



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

# Revista Trabajo Social

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

## La relación de ayuda en Trabajo Social.

Propuestas para un desarrollo  
de calidad

MERCEDES GONZÁLEZ VÉLEZ,  
PILAR BLANCO MIGUEL,  
CINTA MARTIS SÁNCHEZ,  
MABUELA FERNÁNDEZ BORREGO,  
PABLO ÁLVAREZ PÉREZ

## Prácticas de asistencialidad de Trabajo Social

en la política social de  
salud chilena

PATRICIA CASTAÑEDA MENESES,  
ANA MARÍA SALAMÉ COULON

## ¿Qué se enseña y cómo se enseña investigación en las escuelas de Trabajo Social?:

Aproximaciones a la formación  
profesional de cuatro universidades  
de la Región Metropolitana

PAMELA ANDREA HENRÍQUEZ ENSEMAYER

## Prisión, género masculino y Trabajo Social:

Una autorreflexión en torno  
a dimensiones a considerar

VÍCTOR I. GARCÍA,  
EDUARDO ZAVALA-MENDOZA

## Análisis psicométrico preliminar

de un instrumento para evaluar  
indicadores proteccionales en  
situaciones de maltrato infantil  
grave (I-PROT)

VALERIA ARREDONDO, CAROLINA SAAVEDRA,  
CRISTÓBAL GUERRA

DICIEMBRE  
90|20  
16



# La relación de ayuda en Trabajo Social. Propuestas para un desarrollo de calidad

## The relationship of support at work social. Proposals for a quality development

MERCEDES GONZÁLEZ VÉLEZ, PILAR BLANCO MIGUEL, CINTA MARTIS SÁNCHEZ, MABUELA FERNÁNDEZ BORREGO, PABLO ÁLVAREZ PÉREZ

*Departamento de Sociología y Trabajo Social. Facultad de Trabajo Social. Universidad de Huelva, España. Email: mercedes@uhu.es*

### Resumen

El Trabajo Social desde sus inicios ha dado siempre una gran importancia (Richmond, 1996) a la relación que establecía el trabajador social con sus clientes, ya que ha considerado que esta relación es el canal en el que cobran sentido el conocimiento y comprensión de las situaciones que atendemos, los diagnósticos que establecemos y las intervenciones que proponemos y acordamos con nuestros clientes. Además, también somos conscientes que difícilmente podríamos lograr influir en la vida de nuestros clientes de manera significativa si no estableciéramos una relación de calidad con ellos, basada ésta en la calidez, el respeto y la comprensión de unos profesionales de la ayuda que creen en sus capacidades y posibilidades, y por ende en su futura autonomía y autogestión.

En la certeza y convencimiento de lo expuesto, la pregunta central es saber desde qué marco teórico de las ciencias sociales puede desarrollarse una relación de ayuda coherente con los principios y valores del Trabajo Social. Hemos encontrado la respuesta en el enfoque humanista que permite desarrollar un trabajo social de naturaleza interaccionista. (Banks, 1997; Bermejo y Matínez, 1998; De Robertis, 2003). Para comprender en qué consiste, señalamos los rasgos principales que la teoría humanista tiene sobre el ser humano y analizamos su aplicación a la intervención del trabajador social, resaltando la consideración del cliente como sujeto activo y participante dotado de potencialidades y capacidades, capaz de tomar decisiones sobre sus asuntos.

En el deseo de concretar estas reflexiones se propone un perfil profesional de trabajador social que ejerce desde esos valores y que manifiesta en su práctica unas actitudes y destrezas profesionales propias del enfoque humanista y que se ve abocado de alguna manera a acometer procesos de cambio y transformación, en ocasiones dolorosos, a la manera de cualquier ser humano (Rogers, 2000).

**Palabras clave:** *Trabajo social humanista; relación de ayuda profesional; valores, cualidades, actitudes, habilidades.*

### Abstract

Social Work from their beginning has given always a great importance (Richmond, 1996) to the relationship between social workers and their customers, and has considered that this relationship is the channel in which has sense the knowledge and understanding of the situations that those social workers assist, the diagnostics that we establish and the interventions that propose and agreed with our customers. Also, we are aware that we will have difficulties to influence in the life of our customers if we do not establish a good quality relationship with them, based in the warmth, respect and the understanding of professionals who believe in their capabilities and possibilities, and in their future autonomy and self-management.

In the certainty and conviction of it exposed, the central question is to know from what theoretical frame of social science could develop a coherent relationship of helps with the principles and values of the Social Work. We have found the answer in the humanist approach that allows develop an interactionist nature social work (Banks, 1997; Bermejo y Matínez, 1998; De Robertis, 2003). For understand in what consists, pointed out the main traits that its theory has on the human and analyze the application to the social worker interventions, highlighting the consideration of the customer as active subject and participant equipped with potentialities and capabilities, capable of take decisions on their affairs.

In the wish of realize these reflections we propose a professional profile of social worker that exerts from those values and that manifest in their practice some attitudes and professional skills of the humanist approach and that is sees doomed of some way to undertake processes of change and transformation, sometimes painful, to the way of any human being (Rogers, 2000).

*Key words:* Humanist social work; support professional relationship; values, qualities, attitudes, skills.

## Introducción: la importancia de la relación en trabajo social

Los trabajadores sociales se implican con personas que bien sienten aflicción y dolor o bien lo causan. La práctica en este ámbito se mueve en un universo de sentimientos acusados y de emociones profundas. Trabajar de manera eficiente a la vez que adecuada con personas en esos momentos exige un buen conocimiento de la condición humana que debe comenzar por uno mismo y una sólida comprensión de cómo y por qué las personas se comportan del modo en que lo hacen cuando están sometidas a tensión, a la vez que hay que disponer de unas cualidades humanas especiales acorde con la profesión. Coincidimos con Bermejo y Martínez *en que a ayudar no se aprende únicamente conociendo bien la teoría sobre los elementos implicados en la relación de ayuda, sino que se requiere además un trabajo sobre las propias actitudes y un adiestramiento en las habilidades que aumentan dicha competencia* (1998: 9-10) y que, cuando esto falta, es muy posible que los planes mejor trazados tengan muchas posibilidades de fracasar.

