



Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Derecho

El autoconocimiento: una herramienta para la calidad en la “relación de ayuda”.

Trabajo fin de grado presentado por: Miguel Ángel Suárez Alemán
Titulación: Curso de adaptación del Grado de Trabajo Social
Línea de investigación: Trabajo Social
Director/a: Dr. Don David Velaz Ciaurriz

Ciudad: Las Palmas de Gran Canaria
19 de julio de 2013
Firmado por: Miguel Ángel Suárez Alemán

CATEGORÍA TESAURO: 3.4.4

RESUMEN

Abordar como objeto de estudio el autoconocimiento en la persona del profesional del Trabajo Social y sus implicaciones en la praxis de la relación de ayuda, proviene de la experiencia vital de quien suscribe y de los profesionales entrevistados. El acercamiento al pensamiento científico de diversas ciencias humanas, ha permitido una aproximación al valor de lo subjetivo como fuente de conocimiento, a la comprensión de los procesos psicoterapéuticos, y en el marco del Trabajo Social, a la caracterización de la relación de ayuda, además de explorar diversas áreas, que abordan la importancia de la autoobservación como herramienta de calidad. La investigación cualitativa, desde la entrevista en profundidad, ha permitido que lo narrado fuera un acto de generosidad; favoreciendo la elaboración de conclusiones, a modo de propuestas, en torno a la exploración de un campo que se sumerge en la transformación de la conciencia y su repercusión en la praxis profesional.

Palabras claves: Autoconocimiento, procesos terapéuticos, calidad de la intervención, relación de ayuda.

“Me observo a mí mismo y llego a conocer a otros”

Lao-Tsé

*“Agradece la llama su luz, pero no olvides el pie del candil que,
constante y paciente, la sostiene en la sombra”*

Rabindranath Tagore

*“¿Me contradigo? Pues bien, me contradigo.
Soy inmenso, contengo multitudes”*

Walt Whitman

*Cuando el creador libera su obra desconoce quién podrá leerla,
observarla, sentirla, llorarla, reírla, cantarla...
Mi gratitud a todas las personas que hicieron posible este relato,
que el otro recreará...*

ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN

1.1.- Justificación de la elección del tema	1
1.2.- Planteamiento del problema	3
1.3.- Objetivos	5
1.3.1.- Objetivo General	
1.3.2.- Objetivos Específicos	

II.- MARCO TEÓRICO

2.1.- Características y objeto de estudio	5
2.2.- Del significado de los procesos terapéuticos	7
2.3.- Del ejercicio profesional y la relación de ayuda	11
2.4.- Ética, perfil profesional y formación continúa: elementos configurativos de la Calidad	14

III.- MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Introducción al Marco Metodológico	18
3.1.1.- Tipo de investigación	19
3.1.2.- Estrategia metodológica	20
3.1.3.- Características del instrumento	21
3.1.4.- Sobre la muestra y su modo de selección	22

IV.- DISCUSIÓN CRÍTICA DE LOS RESULTADOS

4.1.- Introducción	24
4.2.- Presentación de la información	25
4.3.- Análisis de los datos	27

V.- CONCLUSIONES

VI.- LIMITACIONES y PROSPECTIVA

6.1.- Limitaciones	52
6.2.- Prospectiva	53
Referencias bibliográficas	55
Bibliografía	56

Anexo I

I.- INTRODUCCIÓN

1.1.- Justificación de la elección del tema

Comenta Mary E. Richmond en su obra *Caso Social Individual* que "raramente se encuentra una persona dedicada al servicio social de casos individuales **cuyos puntos de vistas** sobre la familia, a veces conservadores, otros radicales, **no se vayan modificando profundamente al contacto con las realidades que le revela su trabajo**" (Richmond, 1993, p.119).

Si bien la anterior afirmación se expresa en un formato probablemente muy superado hoy en día, o bien carezca de una formulación científica óptima a los paradigma de las ciencias sociales del Siglo XXI, el redactor concibe que en ella se encuentra una expresión de la experiencia personal y profesional, convirtiéndose la misma en una de los principales motivos personales que lo impulsó a elegir este tema: la transformación de la mirada que en el transcurso del tiempo produce el contacto con "las realidades". Tal y como, el que suscribe, manifestó en el discurso institucional del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Las Palmas, "los primeros años de ejercicio profesional se caracterizaron por el convencimiento de que lo importante era una óptima intervención técnica y una excelente cualificación" (Suárez, 2002, p.3).

Con los años, paradójicamente, mientras se garantizaba la estabilidad laboral crecía la insatisfacción y el cansancio, producto entre otras cosas, de los interrogantes que en la práctica cotidiana inevitablemente aparecen al estar expuesto a la interacción ante multitud de realidades de carencia y dificultad. En este cuestionamiento que lleva a la crisis y a la búsqueda personal, se produce un proceso de autoconocimiento, y de desarrollo de amplitud de la conciencia, desde el trabajo terapéutico desplegado a través de diferentes corrientes de la psicología humanista, fundamentalmente la escucha activa.

Tras dos décadas de ejercicio profesional, donde ha primado la atención al público, en el marco de la entrevista directa para la recepción de diversas demandas, la relación de ayuda no solo se ha convertido en el axioma principal del citado ejercicio, sino que ha sido el motor o principio teleológico para descubrir cuáles son los condicionamientos con los que afronta su cotidianidad y que están presentes en la interacción profesional, bien de forma consciente o inconsciente.

En esta búsqueda que puede originarse en el interés por la formación profesional continua o producirse por motivos personales, el proceso de reflexión y autoobservación está enfocado hacia el interior, más que al manejo de técnicas o de mayor información, dirigido por tanto hacia la conciencia del mundo interno, por lo que se enmarca en el

ámbito de lo personal pero acaba influyendo en la intervención profesional, en lo que se refiere fundamentalmente a la relación de ayuda, siendo el propio profesional, en la transformación de su mirada y su actitud ante si mismo y el otro, la herramienta para la mejora de la interacción.

Otro de los motivos que incidieron a que el autor se inclinara para este tipo de investigación estriba en la necesidad de reconocer cuales son “los filtros que condicionan la escucha, la visión y el análisis que desarrollan los Trabajadores Sociales” (Puig i Cruells, 2008, p. 15). Urge conocer cuáles son los condicionantes que influyen sobre el trabajador social cuando escucha la demanda, entendida desde una concepción amplia e integradora que abarca desde la petición, solicitud y requerimiento, hasta los niveles más amplios que suponen el reconocimiento de su palabra, de su historia y de su proceso personal. Si bien estos condicionantes, pueden no aflorar durante el contacto en el ámbito profesional o surgir de forma discontinua y a borbotones. En definitiva, la demanda ante la que se encuentra el profesional del trabajo social en la relación directa con la ciudadanía en el marco de la intervención profesional, afecta lo personal además de ser captada desde la cosmovisión del mismo.

La trabajadora social Natalia Rodríguez sugiere que “se indague sobre las variables que el trabajador social debe poseer para que la relación de ayuda sea óptima” (Rodríguez, 2008, p. 50). Así mismo, subraya la importancia de estudiar el grado de influencia que ejercen distintos factores entre los que explicita las características del trabajador social, técnicas utilizadas o recursos aplicados.

En el convencimiento de que en las relaciones que se generan en las interacciones propias de esta profesión, se hace necesaria la conciencia de la corriente de influencia mutua que se establece entre el usuario y el trabajador social, así como acercase al conocimiento de los mundos y cosmovisiones de cada actor de la relación. El autoconocimiento facilitaría dar respuesta a esta necesidad al profesional de la ayuda, posibilitando la toma de conciencia de las propias emociones que se desencadenan ante el otro y lo escuchado, favoreciendo posiblemente mayor garantía de respeto a la autonomía del otro y la promoción de la corresponsabilidad.

En este sentido, Carl Roger nos transmite su aprendizaje en las miles de horas que trabajó en contacto íntimo con personas que sufren, entre algunas de las enseñanzas significativas que plantea dice lo siguiente: “soy más eficaz cuando puedo escucharme con tolerancia y ser yo mismo. Con el transcurso de los años, he adquirido una mayor

capacidad de autoobservación que me permite saber con más exactitud lo que siento en cada momento” (Rogers, 1982, p. 27).

En resumen, existe un interés en muchos profesionales por el reciclaje y la formación continua. Cuando por diversas circunstancias esta búsqueda, además, deriva en un trabajo interior de autoconocimiento, la transformación que estos procesos producen, en la forma de estar y ser en el mundo, marcan las relaciones y, por ende, la práctica profesional de forma significativa en las profesiones de ayuda. La propuesta de este Trabajo Fin de Grado (en adelante, TFG) se enraíza en una experiencia vital. En ella se descubre la trascendencia que este proceso personal y bagaje experiencial tiene como herramienta para la intervención profesional, principalmente en la atención directa.

Por tanto, la motivación e interés por este tema se fundamenta, entre otros, en los siguientes aspectos:

- Íntima convicción de la importancia e incidencia fundamental que tienen los procesos de reflexión y autoobservación y por tanto de crecimiento personal en los TT.SS., por ser una “profesión de ayuda” a través de la relación directa.

- Interés por indagar si existen estudios y/o investigaciones que aborden esta realidad.

- La relación que se establece entre el ciudadano y profesional es el núcleo de la intervención social por lo que impera la comprensión y la conciencia de los mundos y cosmovisiones de los que interactúan.

La novedad del tema estriba en la propuesta implícita de abrir una vía de investigación hacia una perspectiva en la formación desde el enfoque cualitativo, que añada a la adquisición de habilidades instrumentales: técnicas, métodos, la dimensión del autoconocimiento y desarrollo de la conciencia, que redundará significativamente en la calidad y comprensión del ejercicio profesional centrado en la relación de ayuda y atención personal. Es necesaria la auto-observación, para que el profesional conozca sus propias actitudes, sentimientos, percepciones e inferencias que orientan su vida personal, y por extensión, su quehacer técnico.

1.2.-Planteamiento del problema

La exposición continuada del trabajador social en la atención directa al público, tras largos periodos de ejercicio profesional, aún garantizando una formación continua, con especial énfasis por la recualificación y adquisición de conocimientos y herramientas, parece no ser único garante de la calidad en la atención. La relación de ayuda que en el devenir profesional se ha convertido en el marco idóneo del trabajo social consta, como toda relación social, de dos interlocutores, que de forma asimétrica, se relacionan en pos

de un objetivo. La comprensión global de esta relación de ayuda exige bifurcar la focalización en el profesional y en el demandante o ciudadano, siendo la pretensión de este trabajo, realizar una aproximación a la figura del profesional, ya que es obvio que una mejora en las habilidades y cualificación de la relación, redundará en el éxito profesional.

Se pretende argumentar con este trabajo de investigación, que dicha mejora profesional puede ir más allá de la incorporación de conocimientos, manejo de técnicas, métodos, modelos, etc., dirigiéndose hacia la transformación interior de la persona del profesional, que desde un enfoque de autoconocimiento y desarrollo de la conciencia, abre una perspectiva nueva y diferente en la formación. Ello implicaría que en determinadas profesiones caracterizadas por centrarse en la ayuda y la interacción, tener presente y manejar el autoconocimiento, la reflexión y la conciencia del mundo interno se convertirían en fundamentos, no sólo para la mejora de la calidad de la intervención y la interacción sino además para la satisfacción y salud profesional.

Considerando lo anteriormente expuesto, surgen una serie de interrogantes, entre otros:

- ¿Son los procesos personales, es decir, es esta competencia: autoconocimiento y desarrollo de la conciencia personal, una condición necesaria para la cualificación profesional en la relación de ayuda?
- En el campo del Trabajo Social que interviene en el apoyo personal, ¿sería necesaria una aptitud específica para este quehacer?
- ¿Cómo influye en nosotros profesionales de la relación de ayuda la realidad del otro?
- ¿Es posible configurarnos como profesionales facilitadores y acompañantes de los procesos de cambio personal de los ciudadanos/usuarios que atendemos, sin adquirir una conciencia de la propia realidad personal?

Al existir diversidad de corrientes psicosociales que abordan estos procesos y desde la necesidad e interés por concretar el contenido de la investigación, se opta por la corriente de la psicología humanista, básicamente la escucha activa.

Dado lo extenso del tema, el planteamiento del problema se concreta en el siguiente enunciado, que pretende aproximarse a la comprensión de una experiencia o realidad:

- Cuando el profesional del Trabajo Social opta en su trayectoria vital por realizar un proceso de autoconocimiento y toma de conciencia de sí mismo, se genera un posicionamiento vital y profesional que cualifica la intervención en la interacción con el otro-los otros.

1.3.-Objetivos

1.3.1.- Objetivo general:

Estudiar cualitativamente experiencias vitales de profesionales que han seguido procesos terapéuticos de autoconocimiento y conciencia personal y analizar como estas influyen en el abordaje y la calidad de la intervención profesional, fundamentalmente en la interacción con el otro.

1.3.2.- Objetivos específicos:

- Recoger a través de las entrevistas, experiencias vitales de profesionales que hayan realizado procesos terapéuticos de crecimiento personal.
- Identificar y extraer de las entrevistas los aspectos claves, que según la experiencia de los entrevistados han influido y contribuido en el abordaje y la mejora de la calidad de su intervención profesional.
- Explorar y reconocer los elementos más significativos de la escucha activa u otras herramientas terapéuticas que estos profesionales han incorporado a su quehacer profesional.
- Indagar la existencia o no de documentos y estudios que aborden o se aproximen al tema seleccionado para elaborar el presente TFG.

II.- MARCO TEÓRICO

2.1.- Características y objeto de la investigación

Abordar desde la óptica cualitativa las experiencias vitales de profesionales del Trabajo Social que hayan seguidos procesos terapéuticos de autoconocimiento y las influencias en la intervención, implica múltiples realidades experienciales que se necesita conceptualizar para su entendimiento. Esta manipulación del objeto de estudio, para su comprensión integral, implica desarrollar entre otros aspectos las definiciones de algunos conceptos y la delimitación de dicho objeto.

Al adentrarnos en el terreno de las ciencias sociales, este TFG pretende caracterizarse por enfocar el objeto de estudio en la persona del profesional del Trabajo Social, centrándose en la comprensión de la experiencia más que en la explicación de la misma, se trata pues de un acercamiento fenomenológico. Tal como recoge Mardones:

El contenido positivo del término *comprender* varía y tiene énfasis diversos, según los autores; así, a título de ejemplo, para Simmel (y el primer Dilthey) la comprensión tiene una resonancia psicológica, es una forma de empatía o identificación afectivo-mental que reactualiza la atmósfera espiritual, sentimientos, motivos, valores, pensamientos de sus objetos de estudio. Pero Dilthey acentuará además en las ciencias humanas la pertenencia del investigador y la realidad investigada al mismo universo histórico: el mundo cultural e histórico del hombre. Se da, por tanto, una unidad sujeto-

El autoconocimiento: una herramienta para la calidad en la “relación de ayuda”

objeto que permite la *comprensión desde dentro* de los fenómenos HISTÓRICOS SOCIALES, HUMANOS (Mardones, 2012, p.31).

Al analizar el objetivo general, se pueden aislar varios objetos de estudio, que se concretan en dos: por una parte, los profesionales afectados en experiencias vitales debido a procesos de auto-conocimiento y, de otra, la influencia que estos ejercen en su intervención profesional, fundamentalmente en la relación de ayuda.

Por ello, el primer objeto de la investigación serán los profesionales entrevistados. Estos, desde las descripciones y análisis de sus experiencias, basadas en sus percepciones y reflexiones, darán el segundo contenido a estudiar: las influencias que, según ellos aprecian, se han producido en su quehacer profesional como consecuencia de los procesos vividos. Se trata de atender y escuchar en el ámbito de lo personal-subjetivo para llegar a la comprensión del fenómeno. Tal como plantea la Doctora Puig: “con esta dimensión intersubjetiva pretendo llegar a comprender la interpretación que hacen los actores implicados (...) Todo ello proporciona una lectura atenta sobre las representaciones construidas...” (Puig i Cruells, 2009, p. 28).

Por tanto, la característica esencial de esta investigación es su orientación subjetiva. Lo subjetivo se entiende como elemento fundamental, pues el relato y las experiencias descritas, tal y como son percibidas e interpretadas por sus actores tienen valor por sí mismas y adquieren la cualidad de ser observables, incluyendo al observador en la observación.

La subjetividad puede ser considerada y ha sido en el terreno de las ciencias como óbice para interpretar la realidad. En este trabajo se aborda como realidad interna a tener en cuenta, dada su importancia es imprescindible no olvidarla ni obviarla, además, sobre ella es necesario dirigir el foco de atención y la reflexión para hacerla consciente, convirtiéndose en herramienta de la investigación.

En consonancia con esta concepción de la subjetividad, María Graciela Casas aporta esta definición de Berger y Luckmann:

La subjetividad: Internalización de la realidad. En la vida de todo individuo hay una secuencia temporal en cuyo curso este es inducido a participar en la dialéctica de la sociedad. El punto de partida de este proceso lo constituye o en cuanto expresa significado, o en cuanto es una manifestación de los procesos subjetivos de otro que en consecuencia se vuelven subjetivamente significativos para mí. Esto no significa que comprenda adecuadamente al otro, hasta puedo comprenderlo erróneamente. La internalización en este sentido general, constituye la base para la comprensión de los propios semejantes y para la aprehensión del mundo en cuanto realidad significativa y social (Casas, 2008, p.11).

Ser consciente y reflexionar sobre este proceso de internalización, es decir, sobre los procesos subjetivos que adquieren los significados personales, apoya la idea de la ampliación de la conciencia que permite el autoconocimiento.

Los significados, representaciones y construcciones, tanto del profesional como del ciudadano, constituyen los aspectos subjetivos que pertenecen al ámbito de la personalidad. En la tesina anteriormente citada, cuando se indaga sobre la subjetividad profesional y como ésta actúa en la construcción de la estrategia de intervención, se plantea conocer aspectos de la personalidad para comprender dicha subjetividad. En el marco teórico, desarrolla este aspecto de la evolución de la personalidad e identidad profesional, enumerando un elenco de características, entre las que se destaca: ser estable pero no estático (en proceso de construcción), ser único e irrepetible y se construye en relación.

Antes de abordar el proceso de formación de la identidad que estaría incluido en el de la personalidad, se interroga sobre el porqué de la importancia del conocimiento de la personalidad, su respuesta se inicia con un enfoque hacia la necesidad de que los trabajadores sociales se conviertan en mediadores del desarrollo de otros seres humanos, pero termina advirtiendo de la dificultad de actitudes paternalistas y de los prejuicios y estereotipos sociales que pueden estar presentes en el propio profesional y que este debe reconocer porque limitan la interacción con otros sujetos, por lo cual propone unos pilares básicos para la interacción: aceptación del otro, la empatía, y la congruencia.

