

# ¿Nos van a creer si no nos lo creemos?

Will they believe us if we don't believe it?

Àngels Sabater Corral<sup>1</sup>

Este escrito lo he hecho como una reflexión personal y un recordatorio de los principios de nuestra profesión, que en según qué escenarios y presiones nos es difícil aplicar y recordar. En él planteo la necesidad de dar más peso a la ética profesional y de intentar rebajar la presión de las instituciones públicas en los momentos actuales.

Me pregunto cómo tienen que recibir y asumir las personas con quienes trabajamos desde servicios sociales los cambios habituales de profesionales, como tienen que sentirse cuando después de un análisis y trabajo planificado conjuntamente que parte de una buena vinculación, unos objetivos pactados y madurados entre las dos partes, encuentran que cuando se ha definido y planificado su proyecto de cambio, se ha trazado un viaje aceptado y se los ha alentado, una de las partes ya no hará el viaje, y a menudo ni siquiera se ha despedido, ni ha podido presentar de una manera respetuosa al nuevo compañero... ¿De qué manera podemos empoderar hacia el cambio cuando el trabajo conjunto tiene que durar meses, quizás años, tiene que ser sostenido pero a la vez hay tanta movilidad profesional? ¿Es realmente un modelo que tiene en cuenta a la persona? ¿A qué responde? ¿Es revisable? Muy probablemente sí...

Ahora que se empieza a focalizar en nuestras actuaciones y se remarcan las buenas prácticas de la profesión, se analiza y se profundiza en la definición de códigos deontológicos, ¿no sería un buen momento para repensar este punto? ¿Qué modelo de atención estamos usando? ¿En qué situaciones sería menos impactante o positivo un cambio de profesionales y en qué otros sería desaconsejable? ¿Por qué?

Para citar el artículo: SABATER CORRAL, Àngels. ¿Nos van a creer si no nos lo creemos? *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2018, n. 212, p. 165-167. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Colegiada 8045, diplomada en trabajo social. IMSSB. Ajuntament de Barcelona. angie.sabater@gmail.com

Como sociedad somos y venimos de una estructura social con gran influencia del pensamiento neoliberal, en la que la precariedad económica ha sido y continúa estando muy presente. Atendemos un porcentaje elevado de casos donde la prioridad es cubrir necesidades básicas... Pero un detalle que llama la atención es como se evalúa la intervención de nuestros servicios, es decir, no solo tienen que cuantificarse los casos atendidos por números de intervenciones y entrevistas hechas sacando a partir de estos números conclusiones válidas, sino que también se tendrían que analizar otros indicadores, como pueden ser la calidad de la intervención empleada midiendo los resultados obtenidos tanto en positivo como en negativo o bien cambio cero, a corto, medio y largo plazo, unos indicadores que no siempre se tienen presentes cuando se dirige la mirada a las estadísticas o informes que se publican. Se tendría que dar más peso a la calidad de la atención que a la cantidad de casos atendidos y cuantificación de gasto hecho, puesto que no solo se trata de cuantificar ayudas económicas y casos atendidos.

Pienso que un criterio para poner luz a la problemática y ayudar a planificar mejor hacia qué modelo de atención e intervención queremos ir sería detallar las dificultades detectadas, predisponibilidad o no de cambio, habilidades y potencialidades del usuario, objetivos hacia el servicio, intensidad del caso y partiendo de este análisis buscar una consolidación de los mini equipos dentro de los mismos equipos de atención, marcando niveles de intervención más o menos largos según la intensidad del caso, es decir, en función de la complejidad de cada situación y carga de cambios a trabajar. Y no solo esto, sino según el recelo del usuario hacia el servicio, resistencias, potencialidades, capacidad de aceptación del cambio, y cómo el usuario se posiciona ante todo esto. Estos indicadores también tendrían que ser medibles.

Por otro lado, sorprende en según qué entornos y situaciones sentir de los mismos profesionales que los usuarios muchas veces esconden información, o mienten, o que no nos producen simpatía... Muy probablemente sea fruto de nuestras experiencias previas tanto personales como profesionales y del posicionamiento del usuario hacia el servicio, puesto que él también tiene sus prejuicios... Tiene lógica, pero, que si cada tres meses lo atiende un profesional distinto, si básicamente se cubre el tema económico pero por la situación de los equipos no se trabaja como querríamos el cambio de la situación y el empoderamiento de la persona... ¿No es una reacción humana y comprensible? Quizás nosotros también tendríamos que cambiar algo si queremos que el engranaje sea diferente. Y si tiro de este hilo, aparecen, pues, varias cuestiones: si las situaciones laborales de los profesionales fueran más estables, ¿esto se produciría del mismo modo? ¿Mejoraría la atención hacia nuestros usuarios? ¿Habría más motivación para

mantenerse dentro de los mismos equipos? ¿Cómo se sienten el resto de miembros del equipo cuando pierden un compañero? ¿Habrá más implicación por los dos lados con más estabilidad de los equipos? ¿O no cambiaría nada? Sería bueno poder analizarlo y ver las diferencias, si es significativo o no para la calidad del servicio. Se tendrían que potenciar más los criterios técnicos y la motivación e implementación de estos criterios.

Y no quiero decir con esta reflexión que los técnicos no tengamos derecho a cambiar de entorno laboral o no seamos profesionales muy preparados para desarrollar nuestras tareas, al contrario, sino que se tendría que incentivar de alguna manera la estabilidad, formación, motivación, permanencia y consolidación, y más cuando se prevé que la intervención será larga y compleja. El criterio técnico tendría que prevalecer sobre el criterio estadístico.

Por otro lado, si el entorno nos condiciona a todos, sería bueno no sentirse como profesionales culpables de situaciones que no se desarrollan con el éxito previsto y se tendrían que tener en cuenta las limitaciones del entorno en que nos encontramos según cada situación. Somos responsables de nuestra actuación pero no del entorno donde la desarrollamos.

Como conclusión, cerraría este artículo haciendo un llamamiento al análisis de la intervención en los momentos actuales así como una reflexión a los poderes públicos para mantener y mejorar el actual modelo de atención de nuestros servicios sociales, formándolos y motivándolos, trabajando para la cohesión y la investigación de la mejora en la intervención, y para mejorar de una manera más efectiva las situaciones.

Por otro lado, sobre los profesionales, es importante hacer un llamamiento a la responsabilidad individual que tenemos todos y una mirada de recordatorio sobre la importancia y los valores de nuestra profesión, evitando juzgar y dejándose llevar por procedimientos emocionales de situaciones anteriores vividas, tratando de ser lo más neutros posibles.