

# LA INSTRUMENTACION DEL TRABAJADOR SOCIAL

- Parece importante integrar en la formación de los trabajadores sociales, la perspectiva de que el instrumento fundamental en su desempeño profesional puede ser él mismo, con su propia historia personal y profesional.

En su labor, el trabajador social se ve enfrentado constantemente a distintas situaciones interpersonales. En este campo relacional, es un participante activo dentro de un proceso de influencias recíprocas. A este campo relacional el trabajador social no llega

«neutral», sino que con toda su historia relacional, con toda su experiencia de vida (Romero, 1986).

A su vez, los contextos en que ejerce su labor provocan en él una cantidad de impresiones y sentimientos que, consciente o inconscientemente, tienen una influencia sobre su acción (Valdés, Romero 1985). Es «modelo participante», en el sentido de modelar una actitud que refleja principios básicos de interacción, como pueden ser la responsabilidad por sí mismo, la fluidez del sentir y del pensar y la percepción que tenga de las relaciones interpersonales y del entorno (Titelman, Romero, 1986).

El trabajador social no es un técnico provisto de un «recetario» de interpretaciones, intervenciones y estrategias operativas, que pueda aplicar en cada oportunidad de modo mecanicista. Por el contrario, necesita participar activamente y a conciencia en las relaciones que surgen, sobre la base de informaciones recogidas por él y ese determinado contexto. Debe saber encontrar y, a menudo, «inventar» la conducta, la respuesta, el comentario o la propuesta más convenientes. Esto acarrea la necesidad

## Sabine Romero

Pedagoga Social, Escuela Superior de Estudios Sociales, Esslingen, Alemania.

Terapeuta Familiar Instituto Chileno de Terapia Familiar.

de seleccionar y «construir» soluciones siempre nuevas y, también, de considerar la relación interpersonal como la principal fuente de desarrollo y aprendizaje. Lo anteriormente dicho trae como consecuencia la necesidad de valorar al trabajador social

en su «subjetividad», ligando el trabajo a la propia vida, a la propia historia, a la manera personal de percibir e intervenir en la realidad.

Sin embargo, el contacto del trabajador social consigo mismo como persona no siempre se hace fácil. Con frecuencia, tiende a despersonalizar su acción, evitando darle un sello personal al resultado de su esfuerzo, lo que termina por hacer de su trabajo una labor intercambiable, anónima y poco gratificante para él mismo. Tanto la comunidad como el trabajador social tienen recursos y carencias, lazos afectivos y limitaciones personales, que colorean sus relaciones, y sólo el análisis empírico del mundo de ambos permite analizar de modo realista el desarrollo de un proceso cooperativo (Zúñiga, 1986).

## FLUJO DE INFLUENCIAS

Hay autores (Cohn, 1976, Riemann, 1976 y Schmidbaver, 1980) que, dentro del campo que definieron como de «asesoramiento social», pusieron de manifiesto y analizaron redundancias y algunos principios en la interacción «asesor-cliente» (el



cliente puede ser un individuo, una organización, etc.). Advierten que, en la relación de ayuda, esta interacción puede definirse como una complementariedad rígida (por ejemplo: cliente necesitado con un asesor omnipotente), caracterizada por roles estereotipados y estigmas sociales. En contraste, puede basarse en un concepto dinámico de ayuda, en que confluyen y se retroalimentan creativamente motivaciones, sentimientos y experiencias.

Luigi Anolli (1988) plantea la necesidad de que, antes de examinar las posibilidades y modalidades de colaboración entre el profesional y su cliente, éste tiene que ajustar cuentas con sus premisas, con su historia individual y profesional; en una palabra, consigo mismo.

El sistema circular de comunicaciones que establece el trabajador social y el cliente constituyen entonces un supersistema en que ambos, siendo cada uno un subsistema, se definen a través de un flujo, compuesto por mensajes verbales y no verbales que se influyen recíprocamente desde que se produce el primer contacto. Desde ahí, el profesional no puede menos que plantearse, de tanto en tanto, la pregunta fundamental: ¿cuáles fueron

mis conductos -comunicaciones- respuestas (verbales y no verbales) que pueden haber influido en la evolución de la situación en esta dirección más que en otra?

El autor agrega que no se trata, por cierto, de plantearse esta pregunta con fines moralistas, sino de hacer uso de un instrumento preciso para examinar el curso secuencial de las diversas interacciones, para extraer de ahí una lección.

Para adquirir ese instrumento, el profesional deberá capacitarse para puntear, sistemáticamente y aunque sea de modo arbitrario, las distintas secuencias interactivas a partir de sí mismo. La única conducta sobre la cual tiene poder, es decir la única conducta que él puede cambiar directamente, es la suya. De esta manera, el trabajador social debe llegar a ser capaz de llevar a cabo, constante y conscientemente, una observación crítica del flujo de interacciones y comunicaciones de la que él forma parte.

Sobre la base de los datos e informaciones obtenidas mediante esta observación, el profesional llega a

estar en condiciones de optar por la estrategia comunicacional más adecuada, eligiendo entre todas las modalidades posibles de respuesta, aquellas conductas que favorecen una relación interpersonal satisfactoria y creativa (evitando la formación de circuitos repetitivos) y que optimizan, por consiguiente, las posibilidades de aprendizaje, teniendo presente las características del contexto en el cual se coloca.

## IDENTIDAD PERSONAL Y PROFESIONAL

La base para que el profesional se aproxime al conocimiento de sí, que podemos llamar relacional, es la observación y el replanteamiento de las modalidades de conductas-comunicación que tiende, preferentemente, a emplear en la relación con los demás, tanto en el contexto profesional como en el personal.