La importancia del elemento relacional para la profesión se plantea desde los comienzos en el Trabajo Social en su dimensión de casos, en un primer momento, con M. Richmond (1996) y posteriormente analizado científicamente por Virginia Robinson (Hill, 1992). La relación que existe entre el cliente y el profesional es el vehículo en el que viaja la continuidad del proceso del Trabajo Social (Raya y Caparrós, 2014), dado que se necesita una mayor implicación en la vida de los clientes, que no es posible conseguir con acciones aisladas o con interacciones limitadas (de Robertis, 2003) y porque la efectividad de la relación sirve para propiciar cambios en las vidas de las personas y guarda analogías con la idea de que el Trabajo Social es un proceso, más que una consecución de acontecimientos separados. La relación hace que sucedan las secuencias y se realicen las conexiones. *Es la expresión práctica del principio de personalización y respeto a las personas* (Payne, 1995: 50).

Cómo abordar esta relación en trabajo social es el objeto del que nos ocuparemos en este artículo, y lo haremos desde la teoría humanista existencial,

dado que revisados los análisis teóricos realizados por Sara Banks (1997: 74) coincidimos con su conclusión cuando dice que *esta teoría humanista es totalmente congruente con los valores manifiestos en el Trabajo Social fundado en el respeto a las personas*.

## ¿Qué aporta la teoría humanista a la concepción del ser humano?

La característica fundamental de la psicología humanista es comprender la totalidad de la estructura humana considerando a la persona no como un objeto, un cambio de fuerzas o un grupo de instintos y motivaciones, sino como una entidad en sí misma que debe ser tomada en su unicidad e integralidad. El desarrollo de cada persona viene de la mano de la relación que establecemos con otros siendo ahí, la relación yo-tú, donde la teoría humanista pone el énfasis para el desarrollo de lo humano. Estas concepciones tienen una gran trascendencia ya que vienen a poner de manifiesto la relación como mecanismo de crecimiento y desarrollo para las personas. Sus presupuestos básicos son: un alto concepto del hombre unido a un gran respeto por aquello que es típicamente humano; una verdadera confianza en la fuerza creativa y originalidad del individuo; una concepción dinámica de la persona que cuenta con la construcción de ella misma, una función determinante a la autodeterminación, al proyecto y al ideal de uno mismo; el principio de unidad de la persona en sus momentos biológicos y psicológicos en contraposición al dualismo Cartesiano y el fraccionamiento ejercido por el psicoanálisis (Morán Carrillo, 2006). Desde este trabajo coincidimos con estos presupuestos básicos humanístico-existenciales, sobre todo en la centralidad de la persona, de la que se propugna una imagen positiva y optimista (a diferencia del psicoanálisis y el conductismo), donde el hombre es visto como un ser activo, que tiende hacia un fin y que experimenta la propia existencia (Banks, 1997). Nos parece acertada y compartimos su visión holística del ser humano, a partir de la cual el hombre es considerado como una unidad indivisible, compuesta por diferentes funciones ligadas entre sí e interaccionantes.

Rogers (2000) fue el primero en utilizar el concepto "relación de ayuda" al darse cuenta, después de una

investigación sistemática sobre el grado de eficacia de las diferentes corrientes psicoterapéuticas, que los resultados positivos conseguidos por sus clientes en terapia no se derivaban del enfoque desde donde se trabajase, sino de las cualidades profesionales y su habilidad para establecer un tipo particular de relación con sus usuarios. Estos resultados le llevaron a investigar en otros ámbitos profesionales, especialmente la educación, hasta poder comprobar que, sea cual fuera el tipo de intervención, si se crea la relación adecuada, entonces la persona podrá desarrollar su capacidad de cambio, reorganizando su personalidad de forma madura.

La relación de ayuda adecuada, según este autor humanista, se materializa a partir de los siguientes presupuestos: Aceptar al cliente tal y como es, manifestándole nuestra aceptación. Plantear que las condiciones externas al encuentro, tales como la puntualidad o confidencialidad en las entrevistas... no son suficientes para ganar la confianza de los clientes, si éstas están acompañadas del aburrimiento, desgana o rechazo puesto que, más tarde o más temprano, esto será percibido por nuestros clientes. *Ganar la confianza del otro no exige una rigida estabilidad, sino que supone ser sincero y auténtico. He escogido el término coherente para describir la manera de ser que me gustaría lograr* (Rogers, 2000: 55). Aceptar al otro es mucho más difícil que comprenderle. Muchos trabajadores sociales pretendemos que los otros, nuestros clientes, piensen y sientan como nosotros sentimos y percibimos, en el convencimiento de que nuestra visión del mundo y la forma de resolver los asuntos es la mejor. Y es desde esa *irracional verdad* desde donde se nos hace tan difícil permitir al otro ser diferentes a nosotros, ser él mismo. Si nosotros somos capaces de aceptar las opiniones, sentimientos, las posturas del otro, le ayudamos a convertirse cada vez más en sí mismo (Giordani, 1997).

Es necesario poseer una “expresión de uno mismo” que pueda ser transmitida y comunicada sin ambigüedad. La propia imagen del trabajador social no debe ser enmascarada por su rol o status. *Si en una relación determinada soy coherente en una medida razonable, si ni yo ni el otro ocultamos sentimientos importantes para la relación, no cabe duda que podremos establecer una verdadera relación de ayuda... si puedo establecer una relación de ayuda conmigo mismo probablemente lograré establecer una relación de ayuda con otra persona... si debo facilitar el desarrollo personal de los que se relacionan conmigo, esto significa que yo también debo desarrollarme* (Rogers, 2000: 56-60). El comportamiento debe reflejar el estado interior,

ya que los profesionales de la ayuda no produciríamos ningún efecto constructivo en el cliente si nos comportamos de forma distinta a como somos realmente. No sirve actuar de forma calmada, segura, benevolente, afectuosa, si interiormente vivimos estados de ánimo diferentes a éstos. Es del todo inútil tener en la relación una fachada con la que no se corresponde mi realidad interior. Este comportamiento vendrá después traducido por el autor en una de las tres actitudes básicas que el profesional debe cultivar en sí mismo para resultar eficaz: la autenticidad. Para ser eficaz en el encuentro, el profesional tiene que aprender y tener el coraje de escuchar las variadas reacciones que sienten con relación a las distintas personas. Rogers (2000) constata con satisfacción que, después de un largo y constante ejercicio, había conseguido la capacidad de *ser aquello que verdaderamente soy, incluida la imperfección*. Él constata que sólo cuando nos aceptamos como somos, podemos iniciar un camino para cambiar aquello que en nosotros va mal. Además, esta aceptación de nosotros mismos convierte en auténtica la relación con el otro y asegura una trayectoria terapéutica fructífera, donde consideramos al otro como un proceso en devenir, en construcción, dando importancia al presente más que al pasado y al futuro; trabajando por construir el momento actual desde los aspectos positivos y capacitantes de la persona, en la convicción de que quien tiene presente tiene futuro.

