mal, saben reconocer que estoy haciendo las cosas"... que estoy haciendo las cosas bien con mis hijos, que van más limpios, de que estoy consiguiendo los propósitos que el padre decía que no iba a conseguir", ¿vale? De llevar a los niños, quien dice en una "tú te duchas hoy", obligaciones que tienen que hacer todos los días, o si no se duchan todos los días (M- UTS 8 -33)

#### **4.2.1.4. Implicación**

(...) ves que el otro pone interés, cuando tú ves que estás necesitado de una persona, un suponer tú de tu marido a veces necesitas cariño y cuando te lo da pues dices "me ha dado cariño", pues yo de(nombre de la profesional) lo mismo, ¿sabes

qué te quiero decir? Que he visto, no ha sido asistentes de esas que son de retirar, que son lejanas, no, ella ha visto yo apoyar, que “venga no te preocupes”, que esto, que lo otro, y así..., pues que yo veo que ella pone interés en mí, que pone atención, entonces yo tengo que venir a esas personas que a mí me atienden. (...)B-UTS4-27)

(...)Yo por ejemplo con el tema de (nombre del profesional) sí porque yo te digo que se implicó desde el primer momento. Había tenido un par de... (...). Entonces él por ejemplo sí que se implicó, sí que desde mi primera vista hasta la siguiente cita sí que se informó para a la hora de poderme hacer ese primer cuestionario donde tal; claro, saber exactamente qué preguntas hacerme, y en el caso de él sí que se involucró(...) (M- UTS 9 -36)

#### *4.3. Tercera dimensión: seguridad dentro del sistema de ayuda*

Los participantes detectan que se les estima por los valores que tienen, sin compararle con otros y se le reconocen las cualidades, incluso las no desarrolladas y se le estimula a desarrollar las capacidades propias, reconociendo los avances que van logrando e impulsándolos para que no se contente con ser menos de lo que puede ser. Además, señalan que no hay discriminación en el trato.

#### **4.3.1. Subdimensión: actitud inclusiva (Proceso de hacer posible que las personas se sientan reconocidas e integradas en la sociedad)**

##### ***4.3.1.1. Respeto a la persona***

(...) Muy bien, me tratan como... no sé, como persona de verdad, que hablan bien y cómo se llama, la entrada, escuchan lo que digo, dar tiempo para lo que puedo decir, es todo eso, sí, sí. Ellas dan el tiempo que yo necesito para hablar, hasta que yo digo “ya, ya no tengo nada más”, ¿me entiendes? Eso, sí, yo me acuerdo de verdad. (M- UTS 9 -35)

(...) A mí me han tratado así, primero como persona me han escuchado (...) (M- UTS 9 -36)

##### ***4.3.1.2. Inclusión***

(...)Yo la primera vez lo que hice fue decir: “Bueno, me preguntan por mí, me hizo sentir bien”. Me dijeron de otra cita y yo iba todavía un poco que no sabía, pero dije: “Bueno, yo me di la oportunidad. Voy a ir a ver si es verdad lo que a mí me da la sensación, de que me quieren ayudar” (M- UTS 8 -31)

(...) Que te 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. Yo he estado así mal y me he sentido: "A mí me va a tratar como..." Y no, es que te tratan como a uno más y eso es lo que gusta a las personas que estamos desamparadas. Yo en mi caso a mí me gusta, desde luego (B-UTS1 -01)

Fui un poco con miedo, seguía con ese miedo, pero es lo que me hizo decidir de que si iba a ir a esa cita, si me di cuenta de que me trataban como persona. (M- UTS 9 -33)

#### **4.3.1.3. Valorar a la persona**

(...) son tantas cosas que no puedo terminar de contar y gracias a ello puedo sonreír, me he dado cuenta cuánto vale una mujer y que yo puedo, que yo puedo sola, que puedo sola, que no hace falta que si viene su padre o le trae alguna cosa pues bienvenido, pues sino no pasa nada, que yo voy a estar ahí con los niños y que puedo sonreír muchas cosas, que puedo hacer muchas cosas con los niños, pues tengo seguridad, porque antes no tenía seguridad, era tan insegura, pues tengo seguridad,(...) (B- UTS 3 -26)