Los procesos de auto-conocimiento pueden convertirse en una vía por la cual el profesional, toma conciencia de la realidad subjetiva, a partir de ellos llegar a la elaboración y al entendimiento de la construcción de su personalidad a partir de un recorrido por su propia historia, el énfasis de este trabajo está en el establecimiento de un contacto con el mundo interno que hace posible la conciencia, conocimiento y aceptación del sí mismo en un sentido holístico, que abarca diferentes dimensiones: físicas, cognitivas y emocionales. Todo ello adquirido a través de procesos terapéuticos en este caso de orientación humanista. Será abordado en el siguiente apartado.

2.2.- Del significado de los procesos terapéuticos

Para conseguir adentrarse en la comprensión de los procesos de autoobservación terapéuticos y lo que estos pueden aportar a la ampliación de la conciencia y al conocimiento de sí mismo es necesario acercarse al campo de la psicología.

Tanto la psicología como el trabajo social, incluidas hoy en las ciencias sociales, son disciplinas relativamente recientes en su consideración de *ciencias*. Ambas han recorrido un largo camino para ser incluidas en el listado de las ciencias sociales.

El trabajo social, basado en su origen en actitudes asistenciales de caridad y beneficencia, en su evolución histórica se ha erigido en derecho de ciudadanía. Ya

hablaba Juan Luis Vives en el Renacimiento de la tendencia natural de los seres humanos a auxiliarnos:

El asunto a que persuade es hacer bien a los pobres, para hacernos bien a nosotros mismos y a todos los demás: no puede ser más benéfico y agradable (...), no puede haber asunto más universal ni más provechoso: trata desde su origen de nuestras necesidades (...) y quan conforme es a la naturaleza el hacerlo (Vives, 1781, p.111).

En el campo de la psicología, la psicoterapia, ha evolucionado de ser considerada una intervención relacionada con trastornos síquicos y psicológicos, (como la neurosis), es decir, de tener un carácter exclusivamente clínico, ha pasado en las últimas décadas del S.XX a ampliarse la terminología y el campo, comenzando a hablarse de procesos terapéuticos más vinculados a la búsqueda del bienestar personal y la felicidad.

No obstante, tanto en el currículo de los estudios universitarios como en el terreno de la formación continua, el Trabajo Social se nutre, entre otras disciplinas, de las contribuciones de la psicología. Fernández García hace referencia a los conocimientos en psicología para optimizar la práctica del trabajo profesional y especialmente en la interacción personal lo relaciona con la capacidad de diferenciar las realidades mentales y ajenas. Y añade: “Además, estos conocimientos resultan de enorme utilidad para el propio entendimiento de la mente del profesional, quien podrá detectar y generar los mecanismos adecuados para combatir situaciones complicadas, generadas en el entorno laboral” (Fernández, 2009, p. 226). Por otro lado, Mary E. Richmond resalta que “las diferencias individuales deben tenerse presentes en todos los ámbitos, pero la teoría de la apertura del yo, pese a que tiene lógicamente otras implicaciones, parece constituir la base del trabajo social de casos” (Richmond, 1982, p. 431).

Ahora bien, dado que el objetivo general de este TFG recoge el estudio de profesionales que se han adentrado en este camino, desde un trabajo terapéutico personal y que en la justificación queda expuesto la delimitación al campo de la psicología humanista, se presenta un resumen de los principios en que se basa dicha corriente, para que sirvan de contextualización. Así como algunas ideas y conceptos sobre el enfoque de Carl Rogers, considerado uno de los principales autores que ha hecho aportaciones a la psicología humanista, partícipe y creador de la Terapia centrada en el cliente, posteriormente renombrada Terapia centrada en la Persona, de carácter no directivo. Desde esta orientación, Rogers habla del proceso sicoterapéutico como “una experiencia dinámica, única y distinta para cada individuo” (Rogers, 1988, p.75). La elección de este autor viene motivada porque la teoría y praxis que desarrolla tiene como pilar el respeto al otro y su capacidad de empoderamiento; por otro lado, establece unas condiciones

básicas para que se produzca la relación de ayuda y, sobre todo, porque enfatiza la importancia de la autenticidad y el modo de estar del profesional para la efectividad de la relación. Estos fundamentos subyacen en el planteamiento de este TFG.

La psicología humanista surge en la década de los sesenta del siglo XX, como reacción y crítica al reduccionismo de las corrientes psicológicas que predominaban en ese momento y se centraban en aspectos negativos y patológicos de la persona, el conductismo y el psicoanálisis, aunque a esta última, al fundamentarse en la filosofía humanista, se le reconocen aportaciones a la misma.

La psicología humanista, aborda a la persona desde una perspectiva global, acentuando sus aspectos existenciales (historicidad, conocimiento, responsabilidad, libertad). Dentro de ella se alinean una serie de enfoques entre los que se encuentran: El Psicodrama, La Terapia Gestalt, Análisis Transaccional, Psicoterapia Centrada en el Cliente. Los principios en los que ponen el énfasis todas estas vertientes, son los siguientes:

- La consideración de la persona como ser único y original.
- Confianza en la bondad intrínseca del ser humano.
- La tendencia a la autorrealización y al alcance de niveles de conciencia más evolucionados.
- La conciencia que el ser humano puede tener de sí mismo y los varios niveles a los que esta puede llegar.
- La superación de la división mente/cuerpo reconociendo a un ser global.
- La aceptación y búsqueda de equilibrio entre diferentes polos y dimensiones del ser: acción/contemplación, racional/emotivo, etc.
- Revalorización de lo emocional.
- Reconocimiento al ser del otro en su totalidad, en la comunicación.

Carl Rogers, basándose en sus observaciones, desarrolló una Escala de Procesos en Psicoterapia, en un intento de conceptualizar el proceso de cambio de la personalidad. Él plantea que para que esta transformación pueda darse, se necesita dar por supuesto un conjunto de condiciones óptimas que facilitan este cambio, estas son “cuando el cliente se siente recibido, aceptado y comprendido tal como es” (Rogers, 1982, p.144).

A lo largo del desarrollo de su pensamiento y filosofía personal, Rogers deriva en una pregunta: “¿cómo puedo crear una relación que esta persona pueda utilizar para su propio desarrollo?” esta tiene, como respuesta, una hipótesis amplia que él generaliza para toda relación humana.

El autoconocimiento: una herramienta para la calidad en la “relación de ayuda”

Parece justificado suponer que la relación terapéutica es sólo un tipo de relación personal, y que la misma ley gobierna todas las relaciones de esta clase. (...) A continuación intentaré resumir las condiciones implícitas en esa hipótesis general y los resultados que permite lograr la relación descrita:

Si puedo crear una relación que, de mi parte, se caracterice por: una autenticidad y transparencia y en la cual pueda yo vivir mis verdaderos sentimientos; una cálida aceptación y valoración de la otra persona como individuo diferente, y una sensible capacidad de ver a mi cliente y su mundo tal como él lo ve:

Entonces, el otro individuo experimentará y comprenderá aspectos de sí mismo anteriormente reprimidos; logrará cada vez mayor integración personal y será más capaz de funcionar con eficacia; se parecerá cada vez más a la persona que querría ser; se volverá más personal, más original y expresivo; será más emprendedor y se tendrá más confianza; se tornará más comprensivo y podrá aceptar mejor a los demás, y podrá enfrentar los problemas de la vida de una manera más fácil y adecuada. (...). Considero que tenemos una hipótesis general que ofrece posibilidades promisorias para el desarrollo de personas, creativas, adaptadas y autónomas (Rogers, 1982, pp 44-45 y 54).

Lo específico de esta terapia, es que trata de crear unas condiciones que permiten a la persona inmersa en el proceso, profundizar en aspectos de sí misma, a través de la exploración, reflexión y el darse cuenta. Todo lo cual produce una transformación y ampliación de la conciencia que facilita el auto-conocimiento y la auto-aceptación y, en consecuencia, un cambio orientado hacia el bienestar personal. Todo ello independientemente de la motivación que ha dirigido el interés por iniciar este proceso.

No obstante, para que el éxito terapéutico se dé y se produzca el cambio o ampliación de la conciencia y la posibilidad de exploración en el sí mismo, además de las condiciones mencionadas por Rogers que posibilitan un espacio de seguridad, tiene que haber un proceso de afloramiento y apertura, así como una predisposición por parte de la persona que decide entrar en este camino, sin lo cual se hace difícil que se realice y se elabore la transformación.

Además de tratar de presentar una visión de lo que se entiende por proceso terapéutico es necesario acercarse al concepto de autoconocimiento. No obstante dado que no se cuenta con una definición oficialmente establecida sobre este término, se parte de los conceptos de conciencia y autoconciencia, de los cuales sí existe definición autorizada. Según María Moliner, una de sus acepciones refiere al “conocimiento de las cosas mediante el cual el sujeto se relaciona con el mundo (...). Conocimiento reflexivo de las cosas” (Moliner, 2008, p. 423). Por otro lado, de la autoconciencia se dice que “es la conciencia de sí mismo” (Moliner, 2008, p. 180).

Aunque el término auto-conocimiento, no se encuentra en el avance de la 23ª Edición de la Real Academia Española, es de uso frecuente sobre todo en psicología y en otros campos, la definición vendría a recoger la habilidad, aptitud, capacidad, o competencia para auto-observarse y conocerse a sí mismo, es un ejercicio auto-reflexivo

susceptible de evolución ligado a la conciencia y que puede desarrollarse en procesos de crecimiento personal. Se nombra y reconoce en enfoques como el de la inteligencia emocional. Permite, entre otras cosas, ser consciente de las propias emociones, sentimientos y pensamientos.

En este TFG se enfoca, como una competencia, que se ha desplegado y hace posible de forma más eficaz entender los significados de la propia subjetividad inmersos en la historia personal, cómo se han construido y se construyen. Si este ejercicio va vinculado a la comprensión, el respeto y la seguridad, deviene en la auto-aceptación. Cuando se elige abordarlo como proceso, tal como aquí se plantea, requiere tiempo y acompañamiento y una actitud de apertura que permita atravesar resistencias que niegan y dificultan la aceptación de las propias sombras y el acceso a aspectos no conscientes. Aunque el trabajo terapéutico se cierre, la transformación que se produce en la conciencia mejora esta competencia del autoconocimiento.

En conclusión, en este apartado se ha intentado realizar un acercamiento al campo de la psicología relacionado con los procesos de terapia y el autoconocimiento y más concretamente, a la corriente de la psicología humanista fundada por Carl Rogers, ya que la investigación requiere adentrarse en la comprensión de la vivencia de estas experiencias.

2.3.- Del ejercicio profesional y la relación de ayuda

El segundo objeto de estudio en el objetivo general planteado, aborda el análisis de cómo estas experiencias “influyen en el abordaje y la calidad de la intervención profesional, fundamentalmente en la interacción con el otro”. Esto conlleva acercarse a una serie de nociones y aspectos entre las que se subraya *la relación de ayuda*.

En la intervención profesional de los trabajadores sociales *la relación*, se erige en herramienta principal de la intervención. En este sentido es importante acercarse al concepto que define al “otro” tal como se concibe en esta investigación.

La relevancia del otro en la intervención social es tratada por Fombuena Valero al subrayar que lo interesante en la relación:

No es sólo el *entre* del *yo-tú* sino la autenticidad que debe enmarcar, que va más allá del lenguaje, insuficiente a la relación. Se trata, señala Buber (1990), de una comunicación (...) en un encuentro que se genera desde la reciprocidad que aparece de ser a ser, desde el reconocimiento del otro en su alteridad (...), porque la dedicación del trabajador social o trabajadora social se orienta hacia el encuentro, convencidos de que este encuentro puede generar un movimiento de cambio desde una mirada de reconocimiento (Fombuena, 2011, p.63).

Para completar la caracterización del otro en la relación profesional, la autora se apoya en la concepción levinasiana, donde “el otro, definido por Lévinas, obliga a una

nueva intervención social en el que la preocupación por el conocimiento desaparece para dar paso a la prioridad de la sensibilidad (...). Ahondando en ello, recoge la cita de Idareta Goldaracena (2010): “*El Trabajo Social levinasiano se caracteriza porque evita toda categorización definitiva, toda categorización diagnóstica irreversible, concluyente, a sabiendas de que ésta aniquila la singularidad del usuario*” (citado en Fombuena, 2011, p.64).

También es necesario aclarar que cuando se habla del otro, en la *interacción* que se produce en el ámbito de las instituciones, entre el profesional del trabajo social y el ciudadano, es importante resaltar este concepto: ciudadano, que excluye conceptos tales como: peticionario, solicitante, administrado, demandante, etc. Esta exclusión radica en la concepción de los servicios sociales como sistema público de protección social, derechos civiles consagrados en el marco de la Constitución Española y las leyes de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas.

Vemos que esta *interacción* se caracteriza, porque cuando el ciudadano entra en contacto con el profesional, se encuentra en una situación de desventaja, en “inferioridad de condiciones”. Por lo que la relación se realiza en un nivel de *asimetría*, debido a que el profesional está en una posición de poder, que surge en el escenario de la comunicación, desde una situación de dependencia o vulnerabilidad por parte del interesado.

Así mismo, tanto en el entorno de las administraciones públicas como en el de las entidades no lucrativas, iniciativa privada, etc., dentro de las funciones que históricamente se le atribuyen al Trabajador Social, encontramos la de Información, Orientación y Asesoramiento, realizadas en el marco de la atención directa a través de la entrevista individualizada. Esta función, quizás sea la que mejor integre los elementos a desarrollar de: relación de ayuda e interacción. No obstante estos no se circunscriben al nivel individual y/o al marco de la entrevista.

Por consiguiente, se hace necesario abordar para su comprensión la noción de relación de ayuda. Carl Rogers la concibe:

Como 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 (.....) es aquella en la que uno de los participantes intenta hacer surgir de una o ambas partes una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo, y un uso más funcional de estos (Rogers, 1982, p.46).

La revista de Servicios Sociales y Política Social en su número 82, recoge la orientación que Mireia Darder y Carmen Vázquez plantean acerca de la ayuda como un proceso facilitador de procesos de cambio personal, en el mismo artículo se plasma otra definición de las mismas autoras: “La relación como una interacción psico-afectiva y física

de influencia recíproca(...) debe producirse una transmisión y recepción por ambas partes de elementos cognitivos, afectivos y conductuales (...) este intercambio modifica a las personas implicadas cuando se realiza con continuidad” (citadas en Puig y Cruells, 1984, p. 12).

La relación de ayuda es consustancial al ser humano ya que este se constituye desde su necesidad imperiosa de desplegar su naturaleza que es relacional y dialógica. El yo se construye en la relación con el otro. La relación profesional es una relación de ayuda, pero fundamentalmente una relación humana, ambos: profesional y cliente se encuentran en un tiempo y un espacio y quedan afectados por la interacción.

A través de la comunicación se produce la interacción entre el ciudadano y el profesional, por lo que el conocimiento de los estilos de comunicación para el profesional se convertirá en herramienta de su hacer. Dado que la comunicación interpersonal es el marco donde se genera la relación de ayuda y en ella es donde se produce la comunicación de la “demanda” y el “apoyo” técnico, es necesario hacer consciente, cuales son los elementos que por parte del profesional pueden “obstaculizar” la misma.

En este sentido, el auto-conocimiento puede convertirse en un instrumento que facilite la toma de conciencia de esos obstáculos.

La escucha que realiza el T.S. en la relación profesional ante la presentación de la “demanda”, es importante que se haga con la conciencia “de la posición del profesional y sus inferencias respecto de la situación planteada” (Puig y Cruells, 2008, p. 18). La escucha, único mecanismo por el cual el profesional puede acoger y reconocer al ciudadano, requiere de unas “condiciones” por parte del trabajador social para que esta sea eficaz y fructífera; ya que la subjetividad del profesional está presente en su quehacer permanente y por tanto, también en la interacción mientras se produce esta escucha. La existencia de ella no invalida la tarea, es más, en palabras de M^a Graciela Casas es una “dimensión personal”. El planteamiento de este trabajo añade, que la conciencia de dicha subjetividad, la observación y el conocimiento de la misma, pueden influir en la mejora de la calidad de la intervención.

Rogers, ya citado, en sus investigaciones llega a afirmar que la efectividad de la relación terapéutica es más probable “cuando el terapeuta manifiesta una mayor coherencia o autenticidad, mayor consideración, respeto incondicional y agrado hacia el cliente” (Rogers, 1982, p. 234). Ya se ha referido de forma más detallada estas condiciones en el apartado anterior, hay que agregar que estas fueron aportadas por él desde su praxis profesional y se convirtieron más tarde en requisitos básicos para la

escucha activa, técnica usada por muchos profesionales del trabajo social en la relación de ayuda.

Además realiza otras afirmaciones que apoyan plenamente el planteamiento de este trabajo:

Si puedo crear una relación de ayuda conmigo mismo-es decir, si puedo percibir mis propios sentimientos y aceptarlos-, probablemente lograré establecer una relación de ayuda con otra persona (...). Ello significa que si debo facilitar el desarrollo personal de los que se relacionan conmigo, yo también debo desarrollarme, y si bien esto es a menudo doloroso también es enriquecedor (Rogers, 1982, p.56).

En este apartado, se ha realizado una aproximación al concepto de relación de ayuda para su comprensión, herramienta base del trabajo social, ya que el objetivo de este trabajo plantea influir en su mejora.

2.4.-Ética, perfil profesional y formación continua: elementos configurativos de la Calidad

El tema que se investiga, la auto-observación herramienta de calidad, presenta una dificultad en cuanto a las fuentes bibliográficas, la de encontrar de forma específica y explícita bibliografía que desarrolle exhaustiva y extensamente los contenidos, tal y como se han incluido en el diseño del objetivo general de este TFG. Los aspectos, que al entender del alumno que suscribe el mismo, se aproximan a los objetivos se pueden encontrar en determinadas áreas abordadas en los bloques temáticos de la ética, la calidad en la intervención, el perfil profesional, la supervisión y la formación continua.

En este apartado se pretende realizar un breve recorrido por estos bloques temáticos, configurativos de la práctica profesional, ya que proporcionan información sobre el estado de la cuestión, es decir, sobre como el tema que nos compete es recogido en los mismos.

El marco conceptual que sustenta la praxis profesional objeto de estudio, se enraíza en la definición del Trabajo Social que realizó la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS, en adelante) en la Asamblea de Montreal de julio de 2012: “El trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno”¹. La actual definición se encuentra inmersa en un proceso de debate internacional impulsado por el Comité de la FITS y la Junta de Asociación Internacional de

¹ Código Deontológico aprobado por la Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en la Sesión Extraordinaria de 09 de junio de 2012.

Escuelas Sociales (AIETS) que concluirá con su aprobación en la Junta General de la FITS y la Asamblea General de la IAASW (International Association Adventis of Social Workers) en Melbourne en julio de 2014.