### Las aportaciones de la teoría humanista al ejercicio del Trabajo Social

Una vez que hemos indicado las que, a nuestro juicio, son las principales características que plantea la teoría humanista a partir de las aportaciones de Rogers, se aborda la influencia de las mismas en trabajo social. En este análisis nos planteamos cómo deben ser las relaciones que se establecen entre trabajador social y cliente. Entendemos que constituye el núcleo central del proceso de ayuda dado que es el principal instrumento para obtener y manejar información significativa de nuestros clientes. Es improbable que se produzcan cambios en el mismo si no existe una relación efectiva (Comier y Comier, 1994; Borrell Carrió, 1993, 2004; Rossell, 1998 y Rodríguez 2010).

La relación profesional puede definirse como un tipo particular de interacción, cuyo desarrollo se fragua y desarrolla en y a través de la comunicación que se establece entre trabajador social y cliente (Sullivan, 1984). Es el resultado la interacción que se establece entre una persona “más conocedora”

y otra “menos concedora”, en orden a permitir a esta última un mayor nivel de funcionamiento en aquellas áreas en la que la primera es experta, posibilitando modos más constructivos de conducta, aumento de la sensibilidad emocional y un mayor control sobre la propia vida, en el seno de una organización o servicio (Carkhuff, en Marroquín, 1991). Supone, pues, el encuentro de dos personas diferentes que han de compartir cosas, ambientes y experiencias, si bien van a ser vividas de manera diferente (Valverde, 2002).

Así, la relación es más que la suma de las partes que en ella intervienen. Funciona como un todo, donde las partes presentes interactúan. Un sistema donde la relación entraña una influencia bidireccional en virtud de la cual los trabajadores sociales son interactivamente cambiados por sus clientes y viceversa y donde sus cogniciones, emociones e intereses mutuos tienen mucho que ver entre sí (Payne, 1995).

### Los inicios de la relación

Es un proceso que se inicia cuando la persona acude con una demanda al trabajador social. Ésta proporciona el primer elemento de información acerca de lo que la persona considera que es problemático para ella o para su entorno; de la manera en que esa persona encara sus dificultades: como algo propio y que está en relación con uno mismo o como algo que le viene de fuera, que le es dado; de las expectativas que la persona tiene respecto a la resolución de sus dificultades y del papel que, a su juicio, deben cumplir de cara a esa resolución tanto ella misma como los servicios y/o recursos que ofrece el medio social; y de la forma en que cree puede ser ayudada por el trabajador social (Ituarte, 1992). También puede cumplir otras funciones cuando son utilizadas por personas que se encuentran en situación de sufrimiento, pero que se sienten incapaces de tratarla o expresarla abiertamente, como llave para acceder a una ayuda profesional de forma directa. En este sentido la demanda, o la ausencia de la misma, puede enmascarar otros problemas que la exploración de los trabajadores sociales tendrá que analizar en su camino hacia el diagnóstico. Todos estos aspectos, según Molleda (1999) y Santos Chans, Cantero y Hamparzoomian (2014), ponen de manifiesto que la demanda es un asunto complejo que hay que desenmarañar en muchos casos para poder llegar a apreciar todos los aspectos que subyacen en la misma, llena de subjetividades y evidencias y cuya elaboración previa es importante realizar para ser certeros en nuestros diagnósticos.

A partir de la demanda, los clientes realizan una

propuesta relacional que pretende provocar una respuesta en el trabajador social a fin de conseguir aquello que creen necesitar. Esta propuesta relacional tiene un valor diagnóstico muy importante y será más evidente cuanto más alto sea el nivel de angustia y de preocupación del cliente. En los casos en que en la propuesta relacional se detecten elementos manipulativos por parte del usuario, el trabajador social deberá reconducir ésta, no respondiendo a los efectos deseados con la manipulación: *el hecho de no encontrar la respuesta esperada permitirá al usuario comprender y rectificar la actitud inicial... la respuesta profesional del trabajador social ha de ser siempre aquella que considere mejor para la atención de su cliente. Su responsabilidad profesional tiene que prevalecer por encima de amenazas, las culpas o las resistencias del cliente, y tiene que ir acompañada de toda la capacidad de comprensión y adecuación expresivas* (Rossel, 1998: 91 y De Robertis, 2003: 111).

Ahora bien, hemos de tener presente que muchas “manipulaciones” del usuario no son más que estrategias de supervivencia socialmente adquiridas para desenvolverse en una realidad no siempre deseable y facilitadora para la persona. Es posible que esas estrategias se utilicen cuando la comunicación técnico-cliente se plantea en planos asimétricos y/o autoritarios, donde aparece explícitamente la dependencia y supervisión del otro para la solución de los problemas. El hecho de tener que depender y de no poseer los mecanismos de autonomía de forma permanente en la vida, no cabe duda que puede generar mecanismos parecidos a los que establece R. K. Merton (2003) en su estudio sobre la delincuencia (1949). Pero, ¿son únicamente responsables los usuarios que las utilizan? ¿no contribuimos nosotros y las estructuras que representamos a la permanencia de estas estrategias? Entendemos que en muchos casos estas estrategias no son más que mecanismos de supervivencia frente al saber-poder, y no cabe duda de que si se perpetúan es porque han dado una optimización en sus resultados. Seguramente la autonomía y autogestión paulatina de las personas y los grupos que atendemos traerán como consecuencia relaciones más claras y sinceras entre los profesionales y sus usuarios.

Otro aspecto importante a tener en cuenta en esta etapa del proceso es que el hecho de pedir ayuda suele generar en los clientes sentimientos de desvalorización e inferioridad, que vienen a reforzar los sentimientos de baja autoestima que muchas personas han generado ante la vivencia de situaciones problemáticas a las que no pueden dar respuesta desde sus propios recursos. Este hecho no es casual

sino que tiene que ver con los valores socialmente aceptados relacionados con el éxito y la valía, donde las personas que no pueden solucionar sus problemas psicosociales de forma autónoma son enjuiciadas negativamente por una sociedad que los percibe y trata como incapaces por dependientes. Resulta importante que desde el trabajador social, en su relación con el cliente, se rompa este circuito considerando estos sentimientos y teniendo un trato que pase por valorar a la persona en su esencia y no sólo por las acciones infructuosas. Sólo desde estos planteamientos podremos considerarles capaces de preservar su autonomía e independencia (Santos, Chans, Cantero y Hamparzoomian, 2014), y dotaremos de valor y respetabilidad a aquellos que solicitan nuestra ayuda.