(...) Muy bien, (nombre del profesional) es que en seguida se volcó por mí, no sé. Él decía que..., él me ha ayudado en todo. No sé, se volcó muy..., vi como..., es que no sé explicarme.(...) Pues bien, porque me ha ayudado mucho para saberme **valorar** un poco y apreciarme... (B-UTS1 -01)

#### **4.3.1.4. No enjuiciamiento**

(...) Cuando vienes aquí tienes una buena atención, nunca ves malas caras, ni ves que distinguen de razas, ni de religiones, y eso creo que ayuda muchísimo, yo no me siento ni inmigrante, yo entro aquí como si entro a mi casa, una cualquiera, no parece (ininteligible), que muchas veces que entras a un sitio, por ejemplo, y tú vas ahora a Estados Unidos y notan que eres una española que te ven como cara esa de que..., pues yo no, aquí entro como si entro a mi casa, igual, como otra cualquier persona. "Ah no, porque esta mora o eso (...)(M- UTS 9 -35).

(...)Yo llego, yendo limpia, yendo aseada y aunque a veces he visto personas que no van tan arregladitas, las atienden igual bien (...) (M- UTS 3-21)

(...) Luego también he visto que por ser seropositiva no me iban..., al revés: (...) Te soy sincera, no he visto ninguna..., me da dos besos, me da la mano, "¿puedo coger agua?", "coge agua", "coge mi boli". O sea, no veo que tengan, como que a veces las personas cuando dicen que son seropositivas no quieres que te toquen, no te gusta hablar con ellas ni siquiera, pero en este caso no (...) B- UTS 3 -23)

#### 4.4. Cuarta dimensión: sentido de compartir el propósito de la relación de ayuda (*Mantenimiento de la alianza de ayuda*)

Esta dimensión recoge las citas que evidencian la diferencia que las personas usuarias hacen entre el gesto de escucha que perciben cuando son recibidas en los primeros encuentros y cuando se construye una relación de reciprocidad positiva, donde el sentimiento de considerar al otro a través de entender sus vivencias y sincerarse, es la forma que tienen de explicitar como el profesional se interesa por ellos y reconocen sus esfuerzos por cambiar.

#### 4.4.1. Subdimensión: cooperación (*Estrategia común entre el trabajador social y la persona usuaria que se realiza con el objetivo de alcanzar una meta común*)

##### 4.4.1.1. *Respuesta empática*

(...) Hombre, yo, siento que intenta ponerse en mi... Yo, no sé, a mí da idea de eso, que él intenta ponerse en el lugar de las personas, ¿no?, eso es lo que me da a entender a mí, que él se pone en lugar de las personas (...) (M- UTS 9 -36)

(...) no sé, es que no sé cómo expresarme, es que lo noto que... noto que él siente lo que yo estoy sintiendo, ¿sabes? y eso me gusta. (Nombre del profesional) es una persona que se pone mucho en el lugar de los demás, te lo digo de verdad, yo no había conocido a ninguna persona así... y no sé y me gusta por eso, me encanta. (B-UTS1 -01)

##### 4.4.1.2. *Capacidad de resonancia*

(...) No sé, las cosas que me ha hecho bien como consejos, porque yo pensaba, más que nada qué cosas como hombre y quizás la cultura un poco diferente, si tenemos, si estaba bien cómo..., o qué han hecho bien es poner opciones pero sin imponer las opciones (...) (B- UTS 5-18)

(...) Escucharme, escucharme, escucharme, y explicarme las cosas como son, cómo tengo que actuar yo en ese momento, porque a lo mejor yo he sido una persona que he pasado mucho también de la gente, que no vivo de la gente, que yo vivo de mí misma y la gente no me importa. Pero claro, me da consejos, entonces los consejos te los dan, tú los coges o los dejas, entonces ahí me han ayudado muchísimo. (B- UTS 7-29)

(...) yo vi la solución como aquel que se dice en ella, lo vi yo en ella, porque sí, como ella me ponía la atención pues yo me volqué en ella, con todas mis cosas, mis situaciones, incluso a veces (Nombre del profesional) me ha visto llorar, es verdad, muchas veces, muchas veces. (...) (B- UTS 5-19)