De la definición anterior se resaltan los aspectos referidos a la realidad humana, su comportamiento y abordaje, que el Código Deontológico citado, explicita en el apartado 6, del capítulo II, sobre la Personalización que “exige reconocer el valor del destinatario no como objeto sino como sujeto activo en el proceso de intervención con la intencionalidad de derechos y deberes”. Al trabajador social se le exige que procure “el desarrollo de procedimientos para que la persona usuaria tenga un comportamiento adecuado en la relación profesional basada en el respeto mutuo”. Lo que a nuestro entender implica, entre otras consideraciones, que el trabajador social realice “una adecuada intervención que permita a los profesionales despojarse de los prejuicios, ideologías y juicios de valor que pueden acompañarles en el ejercicio de su práctica y menoscabar su valor” (Zamanillo, 2011, p. 53). El compromiso explícito recogido en el Código de contribuir a una praxis profesional que se realice de la mejor manera, es la forma de contribuir a la construcción teórico-práctica de un Trabajo Social de calidad.

En este sentido, también el Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Cataluña 2010-2013, en el apartado que incluye Potenciar la Deontología Profesional y el comportamiento ético recoge los artículos que refieren a “los deberes relativos a la deontología profesional y que deben incluirse en los criterios de calidad”, planteando: “En el proceso de atención a las personas, los servicios sociales deben realizar y promover actuaciones que se hallen entre la ayuda y el empoderamiento”².

Se concibe que el ejercicio de auto-observación y/o autoconocimiento por parte del profesional está ligado a los aspectos éticos de la profesión, en la medida que impulsan el respeto a los principios de individuación y intervención no directiva, favoreciendo la intervención ponderada cuya finalidad exclusiva, al menos en el trabajo social individualizado, sea la potenciación del progreso de la persona y su capacidad para ayudar a ayudarse a sí mismo (Fernández y Ponce de León, 2012).

En esta línea, los citados Doctores en el capítulo sobre la ética en el Trabajo Social Individualizado afirman:

El Trabajador Social tiene que tener en cuenta la importancia del principio de homeostasis o principio de equilibrio que debe primar en las personas y en el propio profesional. Por lo general, tiene que convivir con múltiples desajustes emocionales: tristeza, ira, temor, agresividad, ansiedad..., que son el reflejo conductual de una

² Plan de calidad de los Servicios Sociales de Cataluña. Recuperado el 8 de mayo de 2013 de www.20.gencat/potal/site/.

El autoconocimiento: una herramienta para la calidad en la “relación de ayuda”

situación problemática, viéndose entrelazado con los propios temores y ansiedades que ofrece el proceso de apoyo técnico (Fernández y Ponce de León, 2012, p. 106).

Respecto a soslayar algunos sesgos en el desempeño del principio de aceptación del ciudadano con quien se interactúa en la relación de ayuda, es necesario considerar la profundización en el estudio de los esquemas del comportamiento y la conducta.

En resumen, en la aplicación de los valores éticos y en las consecuencias que se derivan de la calidad del desempeño de la praxis profesional, vienen implícitas una serie de competencias entre las que se incluyen la observación y reflexión sobre aspectos subjetivos de la relación y del profesional.

A partir de lo anterior, se descende al plano de las competencias necesarias para el desarrollo de la profesión y que definen el perfil profesional del trabajador social. Las mismas se refieren a aptitudes técnicas, metodológicas, participativas y personales, y sirven de referencia al currículo que orienta el proceso de formación. La competencia es concebida como el desempeño en un contexto laboral, que además de incluir conocimientos y habilidades o destrezas, integra el SABER, el SABER HACER y el SABER SER.

Las preguntas que se planteaban en el inicio de este TFG acerca de la conciencia sobre la propia realidad personal, como dimensión a tener en cuenta en la intervención y si esta redundaba en la calidad de forma significativa, son consideradas en cierta medida desde hace ya una década por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España, al plasmar en el perfil profesional los criterios de realización de algunas de las competencias: “Identificar los propios logros, fortalezas, debilidades y necesidades de desarrollo; (...) las formas en que podría mejorar la auto-reflexión crítica y la propia relación ante las exigencias y cómo se pueden gestionar las situaciones estresantes”³.

Bajo el mismo prisma se analiza cómo se acerca la labor de la supervisión a la proposición de esta investigación. Si se tiene en cuenta que la tarea de supervisar requiere de un proceso de observación y reflexión sobre la praxis, este revela el primer acercamiento explícito a este TFG. La supervisión suscribe el análisis y la reflexión, tácitos en el ejercicio de auto-observación y en el objetivo de revisión para la evaluación y mejora de la calidad de la intervención.

Puig Cruells (2010) afirma respecto del profesional de la supervisión: “Atender comprensivamente a las actitudes y a los sentimientos propios a través de la

³ Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España (2003). *Perfil Profesional Trabajador Social Siglo XXI. Madrid*

autoobservación es una tarea indispensable del supervisor” (Puig i Cruells, 2010, p. 100). Esta y las siguientes afirmaciones que esta autora aporta, son susceptibles de ser aplicadas al trabajador social o a cualquier profesional de la relación de ayuda. Cita también a Arija: “A menudo, somos fruto de un proceso del que, en muchos casos no se ha tomado conciencia” (citado en Puig i Cruells, 2010, p. 100).

El supervisor ha de observar en qué momento la relación con el supervisado da en el blanco de su propia vulnerabilidad, pues tomar conciencia de los temores puede prevenir situaciones de dominio o superioridad. Arija entiende estas situaciones como “no poder estar en la actitud correcta, no estar en contacto con uno y por consiguiente, no estar con el otro, no poder comprender y acercarse a la realidad del otro (Puig i Cruells, 2010, p.100).

La supervisión debe empujar y favorecer en el profesional el desarrollo de estas y otras competencias. La calidad y la supervisión necesitan de la formación y el aprendizaje como base de la mejora continua de la actividad profesional.

Para concluir este apartado del marco teórico, se mencionan algunos trabajos incluidos en su mayoría en el universo de la formación continua, que apoyan todos ellos el tema que concierne a esta obra. Para Zamanillo, la formación es la vía de inocularse contra el malestar profesional y como utensilio:

Para ser conscientes de que nuestra manera de concebir el mundo, y lo humano condiciona las formas de sentirlo, vivirlo y relacionarse en él y con los otros. Esto tan elemental para lo cotidiano se debe traducir también para nuestra manera de concebir la intervención (Zamanillo, 2011, p. 58).

Los trabajos que abordan el desgaste profesional (Síndrome de Burnout), referidos al trabajador social, tienen en cuenta aspectos de la personalidad que abocan al autoconocimiento. Lázaro Fernández (2004) respectos a los elementos que inciden en la aparición del Síndrome de Burnout plantea: “Es de destacar el papel que juega la personalidad, el estilo de afrontamiento, la competencia emocional, y otras habilidades personales del profesional como variables moduladoras del proceso”. La autoobservación, el conocimiento de sí mismo, lo concebimos como elemento integrador del cuidado de uno mismo necesario para el cuidado de los otros.

Por otro lado, la filosofía ética de Lévinas, ya nombrada anteriormente para destacar la relevancia del otro, es tratada por diversos autores como excepcional y original pues introduce una nueva perspectiva de la alteridad, la irreductible singularidad del otro y la sensibilidad pre-originaria ante el otro. El Doctor Idareta dice al respecto: “Esta sensibilidad a la que el profesional es despertado por el rostro del usuario, será la que instaure en él la exigencia de mantenerse vigilante ante todo intento por su parte de categorizar completa y definitivamente al Otro (Idareta, 2010, p. 68).

Así mismo, no es de extrañar que el Inventario creado por Cardona, J. como un instrumento de auto-observación de la conducta profesional, incluya ítems que refieran al auto-conocimiento del profesional del Trabajo Social en el contexto de la relación de ayuda, de los que se resaltan:

-Del área Escucha y ubicación de la demanda, se resaltan el ítem 14: “Escuchar sin juzgar, sin dar ni imponer las propias ideas a la persona o familia que acude (escucha activa, **escuchar haciendo silencio dentro de sí**)”. Y el 21: “Conocer los valores propios del Trabajador Social y mantenerlos en quietud para comprender la situación desde el significado que la persona o la familia le da a los hechos y no desde nuestros significados (auto-conocimiento).

-Del Área: Comprensión de la situación: problemas y soluciones, el ítem 58: Ser consciente del grado de implicación y motivación que presenta el Trabajador Social para trabajar junto con la persona o familia su situación problema (auto-conocimiento) y crear soluciones (Cardona, 2008, pp. 25, 28 y 31).

Por último, se aporta la reflexión de la trabajadora social Molleda Fernández sobre otro instrumento básico del Trabajo Social: “para poder dirigir las entrevistas de intervención social, no son solo necesarios conocimientos teóricos y habilidades técnicas, sino que además el trabajador social necesita conocerse a sí mismo” (En Fombuena (coord.), 2011, p. 138).

La mirada reflexiva sobre uno mismo hará posible la mirada al otro con conciencia de cuáles son los condicionantes propios, esto posibilita poder atender y entender los condicionantes del usuario. Por ello se considera en este espacio de la fundamentación teórica, que sostiene el estudio cualitativo desde la comprensión y la fenomenología, que esta dimensión podría constituirse como un elemento más de la formación permanente.

En suma, en este apartado se abordan diferentes áreas dentro del Trabajo Social, que de forma implícita se acercan al terreno planteado en esta investigación. Todas ellas coinciden en el objetivo de sustentar los valores de calidad, que incidirá en las nuevas formas de praxis y construcción del saber, desde perspectivas conceptuales que proyectan al ser humano al Bienestar a través del encuentro consigo mismo y el otro.

III.- MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Introducción al Marco Metodológico

Al inicio del desarrollo de este apartado se recuerda el objetivo general del TFG:

Estudiar cualitativamente experiencias vitales de profesionales que han seguido procesos terapéuticos de autoconocimiento y conciencia personal y analizar como estas influyen en el abordaje y la calidad de la intervención profesional, fundamentalmente en la interacción con el otro.

Como ya se planteó, al examinar dicho objetivo se pueden aislar dos dimensiones susceptibles de ser estudiadas: por un lado, el relato de profesionales del Trabajo Social que han vivido o pasado por una experiencia o proceso terapéutico de autoconocimiento y conciencia personal y su percepción sobre el significado que este proceso ha adquirido para ellos en su práctica profesional. Por otro, extraer de ese significado influencias en el abordaje y la calidad de la intervención en su praxis, enfocado a la interacción con el otro en la relación de ayuda. Al tratarse del estudio de realidades internas o vivenciales se opta por una investigación no cuantitativa, ya que esta según Burns:

Resalta la importancia de la experiencia subjetiva de los individuos, haciendo especial hincapié en el análisis cualitativo. La realidad social se considera una creación de la conciencia individual, donde el significado y la evaluación de los acontecimientos son una construcción personal y subjetiva (citado en Loraine Blaxter, Cristina Hughes y Malcolm Tight, 2008. p. 77).

Singularmente se focaliza en la figura del profesional, en el marco de la relación “de ayuda”, lo que difiere sustancialmente de lo estudiado y elaborado como disciplina, al menos hasta lo que ha podido consultar el autor. De lo encontrado hasta el momento en lengua castellana es escasa la producción científica del abordaje de la figura profesional y su proceso de autoconocimiento, como unos de los elementos que cualifica la relación de ayuda profesional.

Para la consecución más óptima de este objetivo se dará paso, en primer lugar, a la explicación del tipo de investigación elegido y los motivos de su elección.

3.1.1.- Tipo de investigación

El tema seleccionado a investigar se enmarca en el nivel del Trabajo Social Individual, clásicamente denominado *de casos*. Respecto a este tipo de estudios Cohen y otros afirman:

El investigador del estudio de casos observa por lo general las características de una unidad individual (...). El objetivo de dicha observación es sondear en profundidad y analizar exhaustivamente los fenómenos múltiples que constituyen el ciclo de vida de la unidad, con idea de establecer generalizaciones sobre una población más amplia a la que pertenece la unidad (citados en Blaxter et al., 2008, p.85).

Dado que el objetivo general refiere a las experiencias vitales de los profesionales que han realizado procesos terapéuticos, se estima que el acercamiento más idóneo es el fenomenológico. Esta metodología de intervención concibe que:

Cada persona es única e irrepetible, y los acontecimientos ocurridos en su vida y la forma de interiorizarlos también lo son. Según este modelo, la conducta solo podrá ser entendida si se tiene en consideración el punto de vista de la persona que lo vive; por eso, la fenomenología ofrece la capacidad de entender los fenómenos vividos, integrándolos en el conjunto de sus interpretaciones, intentando analizar la peculiaridad de caso social, sin juzgar ni valorar (...) El modo mediante el cual la persona analiza y comprende el mundo es fundamental para estudiar los fenómenos vividos y la

transcendencia social que estos tienen (Fernández García y Ponce de León, 2012, p.273).

El enfoque por el que se opta para conocer las experiencias vitales de los profesionales que han realizado procesos terapéuticos, sugiere que se elija un abordaje desde la metodología cualitativa, ya que se estima que esta posibilita acercarse a las percepciones y los significados que los actores profesionales intervinientes dan a sus vivencias.

Por tanto, el enfoque cualitativo permite investigar dichos significados que están presentes en las experiencias de los entrevistados, facilita la generación de modelos y categorías que ayudan al entendimiento y la comprensión de la cuestión planteada. Así mismo, puede prestar atención a los casos o experiencias excepcionales que aparezcan en la investigación, con más razón, al tratarse de vivencias relacionadas con procesos terapéuticos, dado el carácter personal y subjetivo de las mismas. Este enfoque, garantiza que el proceso de acercamiento fenomenológico que se pretende no esté prefijado, permitiendo identificar los aspectos a mejorar en el transcurso de la investigación. En definitiva, esta perspectiva coadyuva a un acercamiento holístico y explicativo, en contraposición a lo predictivo y reduccionista. Desde esta perspectiva M^a Ángeles Cea concibe:

Los paradigmas cualitativos parten de una concepción del mundo construido de significantes y símbolos. Su conocimiento implica la investigación de esta construcción y sus significantes. Pone el énfasis en el actor individual, en el punto de vista de las personas analizadas; en la descripción y comprensión interpretativa de la conducta humana y en el marco de referencia del individuo o grupo social en el que actúa, en el lenguaje y en el análisis de nivel micro de la vida social. La recogida de información es flexible y el desarrollo de la investigación es abierto y en constante construcción. La posición del investigador es sensible a los efectos que el mismo causa sobre las personas objeto de estudio y trata de comprenderlas dentro del contexto en el que están: el investigador suspende y aparta sus creencias, perspectivas. Nada se da por entendido. Todos los escenarios y las personas son dignos de ser estudiados. El análisis, interpreta discursos, acciones y estructuras latentes. El tipo de análisis se da desde la perspectiva interna de las personas que están integradas en la cultura y pueden interpretar su significado. El alcance de los resultados se basa en los significantes de la acción humana y busca descubrir motivos, intenciones de la acción del sujeto individual (citada en Puig i Cruells, 2008, p. 28).

3.1.2.-Estrategia metodológica

La metodología a emplear será a través de la realización de las entrevistas en profundidad. A juicio de quien elabora este TFG, esta herramienta arroja una aproximación integral sobre la descripción y comprensión de la realidad de la experiencia vital de los entrevistados, así como sobre los comportamientos, actitudes y consecuencias que pudieran derivarse desde la experiencia personal al plano profesional. “Puede ser una técnica muy útil para recoger datos a los que no se puede tener acceso mediante la

observación o los cuestionarios” (Blaxter et al., 2008, p.188). Con la entrevista el profesional entrevistado puede recordar sus vivencias personales, podrá referir a su biografía personal y al conjunto de representaciones asociadas a las mismas.

La entrevista en profundidad también ayuda al informante a expresarse, dentro de la línea de interés expresada en el objetivo general, con un discurso personal que abarca desde las vivencias, emociones, elaboraciones conceptuales, reformulación de las cosmovisiones. “Los informadores oyeron, sintieron, vieron, vivieron situaciones que nos interesa conocer” (López y Deslauriers, 2011, p. 2). En resumen, este instrumento de investigación refuerza el flujo de comunicación integral por parte del interlocutor, que acentuará el valor de lo que desea transmitir. Con la entrevista en profundidad podremos acercarnos a la comprensión que lo relatado haya tenido o tiene sobre el tema de interés, permitiendo este instrumento que la expresión de las diversas realidades personales e íntimas sean expresadas a través de la propia elaboración conceptual, que cada informante haya realizado de su experiencia vital. Definitivamente entendemos que es la herramienta más pertinente pues con esta técnica “accedemos a la parte vital de las personas a través de la cual descubrimos su cotidianidad y las relaciones sociales que mantienen” (López y Deslauriers, 2011, p.1). Para concluir este apartado, la entrevista centra el campo de experiencia a indagar en el tema al que se refiere el interés de la investigación.

3.1.3.- Características del instrumento

En el anexo I de este TFG, se recogen unas preguntas guía que permitirá al investigador desarrollar las entrevistas en profundidad.

Estas cuestiones pueden clasificarse en tres grupos en función de la información que se pretende acopiar. En el primero, que abarca los ítems del uno al cinco, se encuentran las que se refieren a la experiencia personal del profesional a entrevistar, ya que nos interesa el relato subjetivo de la vivencia terapéutica experimentada, desde su génesis y motivación, hasta sus conclusiones. En la segunda parte, los ítems del seis al once hacen referencia a lo que el profesional considera ha incidido en el abordaje de la praxis profesional y la calidad de esta, a partir de la experiencia relatada con los hitos más relevantes. La tercera parte consta de una última pregunta que amplía la información sobre los datos referidos al entrevistado, en relación con el sentido o especialización hacia donde ha dirigido y orienta su formación.

La entrevista es en profundidad, porque, entre otras cualidades, es el entrevistador quien propone el tema a indagar.

El autoconocimiento: una herramienta para la calidad en la “relación de ayuda”

El encuestador es quien sugiere el campo a explorar. Se conserva una cierta libertad en la forma de llevar la entrevista, como el encuestado en la forma de responder (...) Observará el contenido latente y analizará los datos de forma cualitativa” (López y Deslauriers, 2011, p. 4).

La entrevista, en este caso, se apoyará en las preguntas para orientar el sentido de la misma hacia el terreno de los objetos de estudio que están siendo investigados, la entrevista estará abierta y flexible a los cambios, dando cierta libertad en la forma de responder. El investigador se convierte en herramienta para aplicar el instrumento y método de la investigación, por ello puede ir adaptándose y estimulando, siempre de forma respetuosa para que el entrevistado, a través de su relato, reflexione sobre sí mismo y sus experiencias. Con esta metodología abierta se garantiza que “se incluya al observador en la observación”.