En muchas ocasiones, una dificultad para la comprensión de la demanda es que el contacto con el cliente activa en el trabajador social sus propias vivencias, conscientes e inconscientes y genera respuestas desconocidas, inesperadas, incomprensibles, que a veces intenta justificar por la actitud del cliente. En ese sentido, se plantea como importante (Salzberger, 1988; Walsh, 2012) el autoconocimiento y el análisis de esos comportamientos por parte del profesional que no puede mantenerse inerte ante lo que la relación con el otro le plantea, sino que tiene que afrontar, de manera irremediable, procesos de autorreflexión al modo de sus clientes. Los valores humanistas suponen pues que el profesional en la relación con sus clientes debe afrontar un constante crecimiento personal-profesional desde la honestidad de quien en su esencia es de la misma humanidad que el otro (cliente) (Roger, 2000).

El trabajador social debe ser consciente de estar situado en un proceso donde tiene que adaptar sus intervenciones al ritmo del cliente, a la vez que ha de tener una actitud de apertura que lo disponga a compartir los elementos generados (Rossell, 1998). Esa actitud puede estar condicionada por una serie de ideas previas, que dependerán principalmente de la experiencia del profesional, su personalidad y la naturaleza del problema que vaya a abordarse. Lo indudable es que la toma de conciencia de su presencia es el primer paso para poder afrontarlas. Ciertas ansiedades son el precio que en muchas ocasiones tenemos que pagar por realizar un trabajo que entraña tanta responsabilidad, al de saber que el entrevistado le atribuirá autoridad y conocimiento (Rodríguez, 2010). Podemos destacar, siguiendo a Salzberger (1988), en su análisis de la relación profesional, temores relacionados con el ámbito

cognitivo tales como: hasta donde necesitaré conocer del cliente para poder ayudarlo, si será capaz de ayudarlo y facilitarle lo que le solicita y necesita. También pueden aparecer otros situados en la esfera emocional como el miedo a que el cliente descubra sus inseguridades y sentimientos en la relación. Estos miedos convivirán unidos a una serie de *buenos deseos* orientados a la comprensión del cliente y a poner a su disposición todos sus recursos para poder ayudar y responder a su situación-problema y malestar de su cliente de una manera amable, bondadosa y tolerante. Como consecuencia del deseo de utilidad, el trabajador social querrá ser amable, bondadoso y tolerante. Estas cualidades, que inicialmente son deseables, no deben confundirse con la condescendencia o complicidad con el entrevistado, puesto que estas últimas no resultan nada beneficiosas en la relación de ayuda profesional, en la medida que pueden buscar más el beneficio del trabajador social que del cliente o evitar que afloren determinados aspectos para ser tratados; así, *discernir entre la tolerancia basada en la capacidad de reconocer y soportar los sentimientos del entrevistado... y el temor ante la conducta hostil y los sentimientos negativos de aquel*. Coincidimos con Rossell (1998) y Raya y Caparrós (2014) en que el trabajador social debe poseer un espacio mental, cognitivo-afectivo, que le permita entrar en contacto con los sentimientos profundos del usuario, con su realidad, tanto externa como interna, a fin de lograr la comprensión necesaria que le permita ayudar a su cliente. El nivel de implicación que esté dispuesto a tener tanto el profesional como el usuario será un parámetro que dará intensidad y profundidad a la relación y garantizará su calidad y calidez.

### **¿Qué cualidades y actitudes son necesarias en el trabajador social desde una perspectiva humanista?**

El proceso interactivo y de reciprocidad que actúa sobre la relación de ayuda viene a poner de manifiesto que las aportaciones que realicen las partes implicadas van a afectar a la calidad de la misma. Así, las actitudes y destrezas que posea el trabajador social serán determinantes y podrán modificar la calidad de la relación de ayuda, al igual que las actitudes y conductas del cliente.

Entendemos que el trabajador social será más efectivo cuando logre integrar sus apartados personal y científico; esto es, cuando consiga un equilibrio entre las competencias interpersonales y técnicas. Para ello, pensamos con Valverde, (2002), Comier y Comier (1994), Ander Egg (1992) y Borrell (1993, 2004) que son necesarias una serie de cualidades y

actitudes personales en los profesionales del Trabajo Social.

La *sensibilidad social*, nos dice Ander Egg (1992) y Valverde (2002), es la cualidad por la cual una persona tiene la facultad de percibir y responder a las necesidades, problemas, sentimientos y maneras de pensar de otras personas. Esta propensión a expresar sentimientos solidarios se manifiesta en la capacidad de penetración y de comprensión activa del otro, en lo que él es y quiere. Ser sensibles a los problemas de los otros, a su dolor y desencanto, supone en la actualidad abanderar una lucha contra corriente, teniendo en cuenta que son la competitividad, el oportunismo, el ganar no importa a costa de qué y quién o la deshonestidad los valores imperantes en la sociedad que vivimos.

Otro elemento importante es la *energía*, tan necesaria para los profesionales (Satir, 1994) que reciben diariamente multitud de clientes y que acaban su jornada de trabajo, cansados física, mental y emocionalmente. Además, los trabajadores sociales pasivos y poco enérgicos no inspirarán mucha confianza y seguridad a sus clientes; por el contrario, es más probable que el dinamismo y la intensidad inspiren la seguridad y el refuerzo suficientes para que los clientes o usuarios sean activos y colaboren (Howe, 1997).

Relacionado con esta falta de energía puede aparecer el síndrome de quemarse por el trabajo o *burnout*, que afecta a muchas profesiones de ayuda en general, y a los trabajadores sociales en particular, dado que -al ser profesiones con una base filosófica humanista- cuando entran en contacto con organizaciones deshumanizadas y despersonalizadas a las que deben adaptarse, experimentan un choque, de tal forma que la prevalencia de expectativas no realistas acerca de los servicios humanos profesionales y la diferencia entre expectativa y realidad contribuyen al estrés que experimentan. Además, estas profesiones asistenciales tienen que dedicar gran parte de su tiempo a la implicación con personas que a menudo se encuentran en situaciones problemáticas, en las cuales sus relaciones están cargadas de sentimientos de frustración, temor, impotencia, desesperación; la tensión resultante puede dejar al profesional agotado y emocionalmente predisuesto al *burnout* (Rubiol, 1987; Giménez, 2000; Gil-Monte y Peiró, 1997, en Giménez, 2000: 73-77).