## 5. Otros resultados y elementos de interés

En este apartado vamos a comentar uno de los aspectos que consideramos atravesara transversalmente toda la investigación y que está relacionado con los dos principios éticos que más dilemas producen en los profesionales del Trabajo Social. El principio de autonomía y el principio de bienestar que repercuten (Idareta, 2018) en un abuso de poder del profesional hacia la persona usuaria:

(...)Y la conocía, porque tengo un hijo con el 40 % de discapacidad y siempre le ha ayudado en los cursos y con todo. Conocía a (nombre de la trabajadora social) que es asistente social y desde esa época que me he dejado ayudar. (B-UTS1-3)

(...) yo le explique lo que pasaba y creo que me hicieron varias preguntas y tal y tuve que presentar una documentación y unos papeles y se presentó para la ayuda del ayuntamiento, 200 euros en ese momento y era eso por el momento lo que estaba cobrando y eso era lo que tenía (B- UTS 2-9)

(...) las preguntas que me hacían...yo he contestado a todo lo que me preguntaban con la verdad y...pues eso: se han portado muy bien, no sé qué añadir, me he quedado en blanco... Pues que tienen mucha amabilidad con las personas que necesitan ayuda, que no sé si tienen la obligación de darla, o esto no funciona así ¿no? Pero se han preocupado mucho, sí mucho...pues tramitándome todo y bastante rápido. (B- UTS 3-22)

(...) Estaban las mismas señoras, me atendió la señora más mayor, sí,...ella me dice trae los papeles y ella me hace un ayuda, y hay que esperar, porque no tengo trabajo. Me dice que hay que hacer todo este, sí, bien. (M- UTS 7-30)

(...) me dijo de traer unos cuantos de papeles y me ayudó a pagar durante un tiempo la hipoteca del piso pero luego ya no pudo y vivo en el chabolo (M- UTS 7-31)

(.) Llevo mucho tiempo viniendo. Sí, llegas y para pedir ayuda piden muchos papeles, lo necesario. Sí, yo estoy sola y no tengo a nadie, y estoy en riesgo de...de... que estoy como una mendiga; pues lo más normal es que me ayuden ¿no? ¿O no?Ya que me han pedido papeles pues yo se lo tengo que traer y no hay más. Me ayudan y se portan bien. Al menos conmigo sí (B- UTS5 -22)

## 6. Discusión y conclusiones

Los resultados presentados muestran que las personas usuarias perciben que las intervenciones de los trabajadores sociales están centradas en una relación de alianza de ayuda. Se comparten emociones, sentimientos e ideas; se construye un vínculo de cuidado entre el trabajador social y la persona usuaria.

Los trabajadores sociales se centran en la persona y se interesan por los miembros de su sistema familiar creando un espacio de confianza donde es necesario la comprensión de los hechos que las personas usuarias presentan.

La persona usuaria percibe los efectos de la comunicación sobre las conductas que tienen los trabajadores sociales con ellos.

Resulta de interés señalar que, las personas usuarias no identifican las estrategias o técnicas que emplean los profesionales sino que a lo largo de los discursos destacan actitudes, conductas, gestos, sentimientos que los profesionales han tenido con ellos, no entendiendo por éstas, el conjunto de destrezas y estrategias que el profesional pone en funcionamiento en la construcción y mantenimiento del contexto de intervención a lo largo de todo el tiempo que dure la alianza de ayuda.

También, es importante destacar que las personas usuarias detectan cómo los profesionales les envían señales analógicas, gestos de afectos, lenguaje visual, en definitiva todo tipo de mensajes no verbales que califican la comunicación.

A continuación presentamos una tabla de triple entrada que muestra la relación existente entre las dimensiones, subdimensiones y maniobras estratégicas detectadas a partir de los relatos de las personas usuarias.