La entrevista parte de unas preguntas guía en un intento de operatividad que permitan, en primer lugar, centrar el campo de la investigación; y en segundo lugar, que se derive en categorías que posibiliten el análisis de la información recogida a través de los relatos. Estas responden a la consecución tanto del objetivo general como de los específicos. Algunas de las preguntas son de carácter abierto y otras, las menos, son de tipología cerrada. Además no tiene consideración de cuestionario cerrado, porque su intención u objetivo es ayudar a seguir un orden, una cierta estructura pero con disposición flexible.

Así mismo, se presentará con antelación a la realización de las mismas el objeto de la investigación, se explicará al informante el porqué de su selección, acordándose el lugar y hora de la entrevista, previa remisión de las preguntas guía, de acuerdo a sus posibilidades.

3.1.4.- Sobre la muestra y su modo de selección

Por muestra, el que suscribe, concibe en quien se centra la investigación en función de los datos que interesa investigar a partir del objetivo planteado. En palabras de María Graciela Casas: “hacemos referencia al sujeto en quien se centró la investigación. Es decir, sobre quien buscamos los datos que fueron útiles para dar respuesta a nuestros interrogantes” (Casas, 2008, p.7).

Si bien en los procesos de investigación cualitativa no se puede hablar de forma estricta de *muestra*, se tomará este concepto desde la perspectiva del conjunto de personas a entrevistar. En este caso, dada la información a explorar, el enfoque de muestreo es no probabilístico, de este tipo de enfoques se afirma que:

Se utilizan cuando el investigador no tiene un marco de muestreo para la población concreta o cuando no se estima necesario un enfoque probabilístico. Por ejemplo, si está

El autoconocimiento: una herramienta para la calidad en la “relación de ayuda”

llevando a cabo una serie de entrevistas en profundidad sobre las experiencias laborales de adultos, puede ser suficiente limitarse a los amigos o compañeros. O tal vez esté estudiando un tema relativamente sensible (Blaxter et al., 2008, p.181).

Por ello, se habla de que el muestreo elegido es el intencional incluido dentro del enfoque no probabilístico, pues a quien investiga le es de interés un determinado grupo de profesionales, cuya característica principal sea haber experimentado un proceso terapéutico conforme al diseño del objetivo general en el marco de esta investigación cualitativa. Dentro de los paradigmas cualitativos, María de los Ángeles Cea singulariza la especificidad de esta muestra:

Las características de la metodología cualitativa se pueden resumir en que trabaja con grupos o muestras estructurales, no con muestras estadísticamente representativas. El muestreo es intencional, de acceso fácil, o que se prestan voluntariamente, aquellos más idóneos o representativos por su conocimiento o problema a investigar. Es una metodología abierta donde el investigador determina los participantes, el contexto y es el encargado de analizar e interpretar toda la información; el objeto de estudio prevalece sobre el método estructurado; es reflexiva con el objeto ya que utiliza la palabra y reflexiva con el método ya que incluye al observador en la observación (citada en Puig i Cruells, 2008, p.28).

A pesar de las limitaciones procedentes de la calendarización académica, y la dificultad para encontrar profesionales que reúnan el perfil intencional de la muestra, se planifica inicialmente entrevistar a quince trabajadores sociales. No obstante, el trabajo de campo estará condicionado a las posibles circunstancias sobrevenidas que motiven modificaciones en este diseño, todas ellas, en su caso, serán registradas.

Como queda recogido en el segundo apartado de este Marco Empírico, esta investigación se enmarca en el denominado estudio de casos, del mismo se afirma que es:

Ideal para satisfacer las necesidades y los recursos del investigador a pequeña escala. Permite, de hecho aprueba, centrarse en un único ejemplo, o tal vez en dos o tres (...). O el interés puede centrarse en torno a un individuo o un pequeño grupo de individuos (...). En este sentido, los estudios de casos se usan para ilustrar problemas o indicar buenas prácticas. La distinción entre este uso de los estudios de casos y el estudio de casos como un método de investigación social reside en el reconocimiento explícito, en este segundo caso, de una filosofía metodológica subyacente sobre como conocemos el mundo social y su vinculación con un cuerpo teórico y práctico en la literatura (Blaxter et al., 2008, pp.85-86).

Por ello, este muestreo intencional, selecciona a trabajadores sociales, con más de diez años del ejercicio profesional, que ejercen en la actualidad directamente con población, en el marco del Trabajo Social Individualizado, ya que en este nivel la relación de ayuda se da de forma más intensiva. Además es intención del investigador que las áreas de intervención de los profesionales seleccionados sean las más variadas posibles, procurándose que abarquen: Servicios Sociales Comunitarios, Unidad de Salud Mental Infantojuvenil, Educación (formación profesional), Centros de Salud, Equipos de

Valoración y Orientación de la Discapacidad, Mediación Familiar y el Área de Menores y Familia.

De los trabajos consultados y referenciados en las citas bibliográficas que van en la línea de esta investigación y que usan entre otros instrumentos, la entrevista en profundidad, se extrae la coincidencia sobre la preocupación y la justificación de la muestra, su tamaño y representatividad. En este sentido conviene que esta debe concebirse, configurarse y abordarse en función de los objetivos del trabajo de investigación desde la perspectiva cualitativa. Sobre la discrepancia entre los teóricos de la investigación social acerca del reconocimiento científico, desde los rigores del positivismo y la cuantificación, en relación al método cualitativo, una de estas autoras afirma:

No hay acuerdo porque los hechos que pretende estudiar el investigador de los fenómenos sociales y humanos no se dejan reducir al tamaño o a la cantidad. No basta la cuantificación, o no sirve para este objeto de estudio (...). ¿Qué sabemos de una persona cuando hemos definido sus “números”, es decir su altura y su peso, su edad, sus ingresos, sus bienes? ¿Acaso sabemos quién es y qué pretende construir con su vida? (Fombuena, 2011, p. 205).

En este mismo sentido, desde la década de los sesenta del siglo pasado Glasser y Strauss destacan la necesidad de una: “perspectiva diferente sobre los cánones derivados de la verificación cuantitativa en cuestiones tales como muestreo, codificación, fiabilidad, validez, indicadores, distribuciones de frecuencia, formulación conceptual, construcción de hipótesis, y presentación de evidencia” (citado en Valles, 2004, p. 97).

En conclusión, lo que se pretende con este diseño de investigación es, en primer lugar, realizar una aproximación a las preguntas que dimanen del objetivo general, sin intención de encontrar respuestas o resultados definitivos, y en segundo lugar, abrir una vía a la comprensión de los significados subjetivos y sus influencias en la práctica profesional, a fin de su consideración como elemento a integrar en los procesos de formación.

IV.- DISCUSIÓN CRÍTICA DE LOS RESULTADOS

4.1.- Introducción

En este capítulo se expondrán los elementos más relevantes que a lo largo del desarrollo de este estudio, han configurado lo que comúnmente se conoce como trabajo de campo: la cuantificación del tamaño definitivo de la muestra en función de los condicionantes exógenos y endógenos, limitaciones de tiempo, disponibilidad y las condiciones de acceso a los entrevistados; el despliegue del trabajo de campo

propiamente dicho (realización de las entrevistas). Así como el estudio de los contenidos de las entrevistas y los resultados de estas, para finalizar con el proceso y elaboración de categorías de estudio y análisis de datos.

Todo el curso que engloba los elementos citados con anterioridad ha sido imprescindible para la consecución del objetivo de este TFG desde la perspectiva cualitativa. En ellos quedan recogidos los objetivos específicos que operativizan el objetivo general.

4.2.- Presentación de la Información

En relación al tamaño de la muestra cabe explicitar que esta se ha determinado, por un lado, teniendo en consideración que en el método no probabilístico no existe fórmula para definir la medida de la misma. Por otro, en la óptima y eficaz gestión del tiempo acotado por la planificación académica, y en el que se debía incluir todas las tareas implícitas en el proceso de investigación: elección de los entrevistados, toma de contacto con los mismos y explicación del sentido y descripción somera del estudio, aclaraciones sobre el porqué de su elección, los objetivos del TFG y el deseo de efectuar las entrevistas, además de llegar a acuerdos para coordinar tiempos y necesidades, y poder fijar fecha, hora y lugar de realización. Así mismo es de considerar, el tiempo de duración de las mismas, que varía según el entrevistado, el tiempo invertido para el desplazamiento, así como el número de casos que se puede manejar de manera realista y de acuerdo a los recursos técnicos y bibliográficos para su explotación y exposición, con los que cuenta el alumno. Todo ello ha condicionado que el número de entrevistas realizadas quede concretadas en nueve.

En cuanto a los profesionales entrevistados, el proceso de selección se realizó a través de la técnica de bola de nieve de forma aleatoria, no obstante, se eligieron profesionales que en el momento del estudio ya hubiesen pasado por una experiencia terapéutica o estuviesen inmersa en ella, habiendo transcurrido desde que se iniciaron en la misma o tuvieron el primer contacto un tiempo mínimo de dos años. Todo ello con la finalidad de asegurar, si se ha producido o no, alguna repercusión en la praxis profesional.

Sobre el perfil de los intervinientes cabe resaltar que:

- Todos han realizado procesos terapéuticos.
- Todos los entrevistados tienen más de diez años de experiencia laboral y la media de edad se encuentra en 48 años.
- Las áreas en las que desempeñan su tarea quedan reflejadas en el siguiente cuadro:

Características de los entrevistados

	Género	Edad	Años de Experiencia Profesional	Área de Intervención
T.S. 1	M	41	+ de 18 años	Discapacidad
T.S. 2	M	54	+ de 20 años	Área de Menores y Familia
T.S. 3	H	46	+ de 10 años	Servicio de Orientación
T.S. 4	H	47	+ de 20 años	SS.SS Municipales
T.S. 5	M	48	+ de 25 años	Salud Mental
T.S. 6	H	53	+ de 20 años	Educación
T.S. 7	H	52	+ de 19 años	Mediación Familiar
T.S. 8	M	49	+ de 23 años	Discapacidad
T.S. 9	M	50	+ de 25 años	SS.SS. Municipales

Las siglas T.S. corresponden a la identificación, por clave, del profesional, y los números, al orden secuencial en el que se realizaron las entrevistas.

Como información relativa a las corrientes en las que se enmarcan los procesos de crecimiento personal y psicoterapéutico realizados o que realizan actualmente los entrevistados, todos entran dentro de la línea humanista: Terapia Centrada en la Persona, Escucha Activa, Análisis Transaccional, Gestalt y Gestal Transpersonal, Constelaciones Familiares, Meditación Zen, Taoismo y Budismo Tibetano. Sólo, en dos únicos casos, se había seguido terapia conductual o cognitivo-conductual y otra sicoanalista, no obstante estas mismas personas habían pasado posteriormente por terapias de tipo gestáltico, por tanto de corte humanista. Los nueve entrevistados se iniciaron en estos procesos hace más de cinco años, todos han realizado más de un proceso en distintos momentos de sus vidas y seis de ellos mantienen, en la actualidad, trabajos de crecimiento personal.

Las entrevistas se realizaron en diversos lugares y en el horario fijado, ambas cuestiones fueron elegidas por los profesionales, ya que se consideró que con este modo de actuar se garantizaba la disponibilidad, comodidad y predisposición de los entrevistados. En relación a las condiciones de privacidad, seguridad e intimidad de los contextos se tuvieron permanentemente en consideración, a través de la elección de espacios reservados.

El orden de la realización de las entrevistas no corresponde a estrategia alguna planificada, sino a la concreción de la disponibilidad de los trabajadores sociales elegidos

y a la calendarización de este TFG marcados por la Universidad Internacional de la Rioja (en adelante, UNIR).

El clima en el que se desarrollaron los encuentros favoreció la creación de una situación de comunicación que posibilitó la empatía entre los interlocutores. La disponibilidad de todos los entrevistados fue alta, dándose la circunstancia de que al final de la experiencia manifestaron que esta les había servido para recapitular, reflexionar, ordenar, “sacar fuera” y hacer balance de las experiencias.

Es la historia de un encuentro, al que, el investigador e investigado, llegan con un “paquete” de preguntas, relativas a sí mismos y al otro. Iniciar una relación con el objeto de realizar historias de vida es la historia de una seducción doble, en la que las personas, investigador e investigado, sienten respeto, curiosidad y confianza, una en la otra (Fombuena, 2011, p. 204).

Todas las entrevistas, cuyo tiempo medio de duración es de 60 minutos, han sido grabadas, previa petición de autorización a los implicados, en soporte de grabadora de voz incorporada al móvil, trasladándose el contenido de las mismas, una vez finalizadas, al ordenador personal del responsable de este TFG, encriptándose el acceso a este fichero para asegurar la protección de la identidad y contenidos transmitidos. De esta forma se ha considerado que se obra de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Código Deontológico de Trabajo Social y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Estas medidas de protección no solo responden al cumplimiento estricto de las normativas vigentes, sino que es la manera de salvaguardar el respeto, la privacidad y el cuidado de *aquello que generosamente fue narrado al observador desde la confianza mutua y la certeza de que iba a ser tratado con respeto, pues en ello era el Otro quien se revelaba.*

4.3.- Análisis de los datos

De acuerdo con el objetivo general y los objetivos específicos del TFG, en apartados anteriores se expusieron dos objetos de estudio que se derivan de dichos objetivos. Se evocan aquí, para ordenar la explicación del proceso de análisis. A saber, interesa, por un lado, estudiar el relato y sus significados de los profesionales seleccionados, acerca de su experiencia vital en procesos terapéuticos de autoconocimiento y, por otro, en la misma narración, la percepción sobre la influencia que dicho proceso ha adquirido para el abordaje y calidad de su intervención, enfocado en la relación de ayuda.

Consecuentemente, las preguntas guía se elaboraron incluyendo el orden y lo contenido en los objetivos específicos, a fin de favorecer la recogida de información que

era de interés a la consecución de los mismos, esto facilitó el desarrollo de las entrevistas, y además permitió la derivación en las categorías de análisis.

En aproximación a este marco referencial y para su comprensión, se recogen varias definiciones de categoría dadas por diferentes autores, ya que constituyen el eje del proceso para el análisis de los datos:

“Se puede definir una categoría como un denominador común en el que se pueden agrupar un conjunto de enunciados” (López, 2011, p. 16).

“Las categorías generales son conceptos que abarcan un conjunto de propiedades comunes” (Mejía, 2011, p. 53).

“(…) Los acontecimientos, los sucesos, objetos y acciones o interacciones que se consideren conceptualmente similares en su naturaleza o relacionados en el significado se agrupan bajo conceptos más abstractos, denominados categorías. (Strauss y Corbin 1990, p. 112, citado en Inciarte, 2011, p.12).

Para la identificación de estas, tras la escucha atenta de las entrevistas grabadas, de un vaciado exhaustivo de la información contenida en las grabaciones y de tener presentes las anotaciones extras recogidas, se aíslan determinados indicadores y enunciados, que aparecen en los emisores y sus discursos, y que están relacionados con los contenidos de interés a categorizar. Se inicia así el proceso analítico de los relatos de los entrevistados.

En el paso siguiente, se procedió a clasificar los contenidos en función de la información relevante para el estudio y la detección de los elementos comunes en los relatos de los informantes. En todo ello, las preguntas guía supusieron un medio que ayudó a centrar y a concretar los temas de interés del discurso, estos a priori establecían una aproximación a la posible categorización. “La categorización es el proceso por el cual el contenido de la información cualitativa, transcrita en el texto de campo, se descompone o divide en unidades temáticas que expresan una idea relevante del objeto de estudio.” (Mejía, 2011, p. 51).

El Doctor Mejía al hablar de los criterios de categorización aporta una de las formas en que puede ser desarrollado el proceso:

- Partir de categorías amplias definidas por marcos teóricos y guías de preguntas.
- Introducir modificaciones y ampliaciones que faciliten la adaptación al conjunto de datos, según el examen minucioso y repetido de los textos de campo. Se elaboran listas más específicas a partir de la emergencia de categorías en el examen de los datos.
- Reconsiderar las unidades temáticas previamente categorizadas, agrupando códigos, dividiéndolos en otros o suprimiendo alguno de ellos (...) (Mejía, 2011, p. 54).

Se perfilan las categorías de análisis con el fin de aglutinar los contenidos reincidentes, temas de interés de este estudio, identificar significados y efectuar el examen en relación a los objetivos. En la concreción de cada una de ellas surge una segmentación en subcategorías, producto de un análisis más preciso de la información, que permite ahondar en aspectos determinados: "Las categorías básicas se pueden seguir desagregando, para una mayor especificación del objeto de investigación que permita un análisis más fino y acabado, en subcategorías o propiedades más concretas: causas, condiciones, consecuencias, dimensiones, tipos, procesos" (Mejía, 2011, p. 53).

"Muy probablemente a partir de las categorías surgirán subcategorías, éstas últimas dan mayor especificidad a la categoría, ya que ellas utilizan información tales como: cuándo, dónde, por qué, y cómo es probable que ocurra un fenómeno" (Inciarte, 2011, p. 13).

A continuación se relacionan las categorías y subcategorías configuradas:

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
EXPERIENCIA VITALES: PROCESOS DE AUTOCONOCIMIENTO	-Motivos y motivaciones. -Relevancia, hitos y valoración.
REPERCUSIÓN EN LA PRAXIS PROFESIONAL	-Influencias en el abordaje de la relación de ayuda. -Mejoras y herramientas incorporadas.

En resumen, los pasos metodológicos consecutivos de este análisis cualitativo son:

- Escucha y vaciado de la información relevante, identificando enunciados e indicadores de interés. Registro de los datos cualitativos.
- Clasificación del contenido de dicha información y detección de elementos coincidentes en relación a los objetivos.
- Concreción de las categorías y subcategorías de análisis, en función de la clasificación realizada, y estudio, descripción e interpretación de los datos y significados.

Existen diversas maneras de construir las categorías y de codificar la información. Es un hecho que la mayor parte de los investigadores tienden a elaborar su propio

El autoconocimiento: una herramienta para la calidad en la “relación de ayuda”

sistema en función de sus necesidades, las cuestiones que ellos se plantearon y las dimensiones que pretenden analizar (López, 2011, p. 17).

Las categorías generales de las cuales derivan las subcategorías atienden a los dos temas principales objeto de esta investigación:

-Experiencias vitales: Procesos de autoconocimiento, esta se ha dividido en dos subcategorías: Motivos y motivaciones; Relevancia, hitos y valoración.

-Repercusión en la praxis profesional, fragmentada igualmente en dos subcategorías: Influencias en la intervención de la relación de ayuda; mejoras y herramientas incorporadas.

Esta fragmentación surge al profundizar en el análisis de los datos, seleccionando y entrando en aspectos más específicos de los testimonios (proceso ya explicado en el apartado anterior). Facilitó además, el manejo de la amplia información recogida para su posterior tratamiento y estudio. Dicha información se presenta y se desarrolla a continuación dentro de las subcategorías cuyos contenidos serán definidos previamente.