El autocuidado se presenta como garante de la energía a largo plazo en una carrera profesional de fondo, para ser capaz de mantener llenos el depósito de la ilusión y la motivación en nuestro desarrollo profesional cotidiano. Para ello, hemos de tener presente

el cuidado al cuidador (Bimbela, 2005 y 2008). Es decir, si queremos cuidar con calidad, hemos de invertir en cuidarnos, y si no sabemos, tendremos, irremediablemente, que aprender. Coincidimos con Walsh (2012), en que uno de los aprendizajes que hemos de desarrollar, para hacernos resilientes en nuestro trabajo y evitar a la postre que el trabajo nos atrape en una ansiedad incapacitante, es lograr un equilibrio entre la vida personal y profesional.

Aspectos de organización de los servicios donde trabajamos también pueden incidir en la relación (Rossell, 1998). De entre ellos destacamos la *duración del encuentro*, que debe girar en torno a cincuenta o sesenta minutos. La *frecuencia* con que se realizarán estos encuentros será otro aspecto a decidir por el trabajador social. Ésta estará condicionada por las características de situación, si es grave o leve, y, como indicábamos respecto a la duración, por la naturaleza del servicio u organismos desde donde trabajamos.

Muchos trabajadores sociales pueden encontrarse en la tesitura de tener la necesidad de ver a sus clientes con más frecuencia de lo que la dinámica del servicio les permite. Estas situaciones repercuten directamente en la calidad de la relación y de los servicios que prestamos. Esta idea es ampliamente defendida en la literatura de Trabajo Social ya desde sus orígenes por autores como Richmond (1996), y en la actualidad autores como Ander Egg (1992), Du Rantquet (1996), Ituarte (1992), Rossell (1998), entre otros, siguen planteando la necesidad de esta implicación en la mejora y el cambio de las estructuras organizativas desde donde los profesionales y los clientes interactúan.

Por otro lado, los trabajadores sociales eficientes han de ser *flexibles* (Gardner, 2004), esto es, no estar sujetos en su trabajo a una única perspectiva o metodología. Los profesionales flexibles adaptan métodos y técnicas a sus clientes o usuarios, en lugar de forzar a éstos con sus problemas a adaptarse a una estrategia u orientación metodológica particular.

También el *dar apoyo* tiene una serie de funciones muy importantes en la relación de ayuda tales como reducir la ansiedad, engendrar esperanzas, crear móviles, orientar, animar, activar y proporcionar seguridad emocional. Aunque sin olvidar que deberemos buscar el equilibrio y tener la lucidez de saber discriminar entre el apoyo y la protección para evitar que se genere la dependencia del usuario (Acinas, 2004).

Los trabajadores sociales deben tener buenos *deseos*



y tener una visión positiva al desarrollar su trabajo (Walsh, 2012). Están obligados a buscar en todo momento el beneficio de sus clientes y no el propio. Su deseo de ayudar no está mediatizado por sus propias necesidades. El “buen deseo” implica que nuestros motivos e intenciones son positivos y constructivos, y que nos comportamos de forma ética y responsable con nuestros clientes. Coincidimos con Rogers (2000: 55) en la importancia de manifestar al cliente nuestra aceptación siendo sinceros, auténticos, coherentes, aceptándolo tal cual es, aceptando sus opiniones, sus sentimientos, sus posturas, permitiéndole ser él mismo. La calidad de la acogida demuestra al cliente la atención y respeto que nos merece su persona y circunstancias. En consecuencia, estaremos inspirando una confianza que le animará a estar más relajado, a ser más sincero y desvelar sus aspectos más íntimos.

Son muchos los autores (Satir, 1994; Rossell, 1998; Ituarte, 1992; Comier y Comier, 1994; Rogers, 2000, entre otros) que nos ponen de manifiesto que si el trabajador social está falto de *autoconocimiento*, es probable que no sea capaz de establecer el tipo de relación más idónea para el cliente. En ese sentido, es importante tener conciencia de que nuestro comportamiento puede estar influido por las actitudes que tengamos hacia nosotros mismos. Las personas que tengan una visión negativa sobre ellas tenderán a subestimarse y buscarán o evitarán las interacciones con otros que confirmen su autoimagen negativa o, por el contrario, si nos sentimos competentes o válidos como personas, podemos transmitir esta actitud hacia el cliente. Todos nuestros sentimientos y pensamientos influyen sobre la forma de manejar ciertos aspectos de la relación de ayuda profesional. Los sentimientos y actitudes sobre uno mismo que tengan mucha intensidad pueden influir de forma significativa sobre nuestra conducta con los clientes. Nos indica Rossell (1998: 63) que *toda relación con los demás, en este caso con los clientes, no deja de ser un reflejo de la relación del trabajador social consigo mismo*.

Esto nos lleva a la necesidad de ser conscientes tanto de nuestras capacidades y de nuestras limitaciones como de las destrezas de intervención que estamos utilizando para producir cambios en el usuario. De todas ellas coincidimos con el humanismo (Rogers, 2000 y Carkuff en Giordani, 1997) en la importancia de tres habilidades nucleares que facilitan y harán efectiva la relación y permitiendo que ésta sea de ayuda: la empatía, el respeto y la genuinidad. Dada la relevancia que se le otorga desde esta teoría nos detendremos en el presente artículo en ellas.

### **Destrezas nucleares que facilitan la relación de ayuda profesional**

Dentro de las destrezas de atender y acoger hemos de resaltar la importancia de la *observación y la escucha*. Para comprender su importancia en el diálogo, nos remitimos al axioma comunicacional expresado por Watzlawick, Beavin y Jackson (1981: 47): *Si... se acepta el comportamiento íntegro en una situación de interacción y se considera que éste tiene valor de mensaje, se puede decir que es comunicación; por ello, aunque se haga un esfuerzo, no se puede no comunicar. La actividad o inactividad, las palabras o el silencio, todas tienen el valor de mensaje: se influyen las unas a las otras, y a su vez no se puede dejar de responder a estas comunicaciones y de esta manera ellas también comunican. Tendría que estar bien claro que el simple hecho de que no se hable o de que no se preste atención recíproca no constituye una excepción a lo que ha sido ahora afirmado*. La importancia de la escucha y la observación para la relación de ayuda es recogida por prácticamente toda la bibliografía que recoge el ámbito de las habilidades de comunicación (Bimbella, 2005; Barrutia, 2009; Caballo y Verdugo, 2005; Castañer, 1999; Costa y López, 1994; Comier y Comier, 1994; Elizondo, 2005; Garcia Huete, 2003).

A partir de la observación atenta, el trabajador social podrá recoger los mensajes que el cliente le envía desde el lenguaje no verbal. Para el trabajador social en el proceso de ayuda tiene una importancia relevante, el reconocimiento e identificación del estado de ánimo del cliente, ya que permiten recoger y comprender el significado subjetivo que las personas dan a los hechos. Es precisamente este significado el que facilita leer la historia, usando la única llave válida para la interpretación: la percepción que la persona tiene de la propia vivencia. Resulta importante que no nos perdamos en dilucidaciones y puntualizaciones que tiene que ver exclusivamente con los contenidos de los mensajes olvidando el mundo perceptual del interlocutor.