Algunas áreas y determinados modelos de comunicación del profesional (que fueron adquiridos preferentemente dentro de la propia familia de origen) resultan facilitadores para la labor, mientras que otros constituyen un objeto de problematización o, simplemente, son negados o no tomados en consideración.

Mediante las interacciones con la propia familia, el profesional, al igual que los demás individuos, maduró y estructuró una imagen dada de sí y adquirió también un nivel específico de autoestima y de aspiraciones y de seguridad en sus condiciones y en sus potencialidades; en síntesis, logró una identidad personal, una definición de sí más o menos precisa y clara. Esta se complementa más adelante, en el período de formación, con la imagen más o menos definida de «cómo ser trabajador social» y que

determina, de modo más o menos consciente, aquello que «puede y debe» hacer en distintos ámbitos profesionales.

La falta de conocimiento de sí hace que el profesional corra el riesgo de repetir en el nuevo contexto, de modo rígido e indiscriminado, modelos de relación y estrategias de comunicación que eran adecuados en otros contextos y en otros tiempos, no logrando de esta manera una adaptación activa satisfactoria (Anolli, 1988; Cohn, 1976; Pfluger, 1977; Schmidbaver, 1980).

*"El trabajador social debe llegar a ser capaz de llevar a cabo, constante y conscientemente, una observación crítica del flujo de interacciones y comunicaciones de la que él forma parte".*



Sólo mediante un complejo y no breve proceso de asimilación-acomodamiento, el profesional pasará gradualmente a estar en condiciones de alcanzar un adecuado nivel de integración interactiva en su ambiente de trabajo. La asimilación atañe a los elementos ya conocidos en otros contextos, mientras que el acomodamiento consiste en el esfuerzo de inventar esquemas operativos acordes con los elementos de originalidad y especificidad del nuevo contexto laboral (Anolli, 1988). «Muchos profesionales no tenemos el coraje de aprender, de movilizar nuestra capacidad de invención, de crear aprendizaje creativo en la situación humana» (Zinker, 1979). Los cambios psicosociales, preferentemente, surgen en las relaciones interpersonales.

El aprendizaje puede constituir un diálogo entre hechos y fantasías, entre lo imposible y lo posible, entre lo que es y lo que podría ser; es un proceso en que escuchamos, aprendemos, pensamos, actuamos, creamos y cambiamos a partir de las capacidades potenciales de cada cual (Landau, 1987). También fomenta la audacia para abordar situaciones desconocidas, para «jugar» con objetos, materiales e ideas, considerando el fracaso no como un revés sino como una invitación a explorar de nuevo y mejorar (Landau, 1987).

Por último, el conocimiento de sí permite al trabajador social conectarse con sus necesidades de aprendizaje, de afecto, de descanso, etc., con el fin de nutrir las y evitar el desgaste personal y profesional que hoy día muestra con demasiada frecuencia. Sin esta consciencia de sí, «corremos el riesgo de convertirnos ante las personas con que trabajamos en seres impersonales, que no tienen historia, sentimientos ni necesidades propias» (Valdés, Romero, 1985).

Llamar la atención sobre este hecho elemental, y a

menudo ignorado -que el instrumento principal del trabajador social para su acción puede ser él mismo, lo hace un partícipe activo y cómplice del proceso de la dinámica interpersonal, que en el área psicosocial y educativa es un factor que determina esencialmente la calidad del aprendizaje. Desde allí que integrar esta perspectiva en la formación de trabajadores sociales aparece de vital importancia.

*"El aprendizaje puede constituir un diálogo entre hechos y fantasías, entre lo imposible y lo posible, entre lo que es y lo que podría ser; es un proceso en que escuchamos, aprendemos, pensamos, actuamos, creamos y cambiamos a partir de las capacidades potenciales de cada cual".*

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anolli, Luigi: «También el psicólogo debe ajustar cuentas consigo mismo». En: «Al frente de la organización» de Mara Selvini. Palazzolli y otros. Editorial Paidós 1988, Buenos Aires.
- Cohn, Ruth: «Von der Psychoanalyse zur themenzentrierten Interaktion». Editorial Ernst Klett 1976, Stuttgart.
- Landau, Erika, «El vivir creativo», Herder 1987, Barcelona.
- Pfluger, Peter: «Tiefenpsychologie und Pädagogik». Editorial Ernst Klett 1977, Stuttgart.
- Riemann, Fritz: «Formas básicas de la angustia». Herdes 1989, Barcelona.
- Rogers, Carl: «El proceso de convertirse en persona». Editorial Paidós 1984, Buenos Aires.
- Romero, Sabine: «El trabajo con grupos: Ideas y experiencias». Revista de Trabajo Social de la Escuela de Trabajo Social de la P. Universidad Católica de Chile, Número 50 de 1986, Santiago.
- Stollberg, Dietrich: «Lernen, weil es Freude macht». Editorial Kösel 1982, München.
- Titelman, Sandra y Romero, Sabine: «Trabajo grupal para el desarrollo individual - social de jóvenes». Revista de Apuntes para Trabajo Social, Nº 10 -11 año 1986, Santiago.
- Valdés, Ximena y Romero, Sabine: «Quiero contarte del Taller de los jueves, ese del que tú te reías'. Revista de Apuntes para Trabajo Social, Nº 3 año 1985, Santiago.
- Zinker, Joseph: «El proceso creativo de la terapia gestáltica». Editorial Paidós 1979, Buenos Aires.
- Zúñiga, Ricardo y Rifret-Raynor, Maryse: «L'analyse de l'expérience d'une cohorte». Universidad de Montreal 1982, Canadá.