CATEGORÍA: EXPERIENCIAS VITALES: PROCESOS DE AUTOCONOCIMIENTO
--

<i>SUBCATEGORÍA</i>	<i>CONTENIDO</i>
- Motivos y motivaciones	Las razones que llevaron a los informantes a iniciar un proceso de autoconocimiento a través del trabajo psicoterapéutico.
- Relevancia, hitos y valoración	El valor que los entrevistados otorgan a la experiencia terapéutica, los aspectos significativos, generalización a distintos ámbitos de la vida, la conciencia y autoconocimiento de sí mismo, la aceptación y auto-aceptación adquiridas.

Subcategoría: **Motivo y motivaciones**.

Refiere las razones que llevaron a los informantes a iniciar un proceso de autoconocimiento, a través del trabajo psicoterapéutico.

Entre los entrevistados que adujeron los motivos personales se encuentran los siguientes casos y argumentos:

“Yo he realizado a lo largo de mi vida (...) un proceso terapéutico un poco largo, (...) debido a una enfermedad que se me desencadenó y que coincidió con procesos vitales de ruptura sentimentales, que una se alimentó de la otra,... y dio

lugar a que tuviese que pedir ayuda, para superar aquel momento, sobre todo al principio más de ruptura personal, de ruptura de mi proceso vital". T.S. 1

"Las he vivido en tres ocasiones. La primera vez me di cuenta que llevaba años intentando resolver por mí mismo, sin asistencia de otros profesionales, bloqueos que me angustiaban y después de años de no conseguirlo, me dije que ya era el momento de pedir ayuda (...) me cansé de sufrir y pedí ayuda". T.S. 4

"Al principio llevaba años diciendo que algo no iba bien, que me faltaba algo, algo me cuestionaba, pero me costaba afrontarlo, yo vi que no podía seguir tal como estaba, había cosas que mirar, cosas que limar y ahí empecé". T.S. 5

"Tuve la suerte de empezar muy jovencito. Tenía diecisiete o dieciocho años cuando empecé en terapia individual, fue pocos años después de que mi padre falleció, no fue por un problema mayor, fui allí a ver de que iba aquello. Me acuerdo yo, que en aquella época no estaba muy bien vista la psicoterapia". T.S. 6

"Al poco de iniciar la relación de pareja empezaron las dificultades y necesité ayuda profesional, dificultades propias a niveles relacionales afectivos,...de expresar emociones y sentimientos, en la intimidad de una relación, porque era mi primera relación íntima importante". T.S. 7

"Empecé en ella hace muchos años (...) siempre tenía ciertas inquietudes, siempre me pregunté qué hacía yo aquí (...) había siempre como cierto estado de desasosiego en mí, algo que no terminaba de encajar". T.S. 9

De lo transcrito, se deduce que en la mayoría de los casos y de forma recurrente, el movimiento de iniciar el proceso de autoconocimiento se produce desde una situación de crisis referida, según los participantes, a rupturas sentimentales, duelos, dificultades en la relaciones de pareja o en el manejo de las emociones, bloqueos con síntomas de ansiedad, padecimiento de graves enfermedades, búsqueda existencial, etc.

Entre los que expusieron motivos laborales se encuentran:

"Cuando comencé la profesión, independientemente de que a lo largo de la vida uno siempre tiene el tema existencial que te acompaña (...) en el momento del trabajo todo eso se acrecienta porque tienes una responsabilidad y tienes que dar respuesta (...) entonces es cuando te das cuenta que si tú no tienes claro tus propias cosas, tú no sabes qué hacer...". T.S. 2

"Sí he realizado procesos terapéuticos (...) porque cuando uno está metido en esta profesión, quieras o no, te relacionas (...) por el mundo en que te vas moviendo, te vas encontrando en diferentes situaciones en la vida de interactuar con otras personas y ves que fallas en montón de cosas, que no dominas determinadas situaciones. Puedes generar tú mismo situaciones de violencia, o de incomodidad, de no sentirte bien, ver que los demás tampoco están bien, en definitiva, que en momentos puntuales y en situaciones no me manejo bien". T.S. 3

"Sí, hace años empecé (...) las primeras casi siempre (razones) laborales, llegaba a eso (procesos terapéuticos) por el tema laboral...". T.S. 8

A pesar de la diferenciación en el tipo de motivaciones que se explicitan para adentrarse en el proceso terapéutico de auto-conocimiento, los entrevistados que argumentaron haber sido impulsados por las de tipo laboral, concluyen que una vez iniciado el proceso, estos motivos se redirigieron al terreno de lo personal.

"Te dicen: "tienes que hacer un trabajo con esta familia" y te das cuenta que no comprendes lo que tienes delante y que ante ti misma no comprendes lo que tienes por dentro. Esa búsqueda a esa desconocida que era yo, me llevó a entrar en procesos de descubrimiento (...) entré en procesos de terapia familiar, queriéndolo coger como un abordaje profesional, me di cuenta que, o yo me comprendía a través de lo que aprendía, o poco iba a llevar a cabo". T.S. 2

"Mi toma de contacto con la necesidad del trabajo personal fue por ahí, luego ya fui siendo consciente que también te afecta las facetas más personales, tus relaciones familiares, tus relaciones de pareja". T.S. 3

"A través de la mediación familiar llegué a lo que era el trabajo personal fue cuando más conciencia empecé a tomar de lo que era, las primeras fueron motivos laborales, después ya me iban interesando y fue un tema personal...". T.S. 8

"Por ejemplo, en el tema de Gestalt, me empecé a dar cuenta que era importante trabajarse uno mismo (...) si solo miraba con mis ojos, no trabajaba bien. Ahora estoy en un proceso de trabajo del duelo...". T.S. 8

En los relatos se detecta también, que en la mayoría de los casos o prácticamente en todos, después de una primera experiencia se vuelve a la relación de ayuda terapéutica con motivaciones nuevas. Estas, están relacionadas en algunos casos con nuevas circunstancias críticas propias de los procesos vitales, pérdidas, rupturas, etc.

"Hay un tiempo en el que yo detecto que en algo no me manejo bien, intento encontrarme bien por mí mismo, en las conversaciones con las personas de mi entorno y cuando veo que ya es insuficiente todo eso, ya pido la ayuda profesional. En la tercera fue mi posición en mi familia, mi relación con ellos". T.S. 4

"¿Por qué sigo? Porque por mi trabajo y por mi vida personal, siempre descubro que hay cosas que revisar, es como hacer un parón y mirar con la ayuda de otro, lo que está pasando, aparte que las situaciones vitales suponen a veces una movida interior muy fuerte, entonces yo sí que necesito mirar". T.S. 5

"Yo ahí estaba separado y asistía a una terapia humanista, me ayudó, no solo a elaborar el duelo en una fase inicial, también a nivel de crecimiento personal, mi autoestima estaba bastante deteriorada, después del proceso doloroso". T.S. 7

"Otro momento de crisis a nivel de pareja y vuelvo a buscar terapeuta, estoy hablando antes de iniciar la formación en Gestalt, estoy con un terapeuta". T.S. 7

"Ahora estoy con una persona trabajando lo que es también el proceso de mi propio duelo (...) salen muchísimas cosas (...) es enfrentarme también al duelo de los demás desde mi duelo y como gestionar todo eso". T.S. 8

Además en seis de los casos analizados, el contacto con los procesos de trabajo personal, se mantienen de forma casi constante, recurriéndose a ellos como búsqueda, contacto consigo mismo y el mundo interno, necesidad de entender y de entenderse.

"A través de la vía de la meditación llegué al trabajo de las constelaciones familiares y de ahí a la psicología profunda, y en este momento este es el tipo de trabajo donde yo estoy y es lo que trabajo en la práctica". T.S. 2

"Cada vez necesito más conciencia para hacer lo que hago, a la hora de vivir". T.S. 5

"En aquella época no estaba bien vista la sicoterapia, después se convirtió en un valor para mí, en un valor consciente, el de estar con un espacio, para la auto-indagación, esto se ha convertido, por ejemplo en esta última etapa de mi vida, en un hábito y ya llevo unos años con un grupo de escucha activa. Estoy contento con eso, tiene que ver con un intento de no perderme de vista". T.S. 6

"Además de continuar en mi proceso personal, donde ya quizás empieza a tener tintes o toma otro cariz, es una búsqueda un poco más allá de lo que puede ser la neurosis, a otro nivel, porque hay como una necesidad que es la que yo empiezo a detectar y es mi necesidad de entender, de entender el mundo, de entender la humanidad y de entenderme yo en el mundo". T.S. 7

"Creo que es importante, muy importante, desde que tomas conciencia y conoces lo que es el trabajo personal, para mí es muy importante, a nivel personal y a nivel laboral por el trabajo que desempeño". T.S.8

"Seguir en constante búsqueda, es como si fuese una renovación constante de un montón de cosas. Como no anclarte en nada, el estar ahí te permite estar en constante movimiento y no anclarte". T.S. 9

La principal inferencia que da significado a esta subcategoría a través del discurso narrativo de los entrevistados, es que, al realizar un proceso de autoobservación personal o autoconciencia, independientemente de las causas que lo motiven queda afectado lo personal y esto, a su vez, influye consecuentemente en todas las dimensiones de la realidad del ser.

Subcategoría: **Relevancia, hitos y valoración.**

Por relevancia, importancia y valoración se ha entendido una subcategoría que emerge en la totalidad de las entrevistas y hace referencia a los subrayados que los

intervinientes destacan, todos de forma explícita, aunque bajo diversas expresiones conceptuales, donde cada uno acentúa aquello que reviste valor en sí y para sí mismo.

Dentro de esta, se encuentran comunicaciones sobre la trascendencia del proceso de autoconocimiento como experiencia vital, coincidiendo en significados cercanos y comunes como: La valoración positiva e importancia de la experiencia en la vida de los entrevistados, incluyendo hitos. El carácter holístico de la misma. Expresiones referidas a la conciencia de sí mismo y su autoconocimiento. Mayor auto-aceptación y aceptación.

-Expresiones referidas a la valoración, importancia e hitos: dentro de las manifestaciones relacionadas con la relevancia y valoración de la experiencia, se han encontrado declaraciones sobre la importancia y el significado subjetivo que para cada persona ha tenido la experiencia terapéutica de autoconocimiento en su vida, con sus antes y después, así mismo esto se traduce en expresiones de sentirse más felices o más a gusto con la vida. Se han incluido aquí los hitos, es decir lo que ellos consideran las señales, que resaltan como significativas, transformaciones o descubrimientos claves para los que usan expresiones simbólicas: cambiar la mirada, abrir ventanas, despertar.

“Siempre hay momentos en los que necesitamos revisar, todos tenemos una historia personal, por lo menos ser conscientes, ya después si la puedes abordar o sanear es posterior, es también importante, por lo menos ser consciente de cuáles son nuestras reglas, nuestros funcionamientos, nuestras debilidades, nuestras dificultades. En mi caso fue caer en un barranco profundo, ir ahí escalando con herramientas y con apoyos, un trabajo de reflexión y de autoanálisis”. T.S. 1

“Yo lo valoro (el proceso) como bastante positivo en lo que se refiere a mi tema personal porque me ha hecho sentir mejor”. T.S. 1

“Según voy aprendiendo se me va revelando el sistema del que yo formo parte y me doy cuenta que es un sistema con disfuncionalidad, fui comprendiendo con una mirada como más lejana, la propia realidad donde estaba yo, con ese conocimiento me acerqué ya con otra humildad, con otra mirada al otro”. T.S. 2

“Darme cuenta de que yo era sobretodo una realidad construida”. T.S. 2

“Un antes y un después en mi vida, fue ponerle nombre a las cosas, ordenar todo el batiburrillo que tenía en mi cabeza y en mi ser, situaciones conflictivas en la que yo sabía que yo tenía mucho que ver, mi forma, mi manera de moverme ahí dentro, es el momento en que se me abrió algo dentro: ¡este es el problema, ahí ver clarito!, donde me estaba perdiendo en esos encuentros con los demás”. T.S. 3

“Valoraciones positivas en todos los casos, profesionales con los que he podido rodar. La presencia de estos profesionales me ha facilitado el explorar lo que me pasaba, y he podido también sondear como es el colocarme en posiciones distintas a aquellas en las que estaba y que me hacían sufrir. No es que haya encontrado las soluciones y todas las respuestas, aprendí a no tener demasiadas

expectativas, aprendí a esperar la respuestas y algunas no las tengo todavía de hecho, pero vivo". **T.S. 4**

"Me di cuenta de la importancia de la mirada, yo resaltaría eso, pero de una mirada de calidad. En el día a día nos perdemos, pasamos por las cosas como de puntillas y cuando hablo de mirar hablo de observar en profundidad, hablo de una mirada amorosa que yo descubrí". **T.S. 5**

"Para mí ha sido fundamental en mi vida, yo vivía muy inconsciente en muchas cosas y la verdad es que he ganado en calidad de vida. Hubo un cambio a nivel interno y a nivel externo, cambió mi cuerpo, mi forma de ver y de estar en el mundo, de percibir la realidad, yo valoro esto, ¡vamos! Creo que es un regalo que la vida me ha hecho y que agradezco. Para mí fue un antes y un después (...) cuando miro retrospectivamente lo que era y lo que soy y lo que me queda". **T.S. 5**

"Me he hecho consciente de la cantidad de deberías que he tenido dentro y que se han automatizado, creer que yo soy todo eso que también se me ha inculcado con la cultura. Y ese límite que yo entiendo que es estar atento a mí, considerándome lo suficiente, lo pierdo. Quizás lo que he ganado es que con bastante frecuencia lo retomo, soy consciente de que ha sido muy enraizado todos aquellos valores, aquellas referencias que me ponen la atención en más allá de lo que soy o a veces en menos". **T.S.6**

"Inicios de ir a tientas en el autoconocimiento, estaba tan desconectado, había tan poca habilidad y experiencia de mirarme. Todo fue como empezar pasito a pasito, al mismo tiempo de revoltura. Esto era como ir atando hilos. Esa terapia me ayudó a nivel de crecimiento personal y autoestima deteriorada en ese proceso doloroso, a tenerme más en cuenta, a apreciar y ver y atender mis necesidades, a pedir las y a buscarlas. Fue una etapa también importante de auto-sostén, de proporcionarme mucho bienestar y de un despertar de las emociones, fue como emocionarme en la vida, me sentía muy vivo, muy conectado con la vida, con la realidad de mi entorno, una vivencia muy profunda a nivel emocional, yo de eso adolecía, por mi dificultad a nivel personal de conectar con las emociones". **T.S. 7**

"Importante a nivel personal porque el conocerme, el saber porqué actúo de una manera, porqué rechazo otras cosas, porqué puedo ser más flexible ante unas cosas o puedo ser más conciliadora ante otras es conocerme, ver como soy y saber de dónde parto. Cuando se abren estas ventanas del conocimiento de nosotros mismos y de nuestras limitaciones, de nuestros potenciales y cuando una es consciente de eso y además se atreve a decir, pues vale esto hay que abordarlo, hay que trabajarlo porque la repercusión es grande". **T.S. 8**

"Se pasa de un trabajo más primario a un trabajo más profundo, como si fuese un trabajo de arqueología. En la medida que vas profundizando se van limando y van apareciendo cosas más profundas y se van cambiando los puntos de vista. Cosa que antes tenían mucha importancia ahora no la tienen". **T.S. 9**

-Expresiones relacionadas con el carácter holístico: sobre la experiencia de ampliación de la conciencia en el conocimiento de sí mismos, los entrevistados

manifiestan que se produce una integración o generalización de lo descubierto a todos los ámbitos de la vida, todos los aspectos de la vida quedan tocados o transformados.

"No la diferencio, por aquí una cosa por allá otra, sino que influye (la experiencia o proceso de autoconocimiento), de la misma manera que me influye a la hora de tomar un café o con mi pareja me influye con el ciudadano que estoy atendiendo". T.S. 3

"Es como cargarme de cosas que valen, dando sus frutos, no me pesan, están ahí y salen en los momentos oportunos, las voy utilizando y a veces sin darme cuenta, surgen en mi relación de pareja, con mi familia, a veces me descubro observando, mirando y disfrutando de una forma distinta y eso pues yo creo que también es producto de todo este trabajo que he ido haciendo". T.S. 5

"Hay momentos en que hay que poner límites, en el sentido de hasta donde tú y hasta donde yo, en una época trabajé en psicoterapia y me ayudaba a distinguir, la raya divisoria en la relación, hasta donde yo y hasta donde el otro pero en cualquier relación, laboral, de pareja, de lo que sea. Estaba pasando por una situación crítica de separación. Estuvimos trabajando esa parte terapéutica, me dio la oportunidad de indagar en esa línea divisoria que me vale para todo". T.S. 6

"Sensación de mayor seguridad en mi mismo, mayor madurez personal, relacional en el contacto con los otros. Me facilita mucho las relaciones interpersonales. Un mayor desenvolvimiento a la hora de afrontar nuevas experiencias. No significa que no haya miedos a la hora de atreverme a experimentar cosas nuevas, pero me hago cargo de esos temores. Creo que todo este trabajo personal me ha ayudado muchísimo a desarrollar a nivel personal mi vida en relación con los otros, sino también a nivel profesional". T.S. 7

"Todas las cosas que me van pasando a nivel personal (...) y de las que tienes que ver como las gestionas (...) eso se traslada a la vida laboral, sin querer las trasladadas porque a medida que creces a nivel personal, creces a nivel laboral y no te puedes despojar ya de eso. Son ventanas que se abren que no se pueden cerrar (...), sin querer ya está dentro de ti y tú lo aplicas". T.S. 8

-Expresiones relacionadas con el auto-conocimiento: donde hablan de la conciencia sobre sí mismos, la auto-observación de sus emociones, sentimientos, ideas, pensamientos, auto-análisis de la propia historia personal y su influencia en la configuración de la personalidad, los estilos, las carencias y las resonancias.