La observación abarca a toda la persona: su aspecto físico, el intelectual, el componente afectivo y la manera de instaurar la relación con la persona que ayuda. La experiencia nos enseña que es imposible prestar una atención ininterrumpida durante mucho tiempo, o percibir y asimilar todo aquello que vemos y sentimos. Al observar la conducta del cliente es conveniente que el trabajador social mantenga una atención diligente, pero no tensa, de forma que no se le escapen elementos significativos.

La observación y la escucha se integran conjuntamente y concurren tanto para comunicar al cliente nuestro interés por él y por todo lo que está expo-

niendo como para recoger informaciones útiles para conocerle más a fondo. La aplicación constante de estas dos posturas permite al trabajador social revelar eventuales incongruencias o contradicciones entre la comunicación verbal y no verbal del cliente, que podrán ofrecer indicios muy válidos para comprender más a fondo los dinamismos del cliente.

Escuchar significa asimilar y recordar lo más fielmente posible todo lo que el otro está diciendo. Para asimilar el mensaje completo que el cliente envía al trabajador social, es necesario que éste preste atención a todo lo que le lleva a través de la palabra, así como a las numerosas indicaciones que le llegan a través de la comunicación no verbal. En la práctica, el trabajador social escucha y se escucha, en el sentido de percibir y de codificar los modos intrapsíquicos que la relación con el cliente le provoca. La escucha actúa simultáneamente en una doble modalidad de alerta y orientación. La primera cuando el trabajador social presta atención a lo que el cliente le dice y hace, que pasa a ser orientada cuando el trabajador social refleja al cliente el sentido de lo que él ha conseguido comprender.

La constante postura del trabajador social para la escucha interesada y atenta infunde en el cliente la certeza de ser escuchado y de ser digno de consideración. Además, el cliente se sentirá estimulado para continuar la relación con el profesional y se empeñará cada vez más en superar las dificultades con las que se encuentra. Un aspecto importante a tener presente es que el cliente escuchará con atención lo que el trabajador social le diga, sólo después de que él haya sido escuchado a fondo.

Etimológicamente, el término empatía proviene del griego *en-pathos*, *sufro-en*, *siento-en*, siento desde dentro. Suele definirse como la capacidad de comprender a las personas desde su propio marco de referencia en lugar del correspondiente al profesional. La comprensión del otro, desde el prisma de la empatía, es entendida por Rogers (2000: 60) como *entrar completamente en el universo de los sentimientos del otro y de sus concepciones personales y verlos desde el mismo ángulo de él*. Este concepto de empatía defendido por el autor implica comprender al otro poniéndose en su lugar, experimentando lo que él experimenta. Responder empáticamente a un cliente puede ser un intento de pensar “con”, más que “para” o “sobre”, el cliente.

La *empatía* implica la comprensión de los pensamientos o perspectivas internas del cliente, incluso cuando éstas no hayan sido verbalizadas. Esto supone que el profesional en la relación de ayuda ha introyectado de su cliente no sólo los aspectos

explícitos, sino también aquellos implícitos o inconsciente que el cliente no ha verbalizado (Comier y Comier, 1994; Eisengerg y Strayer, 1992).

La empatía es útil para la calidad y efectividad de la relación profesional, y ayuda a conseguir el rapport; a obtener información de los clientes mostrándoles comprensión o atención; a adoptar las metas del cliente relativas a la autoexploración; ayuda al cliente a conocerse a sí mismo al confrontarse con otra persona que se constituye en un espejo viviente capaz de recoger con fidelidad y reflejar con claridad los aspectos de su mundo interior; y aumenta la seguridad del cliente en él mismo para explorar su mundo interior al sentirse acompañada, respetada y aceptada por el trabajador social. Además, *sin empatía falta el fundamento para poder ayudar a los demás. De la empatía depende la eficacia de las otras variables y en un último análisis la solución de solución última de los problemas del cliente* (Carkuff, en Giordani, 1997: 179).

Dos son las dimensiones necesarias que deben captarse de la persona para poder comprenderla, según Carkuff: el componente afectivo y el componente perceptual. En el primero, el trabajador social tendrá que desarrollar su sensibilidad y la capacidad de observar para recoger, tanto el tipo de sentimiento que el cliente vive en ese momento como el grado de intensidad del mismo. Debemos tener en cuenta que, generalmente, los sentimientos no son verbalizados explícitamente, pero sí son expresados por medio del lenguaje no verbal. Cuando el trabajador social está seguro de haber recogido con precisión las dos dimensiones del componente afectivo, tratará de formular con claridad el tipo de sentimiento que el cliente está viviendo en ese momento y de reflejar ese sentimiento con el mismo nivel de intensidad que ha expresado el cliente, evitando tanto minimizar como enfatizar la carga afectiva. En segundo lugar, el trabajador social debe comprometerse a recoger el mundo perceptual del cliente, es decir, el significado que éste da a la situación que está exponiendo. Para poder recoger el mundo perceptual del otro, el trabajador social debe dejar de lado su forma de ver y valorar la situación.

El *respeto o aceptación positiva* hace referencia a la capacidad de valorar al cliente o usuario como persona merecedora de dignidad. La transmisión de respeto tiene varias funciones importantes cuando se establece la relación profesional, como el transmitir al cliente el deseo de trabajar con él, el interés en el cliente como persona y su aceptación. Se han identificado cuatro componentes del respeto o aceptación positiva (Rausch y Bordin, en Comier y

Comier 1994; Walsh, 2012): el *compromiso* del profesional que desea y está interesado en trabajar con el cliente y que se traduce en acciones tales como ser puntual, reservar uso exclusivo de tiempo para el cliente, asegurar la privacidad de los encuentros, mantener la confidencialidad y aplicar sus destrezas para ayudar al cliente. El trabajador social intenta *entender y tratar sus problemas con interés*, y demostrarlo y transmitirlo siendo empático, haciendo preguntas para recoger información importante, y manifestando mediante comentarios y acciones su interés por comprender al cliente; tener una *actitud no valorativa* que permita al trabajador social evitar la condena de los pensamientos, sentimientos o acciones de su cliente. Esta actitud se transmite mediante la aceptación de las expresiones y experiencias del cliente sin manifestar desacuerdo o crítica. Un reto que los trabajadores sociales deben afrontar con frecuencia a este respecto es cómo superar los sesgos personales y culturales para tratar con personas que la sociedad en general percibe como innecesarios, ofensivos, desagradables, peligros, etc. Y, por último, la *protección y cercanía* que viene a potenciar la acción del profesional en la relación porque reduce la naturaleza impersonal generando cercanía en el cliente y eliminando los sentimientos de rechazo de éste. Será transmitida con respuestas verbales como frases de elogio sinceras, precisas que proporcionen al cliente refuerzo positivo y describiendo algo según sucede en el transcurso de la entrevista (inmediatez).