**TABLA 4: Dimensiones, subdimensiones y maniobras estratégicas detectadas a partir de los relatos de las personas usuarias**

DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	MANIOBRAS ESTRATÉGICAS
<b>ENGANCHE EN EL PROCESO DE AYUDA</b>	RECIBIMIENTO	Acompañamiento Prestar atención Aprecio Escucha para conocer Apoyo/animo Interés Lenguaje visual
<b>CONEXIÓN EMOCIONAL CON EL TRABAJADOR SOCIAL</b>	COPRODUCCIÓN	Confianza Comprensión Reciprocidad positiva Respeto a la persona Implicación
<b>SEGURIDAD DENTRO DEL SISTEMA DE AYUDA</b>	ACTITUD INCLUSIVA	Inclusión Valorar a la persona No enjuiciamiento
<b>LA ALIANZA DE AYUDA</b>	COOPERACIÓN	Respuesta empática Capacidad empática

Para concluir, hemos de hacer referencia a uno de los hallazgos en la investigación en los discursos de las personas usuarias y es el relacionado con el abuso de poder por parte de los profesionales hacia ellas, donde destaca un nivel de abuso de violencia metafísica paternalista puesto que son intervenciones profesionales en las que tiene prioridad el principio de bienestar y no el principio de autonomía. La literalidad de los discursos nos informa de una intervención donde se escucha, se comprende, se reconoce al otro pero sin embargo no se tiene en cuenta ni su opinión ni su decisión autónoma, el profesional elige el criterio de bienestar que considera más adecuado y mejor para la personas sin tener en cuenta el principio de autonomía

## 7. Referencias bibliográficas

- Arenas Martínez, M.. 2016. "¿Usuarios o ciudadanos? Intervención y participación en las políticas y servicios sociales", *Comunitania, International Journal of Social Work and Social Sciences*, 2016, enero, n. 11, pp. 27-43. <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.11.2>
- Bateson, G .1990. *Espíritu y naturaleza*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Úriz, M.J. Ballester, A. Viscarret, J. Idareta, F. 2013. "¿Qué dilemas éticos encuentran los profesionales del trabajo social en España y cómo los resuelven?" *Revista de Treball Social. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya*, 199: 35-45. ISSN 0212-7210.
- Beresford, P. and Adshead, L. and Croft, S. 2007. *Palliative Care, Social Work and Service Users*. London: Jessica Kingsley.
- Barranco, R. 1993. "El principio de participación en las leyes de Servicios Sociales". *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 2: 231-248.
- Dal Pra Ponticelli, M. 2000. *Modelos teóricos del Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- De Robertis, C. 2003. *Fundamentos del Trabajo Social. Ética y metodología*. Alicante PUV: Nau llibres.
- Escudero, V. and López, S. 2003: *Familia, Evaluación e Intervención*. Madrid: CCS.
- Friedman, H.CH. 1985. *Tratamiento de adolescentes con problemas: un enfoque en terapia familiar*. Barcelona: Paidós.
- Friedlander, M.L. and Escudero, V. and Heatherington, L. 2009. *La alianza terapéutica*. Barcelona: Paidós.
- Ghiglione, R. and Matalon, B. 1993. *Las encuestas sociológicas. Teoría y práctica*. México: Trillas.
- Haley, J. 1987. *Estrategias en Psicoterapia*. Barcelona: Toray.
- Harding, T. and Beresford, P.1996. *The standards we expect: What service users and carers want from social services workers*. London: National Institute for Social Work.
- Horvath, A.O. Bedi, R.P (2002) *The Alliance*, en J.C. Norcross (comps), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients*, New York: Oxford University Press: 37-69.
- Idareta, F.2018. "El abuso de poder en trabajo social: evaluación de las propiedades métricas del Cuestionario de Violencia al Usuario (C-IVU)". *Revista de Treball Social Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya*, 212: 95-111. ISSN 0212-7210.

Lagos Garay, G. 2004. "Gregory Bateson: un pensamiento (complejo) para pensar la complejidad. Un intento de lectura/escritura terapéutica. Polis. Revista Latinoamericana: journals.openedition.org. Consulta realizada 20 de octubre 2018.

(<https://journals.openedition.org/polis/7373>. pdf)

Lamas, C. 1997. "Los primeros contactos" en Coletti, M – Llinares, J L. La intervención sistémica en los Servicios Sociales ante la familia multiproblemática. Barcelona: Paidós.

López, A. 2010. "Ciudadanía, igualdad y servicios sociales: los límites del discurso neo-liberal" Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración,3: 251-172 ISSN 1137-5868.