"Determinar los pensamientos que me estaban condicionando, que distorsionaban mi vida y mi praxis profesional, sobre todo mi vida porque estaba en un momento vital. Poner en orden y ver lo que me estaba a mi influyendo, desencadenando los pensamientos que habían, pues ya me están acompañando otra vez, detectar los momentos, con qué frecuencia, daban lugar a una conducta y emociones, a medida que iba trabajando todo eso se van distanciando". T.S. 1

"Cuando guardaba silencio emergían emociones que yo no tenía conciencia de tenerlas, empezaron a salir muchísimas, según la práctica iba ampliándose, tomando cada vez más conciencia de todo ese tipo de emociones y ruido mental, prejuicios, ideas preconcebidas acerca de cómo debían ser las cosas, me alejaban de la realidad tal como es, con el conocimiento de mis emociones también". T.S. 2

"Aprendí a conciliarme con mis formas, a no sentirme culpable cuando me sale una historia de voz de pronto, todavía me machaco mucho, he aprendido a manejarme con eso y a suavizar, desde mí, la conflictividad que surgía en muchas relaciones. Te ves a ti mismo como eres. Cómo la forma en que te educaste en tu infancia te situó. Esa situación está ahí, no va a haber una reconstrucción, lo que si va a haber, tal como yo lo vivo, es un manejo de cómo estás tú construido por dentro. Eres tú con tus riquezas y tus pobreza, asumes tus pobreza sobre todo, que es lo que uno más se machaca. Soy bastante más consciente, cuando viene el machaque intento entenderme, tengo que seguir trabajando el ser mas consciente y al mismo tiempo el no machacarme tanto cuando no soy consciente". T.S. 3

"Lo he visto cuando yo progresaba en mis terapias personales, un tiempo en que me mantenía en la resistencia constante al terapeuta o a lo que proponía, cuando yo me dejo ir y empiezo a ser yo y a estar de manera auténtica en la terapia es cuando creo que soy capaz de identificar esas dimensiones". T.S. 4

"Cuando yo no ponía conciencia en lo que hacía todo era mucho más duro, más hostil, más oscuro, más denso, en la medida que voy dejando que la luz entre y que los otros me interpelen, es como si se fueran iluminando trocitos de vida, aquello que parecía que no tenía sentido adquiere un sentido diferente. Ahora mismo cuando estoy atascada en algo procuro pararme, respirar y mirar otra vez y entonces en el otro también se produce algo diferente, lo digo con mas paz, aunque no dejan de haber momentos oscuros, pero es distinto". T.S. 5

"No perderme de vista es cada vez que logro estar atento a mi momento, a mis necesidades, a no confundirme en exceso con lo que soy y debería ser. Vengo de una trayectoria, de esta cultura, de poner demasiada atención fuera, de una forma continuada no estoy demasiado tiempo en mí, me pierdo con cierta frecuencia, por exceso de trabajo, porque me sobreimplico, me ocupo de otros. Con la actitud que ya he consolidado de encontrar tiempo para la autoindagación, aún así tiendo a estar fuera de mí, o no suficientemente atento, con eso tengo la conciencia y la claridad de que estoy más en contacto con mi ser esencial". T.S. 6

"El mas relevante, el poder expresar esas emociones, el sentimiento, poderlas identificar. También en relación a mis darme cuenta, mi manera de pensar, los prejuicios, las palabras que le pongo a las cosas, mis resistencias, donde están mis bloqueos, mis huidas, mis sabotajes, en la medida que las identifico una y otra vez, en esa toma de conciencia se van disipando. Recuerdo un trabajo importante de tomar conciencia, hacer presente los miedos y ver como se activaban, se disparaban fue un proceso muy lindo, porque en esa toma de conciencia fui consiguiendo manejarlo y a medida que los fui manejando y digo manejando no manipulándolos, simplemente dejarlos que transcurrieran pero con una conciencia plena, perdía importancia y terminaba desapareciendo". T.S. 7

"Aprender a conciliar, aprender a negociar, a escuchar. A medida que mas seas consciente, incluso de la cosas que no manejas, mas consciente eres de que eso va a interferir después en el desarrollo de tu trabajo, si eres consciente de que te tienes que trabajar determinadas cosas, porque te interesan también a nivel personal, también eres consciente de que a nivel laboral se van a reflejar". T.S. 8

-Expresiones que hacen referencia a la aceptación y auto-aceptación: sentimiento de cambio sobre una mayor aceptación de la realidad, de uno mismo y de los otros. En consecuencia menor presión sobre sí mismo y los demás, menos exigencias y expectativas sobrecargadas y frustrantes.

"Me ha vuelto más aceptadora, me sitúo en mi vida, veo los pros y los contras y sé que podría ser de diferentes maneras pero acepto las cosas como son, a veces eso me ha hecho tener menos expectativas, también lo sé y soy conciente y como acallando runrunes. Me ha hecho más aceptadora y feliz". T.S. 1

"Lo más significativo, las cosas van a salir como tienen que salir, no como a mí me gustaría que fueran, soy excesivamente perfeccionista, he aprendido a no serlo tanto. No hay patrón, lo tenemos que crear entre todos, antes me cabreaba, Ahora entiendo que no es una cuestión mía. Debido a mi trabajo personal". T.S. 3

"Asunción de lo que hay, no necesariamente de saber qué hacer con lo que hay, tener la capacidad de ponerle nombre o en la incapacidad de ponérselo dar el permiso de que se manifieste la propia confusión, aceptar y comprender que es una situación confusa, mejor que intentar taponar todo eso". T.S. 4

"Conmigo creo que era muy dura, tenía que ver mi educación. Hubo un antes y un después clarísimo, fui quitándome cargas, aprendiendo a ver lo que era mío y lo que era impuesto, lo que me valía y quería que siguiera en mi haber, en mi equipaje y lo que no me tocaba y tenía que dejar atrás. No tenía nada que ver el como yo me situaba antes y como fue cambiándome el trabajo personal. Vengo de una escuela en la que todo era hacer, hacer y todo prácticamente estaba en mis manos. La vida no está en mis manos, la vida va a suceder mas allá de lo que yo haga. Hay días que digo dios mío que metedura de pata, pero tampoco cojo el látigo como antes, ahora cojo una esponjita suave y sigo, sabes que es distinto y también creo que he conseguido no culpabilizar, si me deslizo y hago daño, puedo pedir perdón y hacerlo de otra manera". T.S. 5

"Yo creo que acompañado al trabajo de la toma de conciencia puedo estar en ese dominio de dejar que todo suceda, me refiero que sucedan los conflictos, que sucedan los momentos gratos, tratando de estar atento a como ir afrontando cada momento distinto, sin darle más peso a uno que a otro. Todo forma parte de la realidad, me voy afinando en ese dominio." T.S.6

"Es como la aceptación de que todo es cambio y a partir de ahí con lo que más me ha ayudado es en la relación con los usuarios." T.S. 9

CATEGORÍA: REPERCUSIÓN EN LA PRAXIS PROFESIONAL
--

SUBCATEGORÍA	CONTENIDOS
- Influencias en la intervención: relación de ayuda	Apreciaciones de los profesionales entrevistados sobre como han afectado sus procesos de autoconocimiento en el abordaje de la relación de ayuda: importancia, sensibilidad y empatía hacia el otro.
- Mejoras y herramientas incorporadas	Percepciones de mejoras en la calidad de la intervención profesional: mayor seguridad y satisfacción, mejor comprensión y escucha del otro.

Subcategoría: **Influencias en la intervención en la relación de ayuda.**

Dentro de esta se recogen las percepciones sobre el significado que los procesos de autoconocimiento han adquirido para ellos y cómo han afectado en su intervención, en el modo de abordar y estar en la relación de ayuda.

En el análisis de la información recogida, se han identificado comunicaciones en torno a temáticas coincidentes en la mayoría de los entrevistados, que se refieren a esta subcategoría y que aluden a: la conciencia de la importancia que para ellos tiene el autoconocerse en el ejercicio de esta profesión; sentimientos de haber adquirido mayor sensibilidad y empatía por el otro.

-Expresiones relacionadas con la conciencia sobre la importancia, en esta profesión, de autoconocerse: descubrimiento de la relevancia que el conocimiento de sí mismo tiene en la relación con el otro y mas concretamente en la relación profesional de ayuda. En este sentido, también expresan la necesidad de estar atentos a lo que la demanda y la realidad del otro les despierta internamente, sentimientos, emociones, prejuicios, simpatías, rechazos. La importancia de tomar en consideración esta conciencia sobre sí mismo para la calidad de la intervención y el autocuidado.

“Todos tenemos problemas, hay momentos de pozo y en nuestro caso tenemos que dar continuidad a un trabajo de ayuda cuando a lo mejor nosotros nos sentimos en necesidad. Puedes proyectar tus historias, tienes que ser bien consciente de cuáles son, no quiere decir que las hayas superado pero si ser consciente de cuál es la tuya. Puedes darte cuenta de que estás orientando mal la intervención y tienes que revisar y decir bueno por aquí lo que realmente estoy yo es filtrando historias más personales”. T.S. 1

"Lo que te da el proceso terapéutico es ver todas tu luces y todas tus sombras, que hacen que las sombras del otro no te asusten porque tú has visto las tuyas, o por lo menos las intuyes. Tú has visto tus luces y no te asustas ni te pasa nada con las luces del otro y puedes manejarte bien con eso". T.S. 2

"Cuando yo estoy con una persona y su dolor activa el mío, darme cuenta que no puedo evitar que se active el mío y lo que no puedo hacer es que mi dolor intervenga, porque entonces voy a intentar resolver lo que es mío a través de una persona que no soy yo. Muchas veces nos encontramos con una realidad, con personas que traen una historia que se asemeja mucho a la mía y entonces, si yo no tengo conciencia me pongo de parte de esa persona y vivo mi historia en la historia del otro Esta persona me habla de una realidad que me es muy similar porque yo la he vivido en mi familia, automáticamente mi cuerpo hace clac porque reconoce y entonces digo atenta, porque esa persona necesita una respuesta para ella, no mi respuesta. Esta atención me viene de todo el desarrollo personal porque si no, no lo hubiera visto". T.S. 2

"Lo básico es como yo en medio de una relación, me salta el chip y digo:" te estás perdiendo o vas bien". Ya no sólo están las herramientas técnicas que tu tengas, sino que estás situándote desde otro punto, esta persona viene con un bagaje detrás, a saber por qué plantea todo esto de esta manera, no voy a prejuzgarlo, eso influye en lo profesional bastante". T.S. 3

"No sólo para el profesional, es fundamental, en la sociedad no hay formación para uno conocerse a sí mismo. Hay formación académica, formación para el ocio, para el deporte, pero formación para uno conocer cómo funciona como persona con sentimientos, con emociones no existe. Existe en ámbitos no formales. Yo creo que esto debería estar más presente desde la infancia y a nivel profesional es fundamental. El crecimiento personal te lleva a darte cuenta de que hay cambios, no sólo para funcionar con los demás sino con uno mismo. También es verdad que uno no siempre está en el momento de asumirlo". T.S. 3

"Detecto bastante mis carencias y limitaciones, estoy muy intrigado con mis resonancias cuando le oigo a alguien cosas que tienen que ver con mi propia experiencia o con cuestiones pendientes. Soy un humano atendiendo a una persona, es absurdo pretender que yo me mueva sin mi historia en esa relación, sin mi presente, sin mis expectativas y que salga indemne. Salgo influido, en diferente grado según las personas o el momento en el que esté yo, pero es una relación humana, supongo que el hueso es ese, intentamos darle asepsia, pero el contenido del trabajo son asuntos que para mi vida personal son muy pertinentes. Las personas expresan emociones y son cosas que yo reconozco también, no estamos hablando en esta relación de construir ruedas de un coche". T.S. 4

"Echo de menos formación que me permita explorar que me pasa a mi en algunas entrevistas, que me pasa a mi en el rol profesional escuchando algunos dolores, cómo manejar eso. Esa sí es una formación a la que yo iría, porque lo siento como una carencia. Trabajar sobre esto, yo creo que me haría mejor profesional, ejercer de manera más serena, con herramientas". T.S. 4

"Yo, hoy sin todo este proceso me sería muy difícil escuchar las cosas que escucho, hay días que es cargante, que no ves los resultados, si yo no pudiera entender que eso no lo construyo yo, que me toca acompañar en momentos de

duresa. Sin estas herramientas no podría acompañar a la gente como lo hago, no lo creo, y dándome cuenta de mis imperfecciones. Cuando me miro ya no es tanto desde el juzgarme y sentenciarme sino desde poder aceptar que hoy estoy de esta manera y mañana podré estar de otra. Todos estos aspectos me permiten poder lidiar con los que aparecen en el otro. Siento que sin todo esto que he ido trabajando, creo que rozaría la locura, la verdad es que es muy difícil mantenerse, me sorprende el humor que me sale y la calma” T.S. 5

“Creo que le he dado coherencia incluso a los planteamientos educativos de acompañar a otros, en la medida que me acompaño y me comprendo más, lo puedo hacer con los demás. Lo he practicado y aplicado con el alumnado. Cuando he tenido que promover acciones con el profesorado también. El valor de estar atento para mí siempre ha estado en poder no ir en contra mía, cuando aprendo y lo consigo, sé que cuando estoy en cualquier relación es más auténtica”. T.S. 6

“Este tema está en el núcleo del trabajo social y de la intervención social en general, más amplio creo que está en el ser humano, esté donde esté y como esté, he tratado de pararme en lo interno y en lo profesional porque van de la mano. Sé que a mis alumnos con tan poco tiempo les quiero hablar desde este planteamiento, algunos me siguen y otros no. Estamos formándonos en esto. Te formas para hacerlo con otro, pero a la vez, tienes que hacerlo contigo mismo, por coherencia. Siempre les planteo la doble mirada lo personal y lo profesional”. T.S. 6

“Gracias a la constelaciones me ha llevado a entender a las familias, tuve la oportunidad de conocerlas y además trabajé y me fue muy impactante, muy enriquecedor, muy importante. Fue un antes y un después en mi vida. He seguido participando en talleres de constelaciones como colaborador, eso me da un enriquecimiento de vivenciar y sentirme en otros roles, cuando te ves representando ese papel para otros es algo mágico, conectas con esa realidad. Te mimetizas con el personaje, te da un aprendizaje de vida muy importante. Para entender, empatizar ahora en mi trabajo con familias”. T.S. 7

“El conocerme en la profesión es muy importante, eres un profesional que intenta atender sin tantas rejas o cristales opacos delante, eso ha hecho que pueda escuchar a la gente desde otro sitio, me siento agradecida creo que hace más fácil mi trabajo y más fructífero e intentar que sea una atención desde la persona sin tantas nubes en mis ojos. Me está dando un resultado que cuando salgo del trabajo salgo bien sin frustraciones, me noto cada vez mejor porque voy aplicando todo eso y el respeto por la persona, mi experiencia vital, mi crecimiento personal es fundamental en la calidad del trabajo que desempeño, no somos sólo técnicos que manejamos recursos, tenemos que manejar otras cosas y saber desde donde nos sentamos para que efectivamente sea un trabajo de calidad”. T.S. 8

“Yo no sé cómo pude haber ejercido antes sin haber hecho este trabajo, porque había demasiado juicio de valor, había la sensación de que yo podía hacer algo por la otra persona. A mí me da más serenidad, me da seguridad y sobre todo me da la certeza de que yo no soy responsable de la vida de nadie y por eso uno puede a establecer los límites”. T.S. 9

-Expresiones que hablan de mayor sensibilidad y empatía con el otro: en este sentido, refieren que el haber pasado ellos mismos en sus procesos terapéuticos por una relación de ayuda, ha favorecido una mayor sensibilidad y conexión con la realidad y el dolor del otro. Así mismo, expresan empatizar con valores y sentimientos de esperanza y confianza en el cambio y las potencialidades del otro.

"Veo que mi relación de ayuda tiene una parte que es bastante de corazón, desde la parte empática, yo creo que va más allá. Lo detecto como: "Te puedo entender lo que me estás diciendo, te puedo entender el sufrimiento." Siento más una empatía de corazón, sin responder a una técnica estratégica. Me ha hecho más aceptadora y feliz. Con el perfil de población que atendemos transmites esa esperanza. Creo que nosotros somos transmisores en nuestros contextos de ayuda de todos estos valores. Un poco de luz, aunque no esté recogido en ninguno de los manuales de T. S. es necesaria en la mínima intervención nuestra con los usuarios. Los procesos personales te hacen transmitir la sensibilidad y la oportunidad de crecimiento y cambio de manera más pura porque lo has vivido, cuando eres consciente en un proceso terapéutico puedes poner más nombre o puedes subrayar más esa parte, sin duda si has pasado por un proceso vital te sensibilizas bastante, no lo vivo desde la negatividad sino desde la aceptación, el dolor desde la aceptación. La inocencia profesional la conservo gracias a mi proceso, tengo mucha frescura en la creencia en los cambios en los procesos personales, porque lo he experimentado, conservo esa parte porque lo he vivido. Me es familiar, bastante cercano, muy vivencial, aceptar que vienen otros momentos. Se conjugan las cosas de diferente manera dentro de las limitaciones de cada uno, dentro de su mundo, cada realidad es potenciabile". T.S. 1

"No tengo para mí una realidad y para el otro, otra. La mayor parte de las veces me he dado cuenta que todas estas personas son seres humanos sufrientes que cuando tu puedes ver el dolor puedes respetar su dolor, puedes acompañarles en su dolor, cuando se trata a la persona desde su dignidad la persona tiene una respuesta completamente diferente". T.S. 2

"Poner en valor al otro, vienen minusvalorándose, darle la vuelta, de la misma forma que yo he tenido herramientas para ser consciente, darle pequeñas herramientas, cuando se puede, para que también tome conciencia de sí mismo, con todas las limitaciones que tiene el que estás con la persona diez minutos, en esos diez minutos la persona puede salir cambiada de cómo allí entró aunque no haya solucionado nada". T.S. 3

"Cuando hago entrevistas tengo claro que yo he estado en el otro lado, en el de la persona asistida y en cualquier momento puedo estarlo. Esa claridad te hace abordar la atención de otra forma (...) creo que me hace más compasivo (...). El haber sentido dolor y el haber trabajado mis propios dolores entiendo que tiene esa potencialidad, la capacidad de acoger el dolor ajeno, y el dolor es dolor, duele parecido". T.S. 4

"Cuando escucho al otro me llega esa densidad que hay que ir filtrando hasta dejar que la esencia del otro esté. Ahora lo que a veces me sorprende es como puedo percibir lo que me dice de una manera más delicada, me ha supuesto

un aprendizaje, aprender a mirar, a percibir y eso hace que pueda entender sus necesidades con mayor calidad. Es un individuo único. No deja de sorprenderme la capacidad del ser humano para salir delante de las adversidades más tremendas. Es una maravilla. Y además ante nuevas necesidades surgen nuevas capacidades”. T.S. 5

“Mayor entendimiento del otro, del ser humano que viene en necesidad, puedo entenderlo y te pones a la misma altura, porque en la dificultad estamos todos y atendiendo a que también yo he estado en la dificultad puedo entender, aunque sean otros y distintos y variados, es estar ahí y entenderlo, sentirlo, me emociono con ellos y sobre todo hay resonancias con las que me identifico y las ves y evidentemente está muy presente el trabajo personal”. T.S. 7

“Cuando la gente te está explicando algo que ya has vivido, sientes conectar con el dolor de esa persona o con la situación de impotencia o desespero y conectas mejor, no hace falta decir nada. Te colocas más en el lugar de la otra persona. Oír a la gente sin tanta interferencias, oír a la gente es lo que estoy aplicando más. Yo creo que he ganado a medida que me he tenido que trabajar a nivel personal y que he tenido que pasar por situaciones más duras, he tenido que estar yo detrás de una mesa solicitando algo, he tenido que estar llorando por algo que me ha pasado y tomar conciencia de uno mismo y trasladarlo a los demás. Los demás también somos nosotros”. T.S. 8

“En la medida en que yo podía establecer una relación con la persona, con los usuarios verlo desde ahí, estar más centrada, estar en la entrevista, estar más presente, uno nota como las cosas se van solucionando solas”. T.S. 9

Subcategoría: **Mejoras y Herramientas incorporadas**

Siguiendo con la categoría que recoge las repercusiones en la praxis profesional, se agrupan aquí las expresiones que hacen referencia a la calidad en general, mejoras y herramientas o instrumentos que se han incorporado como consecuencia de dicha experiencia. Se detectan contenidos reincidentes en relación a: mejoras en la calidad, seguridad y satisfacción y en la consideración de la persona del profesional en sí misma como una herramienta; la posibilidad de entender, comprender, ver o intuir más allá, o de hacer una lectura corporal del otro; mejoras en la escucha.