La *genuinidad o congruencia* implica ser uno mismo. Contribuye a que la relación sea efectiva reduciendo la distancia emocional entre el trabajador social y su cliente, ayudando a éste a identificarse con el profesional, a percibirlo como una persona similar a sí. Podemos distinguir en esta destreza y habilidad profesional cinco componentes: a) *conducta de refuerzo no verbales* como el contacto ocular y la disposición frontal al sentarse con el cliente; sin embargo, estas conductas deberían usarse discretamente y, al igual como hemos indicado en la empatía, deberían seguir el ritmo del cliente. b) Cuando los profesionales no enfatizan su rol, autoridad o estatus tienden a ser percibidos como más genuinos por sus clientes, ya que un excesivo énfasis en el rol o posición propia pueden generar distanciamiento emocional innecesario en la relación. El trabajador social genuino (Roca, 2004) es alguien que está a gusto consigo mismo y con diferentes personas en diversas situaciones y que no necesita simular nuevos roles para sentirse o comportarse de forma eficiente. *La relación y la ayuda*

*son parte de su estilo de vida, no adoptan o abandonan roles a voluntad* (Egan en Comier y Comier, 1994: 47). c) Ser congruente implica que las palabras, acciones y sentimientos del profesional coinciden, son consistentes. d) La espontaneidad entendida como la capacidad para expresarse a sí mismo con naturalidad y sin conductas artificiales (Morales, 2007). e) Una parte de la genuinidad implica la capacidad de ser abiertos, de compartir con otros, de autorrevelarse. Se puede definir autorrevelación como cualquier información que los trabajadores sociales transmiten a sus clientes sobre él mismo. Normalmente, los profesionales pueden escoger entre revelar o no algo sobre sí mismos. Entre las razones que avalan el uso de la autorrevelación podemos resaltar: que puede generar una atmósfera relacional abierta y facilitadora, que el profesional puede ser percibido como más cálido y sensible, que puede reducir la distancia entre los roles de profesional y cliente potenciando la apertura y la expresión de sentimientos del cliente.

Ahora bien, tal y como indica Comier y Comier (1994), la autorrevelación es una destreza compleja que no debería usarse indiscriminadamente. Para su uso es necesario que el trabajador social tenga presente una serie de reglas que le orienten a decidir qué, cuándo y cuánto revelar. Una de las reglas hace relación a la extensión; en ese sentido, la mayoría de las experiencias indican que una cantidad de revelación moderada tiene efectos más positivos que los niveles altos o bajos. Respecto a la duración de la autorrevelación (la cantidad de tiempo utilizada para dar información personal), es recomendable ser conciso y a la vez tener en cuenta la capacidad del cliente para utilizar y beneficiarse de la información recibida. La tercera regla referida a la profundidad o intimidad de la información revelada nos orienta a la conveniencia de que las afirmaciones profesionales sean similares en contenido y forma a los mensajes del cliente. En líneas generales, es importante que el trabajador social sea consciente en todo momento de su motivación para utilizar la autorrevelación, a la vez que conozca los efectos reales de ésta. En ese sentido, afirmamos que la autorrevelación sólo es conveniente cuando es posible explicar cómo beneficia al cliente.

## Conclusiones

En la relación profesional se harán presentes los conocimientos, valores, habilidades, técnicas y experiencias del trabajador social, que conformarán la base para la comprensión y la posterior ayuda al cliente. Pero este proceso estará altamente con-

dicionado por el deseo del cliente de salir de las dificultades, y por su voluntad y capacidad para colaborar con el trabajador social.

Podemos afirmar que la relación de ayuda óptima sólo puede ser creada por una persona psicológicamente madura. Este planteamiento nos sitúa como trabajadores sociales ante el reto de acometer un proceso de crecimiento personal en pos de nosotros mismos y de los otros. Un proceso de crecimiento personal integral, globalizador, donde no existen compartimentos estancos, ni lugares donde somos y otros donde dejamos de ser; un proceso que parte de quiénes somos y se dirige a qué queremos ser. La reflexión, la valentía, la búsqueda de lo auténtico, la toma de decisiones coherentes... serán las herramientas que permitirán aproximarnos a ser personas psicológicamente maduras, personas que son y que gozan en plenitud la aventura de la vida con los otros; personas a la postre tan humanas, que tienen que acometer procesos de cambio y de mejora al estilo de los que planteamos a nuestros clientes.

El ser profesional en su madurez emocional y cognitiva se enfrenta a sus vulnerabilidades desde la responsabilidad y deseo de afrontar tareas de autocuidado porque es consciente de ser un instrumento fundamental de ayuda. Es capaz de reconocer, metafóricamente hablando, que necesita “tener puestas a punto”, engrases, cambio de piezas, revisiones periódicas, etc.”, y da respuesta a esa necesidad buscando espacios personales y de formación que le permiten no perder de vista quién es, qué hace, por qué, cómo... pero no limitando estos interrogantes a la esfera laboral, sino que integrándolos en la totalidad de lo que es. No cabe duda que la satisfacción y felicidad producida por el trabajo será llevada a nuestros hogares, a nuestros espacios íntimos, a la vez que la felicidad encontrada en esos espacios se trasladará al ámbito laboral. Tener conciencia de esa integralidad en el autocuidado es garante y facilitador en los procesos de crecimiento que constantemente acometemos, fundamentalmente cuando atravesemos malos momentos. Reconocer y asumir personalmente que no somos perfectos, que el dolor del otro nos duele, que no poder ayudar a solucionar sus problemas nos provoca impotencia, que nos alegramos con quienes han superado sus dificultades... en definitiva, que tenemos sentimientos cuando trabajamos supone asumir la esencia de la naturaleza humana en la más profunda plenitud, la plenitud de vivir.