Minuchin, S. and Fisman, H.CH. 1988. Técnicas de Terapia Familiar. Barcelona: Paidós.

Okun, B. 2001: *Ayudar de forma efectiva*. Barcelona: Paidós.

Pastor, E. 2010. "Oferta de oportunidades en la política de participación institucionalizada de los servicios sociales de atención primaria" Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria Revista de Servicios Sociales, ISSN 1134-7147. 47: 85-94.

Rogers, C and Stevens, B et al. 2004. Persona a Persona: el problema de ser humano. Una nueva tendencia en psicología. Argentina: Amorrortu.

Rogers, C. 2008. Psicoterapia centrada en el cliente: práctica, implicaciones y teoría, Barcelona, Paidós.

Rosell, T. 1989. La entrevista en Trabajo Social. Barcelona: Euge.

Ruch, A. and Turney, D. and Ward, A. 2010. Relationship-Based Social Work – Getting to the Heart of Practice. London: Jessica Kingsley.

Satir, Virginia. 2002. Nuevas relaciones humanas en el núcleo *familiar*. México: Pax México.

Simon, F.B. Stierlin.HY Wynne L.C. (1993): Vocabulario de Terapia Familiar. Buenos Aires: Gedisa.

Treviihick, P. 2003. Habilidades de comunicación en intervención social: Manual práctico. Madrid: Narcea.

## ARTICULOS/ARTICLES

Los determinantes del desclasamiento social educativo. Un análisis sobre la cohorte de treintañeros con título superior en España / The Determinants of Social Educational Downclassing. An Analysis of the Thirty-Year-Old Cohort in Spain Victoria Bogino-Larrambeberé .....	Págs 9-33
La formación en derechos humanos en el Trabajo Social. Evolución, propuestas y retos / Human Rights Education in Social Work. Development, recommendations, and challenges Carla Cubillos-Vega .....	Págs 35-58
La crisis de los Refugiados en Grecia: El desarrollo del racismo. Respuestas antirracistas e implicaciones para el Trabajo Social / Refugee crisis in Greece: The development of racism, anti-racist responses and implications for social work Sofía Dedotsi, Vasilios Ioakimidis y Dimitra-Dora Teloni .....	Págs 59-69
El acoso escolar en educación secundaria: prevalencia y abordaje a través de un estudio de caso / Bullying in secondary education: prevalence and approach through a case study Isabel Martínez Sánchez, Elisa Isabel Gómez Vallejo y Rosa Goig Martínez .....	Págs 71-91
Las percepciones de las personas usuarias sobre la intervención social del trabajo social / The perceptions of users about the social intervention of social work María Asunción Lillo Beneyto .....	Págs 93-110
The social positioning of immigrants and the social order problem / El posicionamiento social de los inmigrantes y el problema del orden social Ana María López-Narbona .....	Págs 111-134
Servicio de intervención familiar. De la normativa a la implementación: el caso de Aragón / Family Intervention Service. From the regulation to the implementation: the case of Aragón Elisa Esteban Carbonell, Nuria Del Olmo Vicén y Carlos Gómez Bahillo .....	Págs 135-150

## RESEÑAS/REVIEWS

Blanchard Giménez, M. (Coord.) (2014) Transformando la sociedad desde las aulas. Metodología de aprendizaje por proyectos para la innovación educativa en el Salvador / Transforming society from the classroom. Project learning methodology for educational innovation in El Salvador (por M.ª Ángeles Hernández Prados) .....	Págs 151-152
Watts, Beth y Fitzpatrick, Suzanne (2018) Welfare Conditionality / La condicionalidad en el estado del bienestar (por Domingo Carbonero Muñoz) .....	Págs 153-159
Cortina, Adela (2017). Aporofobia, el rechazo al pobre / Aporophobia, the rejection of the poor (por Leonel Del Prado) .....	Págs 161-164
Paris A. Cabello-Tijerina & Reyna L. Vázquez Gutiérrez. Cultura y Educación para la paz. Una perspectiva transversal / Culture and Education for Peace. A transversal perspective (por Diego F. Yanten Cabrera) .....	Págs 165-169