-Expresiones referentes a mejoras en relación a la persona del profesional y su empoderamiento: mayor satisfacción y seguridad en sus intervenciones, así como en la calidad de las mismas y de la consideración de la persona del profesional en sí misma como herramienta de trabajo.

“Lo que si he visto importante es que los trabajadores sociales, al ser un instrumento de trabajo es necesario revisarnos personalmente, dado que cualquier circunstancia que pueda enturbiar o cualquier situación personal no superada podemos focalizarla o proyectarla, todo lo que pueda estar pasando en nuestro mundo interno en nuestra relación de ayuda. Es necesario ser consciente del

proceso personal en la relación de ayuda y poderlo encajar sanamente evitando proyecciones, mejorando sin duda la calidad de la atención. Los apoyos terapéuticos a la vida profesional, claro que te sirve porque te va posicionando y te va mejorando como persona y cuanto uno mejora como herramienta de trabajo la calidad de la atención y la calidad de la escucha, de la empatía y de todas estas técnicas se ve favorecida y la orientación también". T.S. 1

"Dependiendo de la persona que tenga delante hago un tipo de trabajo u otro y me sorprende la facilidad con que la gente conecta consigo mismo. A veces vienen con un discurso victimista. Tampoco lo tomo, tomo el dolor, el sufrimiento que tiene, pero no las posturas, entonces me interesa ofrecer la posibilidad de que tengan un modo distinto de ver su panorama tal y como a mí me sucedió. Que tengan conciencia de otro panorama, como tengo un conocimiento mucho más grande, tengo habilidades, tengo herramientas y tengo experiencia puedo vislumbrar más de lo que antes no veía ni torta, entonces yo creo que el proceso ha sido muy favorable, sobre todo cuando las personas salen del despacho y me dan un abrazo y me dan las gracias". T.S. 2

"El indicador soy yo mismo. Estoy con un ciudadano, no logro entenderlo y sobre la marcha me salta el chip: "no le estás transmitiendo, a lo mejor estás invadiendo o estás pidiendo que llegue al final de la cuestión cuando el primero tiene que plantear una serie de cosas". Ese es el indicador, me salta el chip de donde te estás perdiendo. Sin ese trabajo terapéutico hubiese sido imposible, yo hubiese seguido subido a la parra porque no tenía herramientas para darme cuenta". T.S. 3

"He aprendido a saber que algo pasa cuando yo me tenso corporalmente, eso es una herramienta muy importante. El grado de comodidad o de incomodidad personal que tengo en una entrevista en la relación profesional para mí es un indicador muy potente, que no necesariamente dice que pase algo con la persona, dice que me está pasando algo a mí, que conviene que lo tenga en cuenta. A veces simplemente para que yo reconozca, el cuerpo me está diciendo que yo estoy en una posición de resistencia, de tensión, de estrés, o que estoy disfrutando, me siento relajado, en escucha, es mejor mi atención y mi capacidad para poner energía". T.S. 4

"Yo soy trabajadora social y mi crecimiento viene a complementar la formación, es como un crecimiento en el trabajo social, lo hace más rico, diverso y amplio. He intentado tomar lo que me parece válido y ponerlo al servicio de la gente, toda esta riqueza está ahí y me sale como un resorte, a lo mejor con una persona me vale utilizar una técnica, con la otra me surge otra. A veces mi trabajo sólo es callar, escuchar y esperar, desde el silencio también puedo ayudar. Eso sí que me parece algo nuevo. Retirarme y sólo estar, esperar que suceda y luego hacer la intervención que me parece oportuna. Todo eso ha llegado para mí en un aprendizaje, las nuevas herramientas son esas: el silencio, la espera, la mirada, la paciencia, el no hacer, todavía eso es mi caballo de batalla, porque mi impulso es hacer, sustituir al otro, con lo cual entorpezco su proceso, no tengo porque saber lo que el otro necesita, sólo esperar a que la persona lo descubra, con eso es más fácil el trabajo y el proceso más rápido". T.S. 5

"Cuando yo me convierto en valor para mí y confío en que eso se puede desarrollar y otros lo pueden hacer, me pongo fácil a hacerlo. Me he ido apoyando conforme voy conociendo algunas cosas, las puedo incorporar en mi manera de crecer actitudinalmente y en las relaciones, esto es un camino tan amplio, la conciencia me pone en que la vida tiene tanta novedad que en mi propio desarrollo yo no soy el de hace diez años. Muevo muchos factores o recursos para que la gente tenga más implicación en proceso, consciente de que se van a dedicar a trabajar con otros, no con máquinas, ni con papeles. Me he hecho cañero, entre comillas, movilizándolo ese mundo interno, me salgo del típico docente tradicional, en este sentido me ha marcado mucho mi proceso, me ha dado habilidades importantes de relación a nivel de habilidades sociales en todos los sentidos. Los que tenemos un recorrido personalmente y tenemos habilidades para con nosotros, sabemos que si otros las desarrollan bajan los niveles de sufrimiento, bajan los niveles de malestar en la vida, en las relaciones, en la conflictividad y aumenta la calidad de vida deseada, el desarrollo psicológico y social ha sido tan poco". T.S. 6

"Me atrevo a intervenir cada vez más, introduzco elementos de terapia, cada vez me siento más confiado y seguro de que estoy aportando y ayudando con mayor profundidad. Me parece una experiencia muy satisfactoria a nivel personal contribuir y poder ayudar a los demás a autodescubrirse y eso me proporciona mucha satisfacción. Gracias a las constelaciones, me ha llevado a entender a las familias, a verbalizar mensajes que se pueden considerar terapéuticos, palabras sanadoras, que reconfortan". T.S. 7

"La calidad supone desde que entra, el momento de acogida, cuando la estoy mirando y no está sintiendo que la estoy rechazando ni juzgando, intentando explicarle las cosas de una manera que tampoco sienta que le estoy dando órdenes, es como una escucha activa se va bien atendida, no sólo con el objetivo que viene a buscar conseguido. Esa calidad se obtiene a medida que eres más consciente de la humanidad y para poder ser consciente tienes que trabajarte a nivel personal, con el propio trabajo mío respeto más a la gente. El cuidado y el respeto por el ser humano que está en ese momento planteándote una demanda, eso es calidad, que desde el primer momento con la acogida vea que se relaja en la silla y deja de estar envarado, yo soy el profesional y la persona que estoy atendiendo está cómoda, la situación de poder implícita ante el usuario porque eres tu el que tiene que valorar, no se utiliza". T.S. 8

"En realidad la otra persona me utiliza a mí, si lo considera oportuno y mi habilidad consiste en poner a su disposición distintas estrategias. Además el saber dónde está su espacio y mi propio espacio, ese respeto de los dos espacios, el saberlo a mí me da seguridad". T.S. 9

-Mayor comprensión de la realidad del otro. Expresiones sobre la posibilidad de hacer lecturas de lo que no se detecta a simple vista: concordancia en una mayoría de entrevistados en la posibilidad de una mirada más profunda que va más allá de lo expresado por el otro.

"Lo que yo soy está en relación con mis circunstancias, pero no soy mis circunstancias y eso hace que si yo sé que yo no soy mis circunstancias, sino que

mis circunstancias están ahí, el otro que tengo delante es una persona con sus circunstancias, ver a una persona que es un desastre en sí no tiene solución, pero ver una persona que tiene unas circunstancias muy dolorosas es distinto el abordaje, el acercamiento al ser humano es diferente, Lo que yo aplico en mí o lo que yo entiendo en mí, lo entiendo en el otro". T.S. 2

"La persona según tu vas hablando en la intervención, su expresión facial va tomando muchas formas, su modo de estar, los suspiros, su analogía es muy importante, se va viendo en el proceso como los ojos los abre, se sorprenden: "nunca lo había visto así". Es como se van manifestando porque te guían ellos, no soy yo quien los guía a ellos, son ellos los que me guían a mí". T.S. 2

"Sobre todo con ciudadanos que vienen de forma violenta, yo antes me parapetaba ahora no me sale la actitud defensiva, ya tienes otra capacidad de verlo. Me digo, la persona no está violenta contigo, no lo personalices, quizás porque me veo a mi mismo reflejado en como he actuado yo, saltar sin escuchar. Vamos a ver lo que hay detrás." T.S. 3

"En ocasiones creo oír lo que las palabras de la persona que atiende no dicen. Puedo vislumbrar que además de la demanda de la prestación podría haber otra no explícita verbalmente, otra demanda que expresa a través de su lenguaje físico, a veces cuando uno mantiene varias entrevistas aquello que yo intuía acaba apareciendo, acaba yendo a la forma si estaba en el fondo y ese es un momento muy gratificante muy agradable porque tengo la sensación de que la relación se vuelve más auténtica". T.S. 4

"Puedo ver o intuir los mecanismos de ocultación o de resistencia, conozco los míos, son parecidos, la posición del cuerpo, hablo de los otros". T.S. 4

"El cuerpo de la persona habla mucho, yo eso antes no lo miraba. Ahora los mensajes me van llegando, lo que la persona intenta decir pero no puede porque a veces no encuentra las palabras o ni siquiera sabe que está sucediéndole. También ayudarle a tomar conciencia de lo que le está pasando, a veces sólo tocarla ayuda a que algo que no había podido decir salga. La intuición se afina como un piano, la melodía surge sin buscarla, la primera sorprendida soy yo y la respuesta llega". T.S. 5

"Me gusta ver mi paciencia cuando estoy trabajando con otras personas, este año he estado trabajando con mis alumnos habilidades sociales, la parte vivencial que trato de mover, pero te encuentras de todo, hay gente muy sencilla y es una maravilla trabajar con ellas y es más difícil hacerlo con gente que banaliza, no le interesa, ya no estoy con prisas. Hay gente que descubre la importancia que tiene para su vida y para acompañar a otros a que lo hagan consigo mismo. Cada vez lucho menos, he visto la trayectoria y me confirma el peso que ha tenido para algunos el tiempo que hemos compartido, gente que le ha apasionado encontrar una formación diferente. Es una revolución interna porque dicen: "qué raro es este, que piense por mí mismo, que me tenga en cuenta, ¿qué es eso?" en una formación fundamentada teórico práctica, vienen sin tener una cultura del trabajo de lo interno, del analfabetismo emocional y hay que contar con todo eso. Creo que he afinado en la lucha de saber que no se puede conseguir al cien por cien y en habilidades para trabajar con la diversidad". T.S. 6

"Es como si recabara más información que la meramente verbal y de una manera más ágil o más inmediata, puedo percibir el asunto por el que viene o el que trae su dificultad, su problemática. Sé que eso tiene que ver con mi experiencia profesional, pero creo que el trabajo terapéutico me ha ayudado bastante en esto. Me percato de detalles, el cómo te dice las cosas, el tono de voz". T.S. 7

"Estar atenta a su lenguaje no verbal, cuando está muy apurada y no puede hablar. Estar atenta a la persona. Aplicar cosas que empezaron a funcionar a mí, si uno se observa y se analiza y se trabaja ve que hay cosas con las que funcionamos mejor y tenemos respuestas, actitudes con las que nos cerramos y observándote y conociéndote es más fácil aplicarlo en los demás, podríamos decir que es por interés, pues a mí me interesa que el trabajo salga bien que la entrevista se desarrolle lo mejor posible y la persona salga bien atendida". T.S. 8

-Expresiones sobre mejoras en la escucha del otro: aquí se recogen los aspectos de la comunicación que hacen referencia a progresos en la actitud ante la escucha o a la incorporación de elementos y condiciones que la mejoran.

"Si yo no abordo y no soy consciente de mis procesos psicológicos y cómo estaban repercutiendo en mis relaciones, yo creo que hubiese sido un poco más desastrosas mis intervenciones, ahora en un proceso de ayuda yo detecto, o puedo detectar hasta que punto estoy escuchando y hasta que punto me está arrastrando, entonces sé hasta que punto estoy siendo objetiva o mezclando situaciones, con todo mi bagaje, mi historia personal, profesional y con el apoyo terapéutico puedo ser más consciente". T.S. 1

"Cuando el motivo de mi presencia es apoyar y clarificar, si la persona se ve reconocida y no acusada va a entrar en confianza porque sabe que la persona que la escucha no la juzga sino la comprende, entonces puede empezar a hablar. El silencio me ayudaba a acallar mi ruido para estar delante del otro sin reivindicaciones, sin pretensiones y además poniendo la suficiente distancia pero no de lejanía sino distancia para poder ayudar al otro en su dolor y que pudiera simplemente trabajar y elaborar su dolor sin que me invadiera y me quemara, el llamado Burnout, el que me viene entiendo yo porque estamos totalmente invadidos tomando lo del otro, si nosotros tenemos la distancia saludable desde la práctica del silencio, la atención y la escucha viendo el dolor del otro, en respeto y ayudarlo y apoyarlo a que el lo tome de la manera que mejor le vaya yo no lo tomo y yo no me quemo....tu estas delante del dolor del otro y siente el dolor del otro pero no es tuyo, tu tienes tu propio dolor y el otro tiene su propio dolor". T.S. 2

"Aprendí a manejarme en el diálogo con otros, la escucha activa, a darme cuenta de cómo la historia personal influye, de repente te contestan mal y uno hace interpretaciones ¿por qué tengo que hacer esas interpretaciones? No porque lo aprendiera está todo arreglado sino que aprendí a manejarme en esas situaciones ponerme en el lugar del otro me resulta más fácil". T.S. 3

"El estar en el camino de liberarme de tensiones, seguro que hace que mi ejercicio profesional esté liberado de esa carga de sufrimiento y que esté más receptivo, más dispuesto a la escucha de los demás. No estoy en el sonido ensordecedor de mis propios dolores que me apartan de las personas que atiendo.

Yo escucho con todo el cuerpo y escucho todo el cuerpo de la persona que tengo en el espacio donde trabajo". T.S. 4

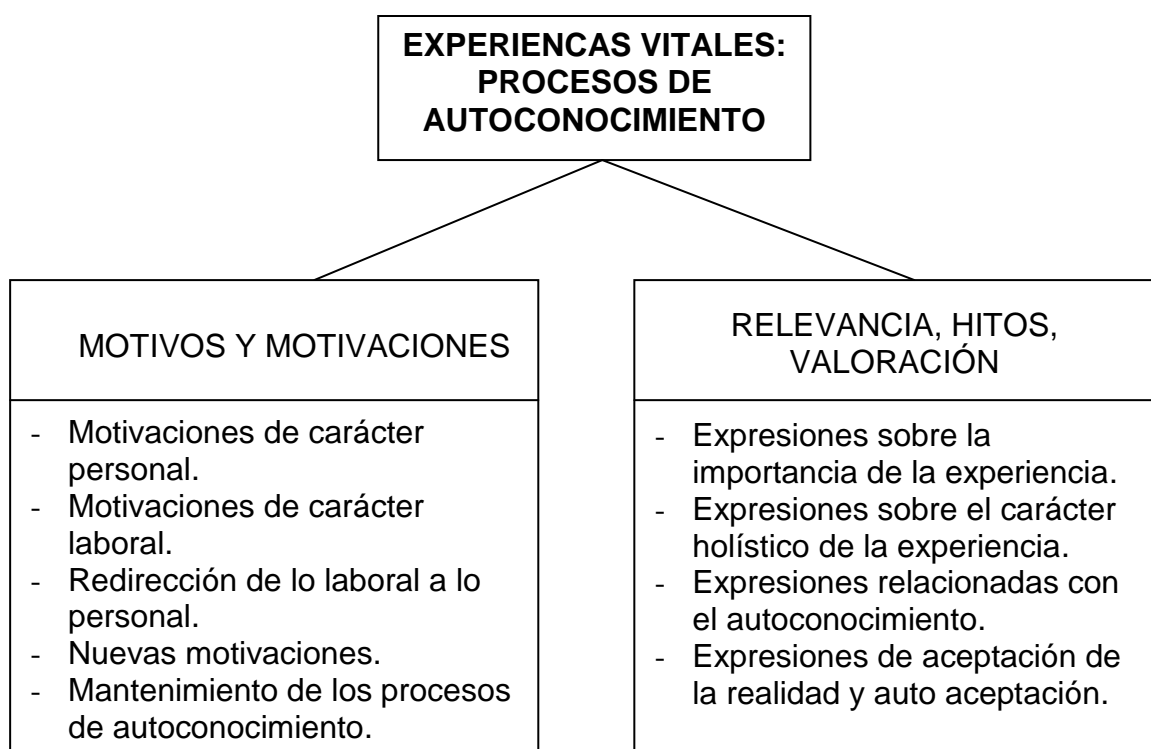
"A veces me doy cuenta de que estamos escuchando muy poco a la gente, le hacemos preguntas y cuando empiezan a contestar nosotros seguimos dando respuestas que son las nuestras. Ahora me devuelven que se sienten escuchados y atendidos de una forma diferente, creo que es que ya no me sale tanto el juicio, lo que sucede es que sólo tengo que acompañar, ser testigo. Cuando no se sienten juzgados, ni machacados, ni invadidos, pueden hablar de lo que hasta ese momento no podían". T.S. 5

"Mi trabajo personal me ha ayudado a entender, a desarrollar evidentemente la escucha activa, pero una escucha en la que veo no solo lo que me dice sino como me lo dice, dónde hace énfasis". T.S. 7

"Escuchar a la persona, no estar juzgándola de entrada, ver lo que me está contando, desde donde me lo está contando me es más fácil saber cómo orientarlo, si lo escucho sólo desde mis oídos y desde mis valores, incluso cuando detecto mis rechazos con alguien entonces todavía es mayor mi conciencia para intentar despojarme y poder estar más atenta a la persona. La escucha activa me parece fundamental, dejar que la persona se exprese con sus palabras, no darle yo terminación a las cosas que dice ni otro sentido". T.S. 8

Concluye este apartado con un cuadro resumen de las categorías y subcategorías que recoge los enunciados sobre el contenido desarrollado dentro de las mismas, a través de las citas entresacadas de las entrevistas.