Esta humanización del ser profesional viene a garantizar el encuentro profundo con el otro, con el

cliente, al que vamos a percibir de forma humanizada, con una esencia similar a la nuestra. En ese sentido le vamos a considerar dotado de potencialidades y capacidades. En consecuencia, le daremos el trato de sujeto activo y participante, capaz de tomar decisiones sobre sus asuntos porque sabe hacia dónde quiere dirigirse. Quedan pues, aparcados los posicionamientos autosuficientes donde creemos poseer las soluciones y donde los clientes son meros agentes pasivos e inútiles en la relación. Entre un polo y otro podemos encontrar diferentes variantes. Lo importante es que, aunque no exista un estado puro, tengamos clara la tendencia; esto es, hacia dónde queremos dirigirnos, dónde se sitúa la meta personal del yo con respecto al otro y el desarrollo de una buena práctica y ser profesional del Trabajo Social.

## Referencias bibliográficas

- ACINAS ACINAS, M. P. (2004). *Habilidades de comunicación y estrategias asistenciales en el ámbito sanitario(2). 1: Aspectos generales y contextuales. 2: Actuaciones en situaciones de urgencia y emergencia*. Jaén: Formación Alcalá.
- ANDER EGG, E. (1992). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: S-XXI.
- BARRUTIA LEONARDO, A. (2009). *Inteligencia emocional en la familia. Herramientas para resolver conflictos en el ámbito familiar*. España: Toro Mítico.
- BANKS, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- BERMEJO, J. C. Y MARTÍNEZ, A. (1998). *La relación de ayuda, acción social y marginación*. Madrid: Sal Térrea.
- BIMBELA PEDROLA, J. L. (2005). *Cuidando al profesional de la salud. Habilidades emocionales y de comunicación* (5ª ed). Escuela Andaluza de Salud Pública. Junta de Andalucía.
- BIMBELA PEDROLA, J. L. (2008). *Gimnasia Emocional. Pasamos a la acción. Habilidades emocionales y de comunicación*. Escuela Andaluza de Salud Pública. Junta de Andalucía.
- BORRELL I CARRIÓ, F. (1993). *Manual de Entrevista Clínica*. Barcelona: Doyma.
- BORRELL I CARRIÓ, F. 2004. *Entrevista Clínica. Manual de estrategias prácticas*. Barcelona: semFYC EDICIONES.
- CABALLO C. Y VERDUGO, M. (2005). *Habilidades sociales: Programa para mejorar las relaciones sociales entre niños y jóvenes con deficiencia visual y sus iguales sin discapacidad*. Madrid: ONCE.
- CASTANYER, O. (1999). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- COMIER W. H. Y COMIER L. S. (1994). *Estrategias de entrevistas para terapeutas*. Desclée de Brouwer. Bilbao.

- COSTA, M. Y LÓPEZ, E.** (1994). *Manual para el educador social (2). 1: Habilidades de comunicación en la relación de ayuda. 2: Afrontando situaciones*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- DE ROBERTIS, C.** (2003). *Fundamentos del trabajo social, Ética y metodología*. Universidad de Valencia. Nau Llibres.
- DU RANQUET, M.** (1996). *Los modelos en Trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI.
- EISENGERG, N. Y STRAYER, J.** (1992). *La empatía y su desarrollo*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- ELIZONDO TORRES, M.** (2005). *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México: Trillas.
- GARCÍA HUETE, E.** (2003). *El arte de relacionarse*. Málaga: Aljibe.
- GARDNER, H.** (2004). *Mentes flexibles. El arte y la ciencia de saber cambiar nuestra opinión sobre los demás*. Barcelona: Paidós.
- GIMÉNEZ BERTOMEU, V. M.** (2000). El fenómeno del burnout en las relaciones de ayuda. Estudio experimental de la situación en centros sociales municipales de Alicante. Barcelona: *Revista de Trabajo Social*, N° 159, pp. 65-101.
- GIORDANI, B.** (1997). *La relación de ayuda de Rogers a Carkhuff*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- HILL, R.** (1992). *Nuevos paradigmas del Trabajo Social. Lo social natural*. Madrid: Siglo XXI.
- HOWE, D.** (1997): La teoría del vínculo afectivo para la práctica del Trabajo Social. Barcelona: Paidós.
- ITUARTE TELLECHEA, A.** (1992). *Procedimiento y proceso de trabajo social clínico*. Madrid: Siglo XXI.
- MARROQUÍN, M.** (1991). *La relación de ayuda en Robert R. Carkhuff*. Bilbao: Mensajero.
- MERTON, R.K.** (2003). *Teoría y estructura sociales*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España.
- MOLLENA FERNÁNDEZ, E.** (1999). "La intervención social a partir de una demanda económica en Servicios Sociales Generales". Cuadernos de Trabajo Social, n° 12, pp. 159-184. Madrid.
- MORALES, C. J.** (2007). *Guía para hablar en público. Método completo y práctico para las diversas situaciones*. Madrid: Alianza.
- MORÁN CARRILLO, J. M.** (2006). *Epistemología, ciencia y paradigma en Trabajo Social*. Sevilla: Aconcagua.
- PAYNE, M.** (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*. Barcelona: Paidós.
- RAYA, E. Y CAPARRÓS, N.** (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27, 83-93.
- RICHMOND, M.** (1996). *Caso social individual. El diagnóstico social (textos seleccionados)*. Madrid: Talasa.
- ROCA VILLANUEVA, E.** (2004). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad y autoestima e inteligencia emocional*. Valencia: ACDE Psicología.
- RODRÍGUEZ VALLADOLID, N.** (2010). De la ayuda en la Intervención Social. Documentos de Trabajo Social · n°48 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246.
- ROGERS, C.** (2000). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós.
- ROSSELL, T.** (1998). *La entrevista en Trabajo Social*. Barcelona: Llar del Llibre.
- RUBIOL, G.** (1984). El agotamiento de los profesionales de ayuda. *Revista de Trabajo Social*, N°94, pp. 42-57.
- SALZBERGER-WITTENBERG, I.** (1988). *La relación asistencial. Aportes del psicoanálisis kleiniano*. Buenos Aires: Amorrortu.
- SANTOS, L., CHANS, J.C., CANTERO, A. Y HAMPAR-ZOUMIAN, I.** (2014). Trabajo Social en un centro de Servicios Sociales: una familia con 70 gatos. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27, 73-82.
- SATIR, V.** (1985). *Relaciones humanas en el núcleo familiar*. México. Pax México.
- VALVERDE MOLINA, J.** (2002). *El diálogo terapéutico en exclusión social: Aspectos educativos y clínicos*. Madrid: Narcea.
- WALSH, F.** (2012). *Resiliencia Familiar. Estrategias para su afrontamiento*. Buenos Aires: Amorrortu.
- WATZLAWICK, P., BEAVIN, J. H. Y JARCKSON, D.** (1981). *Teoría de la comunicación humana*. Madrid: Herder.