CUADRO RESUMEN DE LAS CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS





V.- CONCLUSIONES

El objetivo general de este TFG, plantea el estudio cualitativo de experiencias vitales de profesionales que han seguido procesos de autoconocimiento y sus posibles influencias en la práctica profesional, más concretamente en la relación de ayuda. Para su consecución se definieron unos objetivos específicos.

Se recuerdan dichos objetivos específicos, a fin de verificar la consecución de cada uno de ellos.

Con respecto al primero, que hace referencia al acopio de las experiencias de profesionales, se ha cumplido el mismo a través de la realización de las entrevistas.

Respecto al segundo y al tercero de los objetivos específicos, a saber:

-Identificar y extraer los aspectos claves que desde esa experiencia han influido en el abordaje y la mejora de la calidad de su intervención profesional.

-Explorar y reconocer los elementos más significativos de la escucha activa y otras herramientas terapéuticas incorporadas a su quehacer profesional.

Relacionados directamente con estos dos objetivos, se han identificado contenidos comunes en los discursos y manifestaciones de los entrevistados, que han dado pie a la clasificación de las categorías y subcategorías.

En este estudio, las unidades temáticas que se extraen están refrendadas prácticamente en la totalidad de los discursos de los entrevistados. En este sentido puede

afirmarse que, independientemente del grado de profundización en sus procesos de autoconocimiento y a pesar de la subjetividad presente, por tratarse de apreciaciones y percepciones acerca de la propia experiencia vital de cada uno de ellos, se hace patente y manifiesta la coincidencia en la similitud de contenidos que pueden considerarse fundamentales en esta investigación. En base a ellos se identificaron y aislaron enunciados o expresiones aproximadas conceptualmente, con significados comunes.

En el desarrollo de estas subcategorías mientras se realiza la recogida, presentación y análisis de esta información de los contenidos clasificados, han ido emergiendo y planteándose simultáneamente lo que puede considerarse conclusiones sobre lo recogido en las entrevistas. Se extraen a modo de resumen, las principales que se relacionan con el núcleo de este TFG:

- Los procesos terapéuticos de autoconocimiento, independientemente de las causas que los motiven, afectan a todas las áreas o dimensiones de la persona.
- Declaraciones sobre la trascendencia e importancia de dichas experiencias, como transformación de la conciencia sobre sí mismo y la realidad.
- La mejora en la comprensión y el reconocimiento de las propias emociones, y la configuración de la personalidad. Así mismo en la aceptación de la realidad y de la auto-aceptación.
- El reconocimiento de la relevancia del autoconocimiento en la profesión de Trabajo Social.
- La importancia que se le da a reconocer, aceptar y manejar las propias emociones, frente a la demanda que realiza el que se acerca a la relación de ayuda y, en general, en la interacción con el otro. Esto redundará, según expresan, en la mejora de la intervención y en la del autocuidado.
- Tras la vivencia de “ser ayudado” en los procesos psicoterapéuticos la persona, en su rol profesional, manifiesta que esto conlleva que la práctica de la “relación de ayuda” sea abordada, con mayor calidad y desde la óptica de conocer su significado profundo a través de una “experiencia vital”.
- Los profesionales entrevistados hablan de una mayor empatía y comprensión del otro, como una de las consecuencias de lo planteado en el punto anterior.
- En general hay un reconocimiento por parte de todos los entrevistados de mejoras en la calidad de su trabajo como consecuencia de su proceso de autoconocimiento. Entre estas mejoras se incluyen sentimientos de mayor seguridad y satisfacción en su ejercicio profesional.

-En cuanto al tercer objetivo, hay un reconocimiento por parte de los entrevistados de una mejora en la calidad de su escucha, que según sus apreciaciones se traduce en añadir elementos de la escucha activa, como el abordaje de la relación de ayuda desde el no enjuiciamiento, no interpretación, no interrupción. Todo ello implica una mejora de la comunicación. Así como la introducción de otros instrumentos terapéuticos como la lectura corporal, palabras sanadoras, constelaciones familiares.

Todos los procesos significados han ido asociados a circunstancias vitales propias y comunes a la condición humana. Lo singular estriba en que al haber explorado en sus vidas y en su dolor les ha llevado a comprenderse y conocerse en su propia historia, en la configuración de su personalidad y de sus mecanismos internos. Por tanto puede considerarse que los objetivos segundo y tercero se han alcanzado y han constituido la base para la recogida de la información que se pretendía en el objetivo general.

Para concluir la consecución de los objetivos, y en relación al cuarto objetivo específico, respecto a la existencia de literatura y producción de trabajo científico que trate el tema objeto de esta investigación, cabe resaltar que en diferentes áreas del trabajo social se aborda de forma implícita y tangencial, y subordinado a los aspectos centrales de ética, supervisión, síndrome de Burnout y perfil profesional y otros relacionados con la formación continua, tal y como se recoge en el último apartado del marco teórico.

Dado que el presente TFG es una investigación desde la perspectiva cualitativa, de carácter exploratorio, las conclusiones se presentan desde una perspectiva probabilística, más que apodícticas.

No se pretende llegar a unas conclusiones definitivas, ni generar teoría científica sobre el objeto de estudio. La intención del mismo va encaminada a abrir un campo de investigación a partir de una experiencia vivida, por los entrevistados y quien suscribe. Intenta ser una invitación a reflexionar sobre una determinada materia elegida desde la propia experiencia, cuya característica principal estriba en una concepción de la elaboración teórica académica, desde la praxis y la vivencia. Lo elegido, la forma de abordarlo y de acercarse al tema es de carácter subjetivo: percepciones, apreciaciones, vivencias, emociones, exploradas a través de entrevistas en profundidad. Así mismo, el análisis de esta investigación o trabajo se caracteriza por ser descriptivo y exploratorio.

No cabe duda que esta investigación aborda una cuestión que se sumerge en la transformación de las actitudes personales, más allá de la elaboración de estrategias para la adquisición de habilidades, esto conlleva insertarse en los meandros del “ser o mundo

interior" y cuando este es tocado la metamorfosis alcanza la conciencia. La ampliación de la conciencia es un logro que pone de manifiesto la capacidad de evolución del ser humano.

Se concluye este apartado subrayando lo novedoso de la investigación, por un lado en el objeto elegido: el autoconocimiento y sus implicaciones en la relación de ayuda; por otro, en la forma de abordarlo: desde el enfoque cualitativo a través de la entrevista en profundidad y por último, en el marco de la construcción del conocimiento científico desde el ámbito académico universitario. Probablemente, en este momento concurren las condiciones propicias para plantear propuestas en el marco académico de este tipo de estudio, ya que la autoobservación y autoconocimiento no es reducible al ámbito de lo filosófico y lo clínico, sino que es también una forma de concretar la construcción del saber para el bienestar y beneficio de la humanidad.

VI.- LIMITACIONES Y PROSPECTIVAS

6.1.- Limitaciones

Una de las principales limitaciones con las que ha contado el desarrollo de este TFG refiere al periodo limitado en el que se ha tenido que desarrollar, un cuatrimestre académico. A ello se ha de unir el tiempo que se ha invertido en la preparación, concierto y realización de las entrevistas, ya que estas tareas se han encontrado condicionadas, fundamentalmente por los ritmos y momentos de encuentro dependiente de los informantes.

El tratamiento y explotación de los contenidos de las entrevistas se ha realizado manualmente, tras reiteradas sesiones de escucha y copias manuscritas de las mismas. La combinación del tratamiento manual con la explotación de un programa informático (software especializado) hubiera respaldado el análisis, si bien por la bibliografía consultada, el uso de las dos o solo la manual es reconocida por la comunidad científica, máxime al referirse a un trabajo de características cualitativas y de enfoque exploratorio e inicial.

La escasa bibliografía sobre el tema elegido y su abordaje de forma implícita en determinadas áreas temáticas de la práctica profesional, la supervisión de la praxis, el Síndrome del Burnout, la ética profesional, el perfil profesional y la formación continua, dificultan los estudios comparativos y la elaboración de teorías concluyentes.

6.2.- Prospectiva

La propuesta de estudio de este TFG abre un campo de conocimiento que puede llegar a generar teoría científica. Entre las líneas futuras de investigación se vislumbran la posibilidad de explorarlo desde diferentes perspectivas, entre ellas se destacan los estudios comparativos con profesionales del trabajo social que no hayan experimentado procesos psicoterapéuticos de autoconocimiento, o entre grupos de edad y experiencia diferentes. O bien el estudio de las apreciaciones y nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos por trabajadores sociales con o sin experiencia de autoobservación, pudiéndose incluir investigaciones interdisciplinarias como estudios comparativos de otros profesionales de la ayuda.

Por otro lado, de las aportaciones de los entrevistados es posible deducir que el autoconocimiento y el cuidado de uno mismo se erigen como elementos fundamentales a considerar en la formación curricular de los futuros trabajadores sociales. De ahí que pueda derivarse la propuesta sobre su viabilidad como asignatura optativa en los planes de estudios de Grado. Si bien es verdad, que hay referencias concretas de esta dimensión en algún temario específico como puede ser la asignatura que se oferta en el Campus Andaluz Virtual (Universidad Pablo de Olavide) sobre “Intervención Sistémica con Personas y Familias” que incorpora en su unidad temática 7, aunque desde una perspectiva transversal, “La persona del profesional” explicitando como contenidos de la citada unidad: El autoconocimiento y el autocuidado. Familia de Origen y Adquirida del profesional, Los Duelos propios y las Escenas Temidas. Esta propuesta de formación desde la auto-reflexión sobre la realidad personal del trabajador social, en este caso parece plantearse de forma exclusiva para áreas específicas de intervención que se refieren a Menores y Familia. La propuesta de este TFG se encaminaría, a incluir la orientación del contenido de este bloque temático, a todas las áreas de intervención e incluirla de forma sistematizada en la supervisión profesional.

Como recoge el último apartado del Marco Teórico del presente TFG, los valores de calidad que sustentan las nuevas formas de praxis profesional, pasan por la consideración de la reflexión, auto-observación y el autocuidado como elemento integrador de la formación de los trabajadores sociales.

A su vez, la incorporación de estos contenidos en el currículo, favorecerán el aumento de la reflexión práctica y líneas de investigación, que incidirán en el desarrollo de nuevas competencias, lo que redundará en la mejora de la calidad en la atención a la

ciudadanía y amplificaría la construcción teórica, y por ende, en la ampliación del cuerpo de conocimiento científico del Trabajo Social.

Por último, significar que la integración de esta dimensión personal y formativa coadyuvará a las estrategias de autocuidado y de calidad de la intervención, que deberá elaborar todo profesional del trabajo social, en el nivel personal y organizativo, y de forma minuciosa, aquellos que trabajen cotidianamente con la relación de ayuda. Un ejemplo explícito de ello puede constatarse en el Plan Integral de Infancia y la Adolescencia de Aragón, Grupo de trabajo: Elaboración estrategias de cuidados para los profesionales de la intervención directa. Cuidado y Autocuidado de los profesionales de intervención directa, Estrategias de Autocuidado a nivel Grupal, Apoyo profesional externo⁴.

Si bien no se obvia que la base fundamental para afrontar el autoconocimiento radica en la predisposición y apertura personal, lo que requiere un acto de voluntad que trasciende toda obligatoriedad curricular.

El Trabajo Social, como profesión de ayuda, se caracteriza por construirse en el marco de las relaciones humanas y requiere, en el ámbito de lo científico de conocimiento, habilidades, técnicas e instrumentos, y desde la creación, el arte de la comunicación que fluye cuando lo que se transmite posee la pasión de lo vivido.

⁴ Plan Integral de Infancia y Adolescencia de Aragón. 2010-2014. Gobierno de Aragón. Departamento de Servicios Sociales y Familia.
http://aragonparticipa.aragon.es/images/stories/procesos_participacion/plan_infancia_adolescencia/documeto_final/piaa.pdf

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blaxter, L., Hughes, C. y Tight, M. (2008). *Cómo se investiga*. Barcelona: Graó.
- Cardona, J. (2008). Cómo determinar un contexto de Intervención: Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador/a Social y el Cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación-problema. N^oA. Registral 00/2008/5206. RCPI. Madrid: Ministerio de Cultura. *Portularia*, v. IX, n.2. Recuperado de <http://www.uhu.es/publicaciones/revistas/portularia/index.php?top=12&NArticulo=1052>
- Casas, M. G. (2008) *¿Cómo actúa la Subjetividad Profesional presente en cada Trabajador Social en la construcción de su Estrategia de Intervención Profesional*. (Tesina de Licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo. Argentina.
- Enguix, B. (2012). "Entonces: ¿Qué hacemos con los Datos? Reflexiones sobre la Interpretación de los Datos en Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana de metodología de la Investigación Social – ReLMIS*, n^o 4, pp. 52-67.
- Escucha Activa*. Alazón Velandia, J. (2011). Universidad de San Buenaventura. Medellín. Video YouTube.
- Fernández, T. (Coord.). (2009). *Fundamentos del Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Fernández, T. y Ponce de León, L. (2012). *Trabajo Social Individualizado*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Fombuena Valero, J. (2011). *Las familias de los Trabajadores Sociales: un estudio de casos desde las aportaciones de Ivan Boszormenyi-Nagy*. (Tesis de Doctorado). Universitat de València. Valencia. Recuperada de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.Do?fichero=26771>
- Fombuena Valero, J. (2011). ¿Quién es el otro del Trabajo Social? Alteridad y Trabajo Social. *Portularia*, v. XI, n^o 2, pp. 61-68.
- Fombuena Valero, J. (coord.) (2012). *Trabajo social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere*. Valencia: Nau Llibres.
- Idareta Goldaracena, F. Desde la compasión de J. Adams a la responsabilidad para con el Otro: La propuesta ética de E. Lévinas para el Trabajo Social. *Portularia*, v. X, n^o 2, 65-75.
- López Estrada, R.E. y Deslauriers, J.P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen*, n. 61. Recuperado de <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>

- Mardones, J.M. (2012). *Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales. Materiales para una fundamentación científica*. Madrid: Anthropos.
- Mejía Navarrete, J. (2011). Problemas centrales del análisis de datos cualitativos. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación-ReLMIS*. nº 1, pp. 47-60.
- Moliner, M. (2008). *Diccionario de uso del español*. Madrid: Gredos.
- Puig i Cruells, C. (2009). *La supervisión en la Intervención Social. Un instrumento para la calidad de los servicios y el bienestar de los profesionales*. (Tesis de Doctorado). Universitat Rovira I Virgili. Tarragona.
- Revista de Servicios Sociales y Política Social. (2007, nº 80). *Ayuda Mutua*. Madrid: CGCODTS.
- Revista de Servicios Sociales y Política Social. (2008, nº 82). *La Relación Profesional*. Madrid: CGCODTS.
- Richmond, M. E. (1993). *Caso Social Individual. Argentina*: Humanitas.
- Richmond, M. E. (2008). *Diagnóstico Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Rodríguez Valladolid, N. (2008). *De la relación de ayuda en la Intervención Social*. Documentos de Trabajo Social, nº 48, 31-54.
- Rodríguez Valladolid, N. (2008). *De la relación de ayuda en la Intervención Social*. Memoria de estudios de Doctorado para la prueba de obtención de la suficiencia investigadora. Universidad Pública de Navarra, Navarra.
- Rogers, C. R. (1982) *El proceso de convertirse en persona*. Madrid: Paidós.
- Suárez Alemán, M. A. (2002). *Relato de un viaje entre semejantes*. Material no publicado.
- Zamanillo, T. (Dir.) (2011). *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa Ediciones, S.L.

BIBLIOGRAFÍA

- Bermejo, J. C y Martínez, A. (1998). *Apuntes de Relación de Ayuda*. Madrid: Sal Terrae.
- Bonete Perales, E. (2009). *Ética de la Dependencia*. Madrid: Tecnos.
- Domenech, R. (2013). *Vivencias Sociopolíticas y Trabajo Social*. Barcelona: Impuls a la Accio Social.
- Vives, J.L. (1781). *Tratado del Socorro de los Pobres*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

ANEXO I

Preguntas guía de la entrevista:

Referidas a la experiencia del proceso de crecimiento personal, terapéutico:

- 1.-Expresa si has realizado, o no, a lo largo de tu vida algún proceso terapéutico o toma de conciencia personal.
- 2.-Tanto si la respuesta a la primera pregunta es negativa como si es positiva, podrías explicar los motivos.
- 3.-En algún momento de tu vida o de tu ejercicio profesional, has considerado importante o relevante, tener en cuenta la posibilidad de realizar este proceso. Explícalo.
- 4.-En el caso de que sí hayas vivido una experiencia de este tipo, puedes describirla, enmarcarla dentro de alguna corriente psicológica. Hablar de lo que ha supuesto para ti y si te ha reportado algún beneficio, etc.
- 5.-Resume cuál ha sido tu experiencia vital sobre tu crecimiento personal.

Referidas a la influencia del proceso en la praxis profesional:

- 6.-En tu praxis profesional, este proceso ¿cómo ha influido y contribuido para el abordaje en la relación de ayuda? Aspectos claves, relaciones e interacciones, calidad, seguridad y nivel de satisfacción, etc.
- 7.-¿Has integrado algún elemento significativo de la escucha activa en tu praxis profesional?. En caso afirmativo, descríbelos y expresa que ha supuesto para tu ejercicio profesional. Precisa si lo consideras consecuencia de tu proceso terapéutico o por otros motivos.
- 8.-¿Has incorporado alguna otra herramienta terapéutica? Explica cuáles y cómo.
- 9.-Cómo definirías el modo y el ritmo de integración de estos elementos y herramientas a tu práctica.
- 10.-En caso de haber vivido una experiencia o proceso personal de autoconocimiento, ¿cuál es la valoración sobre los cambios que esto ha producido en el conocimiento de ti mismo: emociones, reacciones, actitudes, prejuicios....? ¿Qué implicaciones ha supuesto en la interacciones que se producen en el ámbito profesional, de forma específica, en la relación técnica de ayuda?.
- 11.- ¿Consideras que en la relación de ayuda que realizas en tu ejercicio profesional, ha surgido algún elemento novedoso o cambio significativo a lo largo del tiempo? Si es así ¿cuáles? ¿con qué los relacionas?

Orientación de la formación:

12.-Explica en qué sentido has dirigido tu formación o reciclaje profesional a lo largo de los años y qué ha influido en tus elecciones.

Datos:

- Año de finalización de la carrera de Trabajo Social.
- Años en activo de ejercicio profesional.
- Áreas o ámbitos en los que has desempeñado la profesión.
- Área actual de desempeño.