

Cinta Guinot y Ane Ferran (eds.)

# Trabajo Social: arte para generar vínculos

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, [www.cedro.org](http://www.cedro.org)) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

© Publicaciones de la Universidad de Deusto  
Apartado 1 - E48080 Bilbao  
Correo electrónico: [publicaciones@deusto.es](mailto:publicaciones@deusto.es)

ISBN: 978-84-16982-24-0

## A2.8

### **La incidencia del vínculo relacional y la actuación profesional en el pronóstico positivo de las intervenciones**

#### **The Relational Link and Professional Performance's Incidence in the Positive Prediction of an Intervention**

Alejandra Hermoso Humbert<sup>1</sup> y Cinta Guinot Viciano<sup>2</sup>

Universidad de Deusto, San Sebastián

---

#### **Resumen**

En esta comunicación se analiza los elementos a tener en cuenta para co-construir un vínculo positivo entre la familia y el/la trabajador/a social en el ámbito de la protección infantil; entendiendo que cuando se establece un vínculo positivo entre los actores participantes en un proceso de intervención psicosocial y se dan unas buenas prácticas profesionales, aumentan las posibilidades de que se dé una mayor participación activa y un pronóstico positivo.

Para ello, en primer lugar se realiza un acercamiento conceptual que justifica la importancia del vínculo establecido entre el usuario y el/la profesional, y a continuación, mediante la información obtenida en la realización de entrevistas a profesionales del ámbito de la protección infantil, se abordan cuestiones de interés respecto a la incidencia del vínculo relacional y de la actuación profesional en la participación activa de las figuras parentales en su proceso de intervención en el ámbito concreto de la protección infantil.

**Palabras clave:** Vínculo relacional, actuación profesional, participación activa.

#### **Abstract**

In this communication, it is analysed the elements to be considered for co-building a positive link between the family and the social worker in the child protection's field, understanding that when a positive link between the participating figures involved is set in a process of psychosocial intervention and good professional practices are given, increase the chances of more active participation and a positive prediction.

To do this, first, a conceptual approach that justifies the importance of the link between the user and the professional is established, and then using the information obtained in the

---

<sup>1</sup> Universidad de Deusto, [alejandra.hermoso@opendeusto.es](mailto:alejandra.hermoso@opendeusto.es)

<sup>2</sup> Universidad de Deusto, [cguinot@deusto.es](mailto:cguinot@deusto.es)

realization of interviews with professionals in the field of child protection, it is raised an issue of interest regarding the incidence of relational link and professional performance in the active participation of the parental figures in the process of intervention in the specific area of child protection.

**Keywords:** Relacional link, professional performance, active participation.

---

«Ejercer la profesión del trabajo social es, en lo fundamental, establecer una relación de ayuda.»

Aguilar (2013:70)

## 1. Introducción

La calidad y calidez del vínculo establecido entre la persona usuaria y el/la trabajador/a social tiene una clara incidencia en la construcción de una buena involucración de los usuarios en sus procesos de intervención. La presente comunicación se centra en analizar y reflexionar respecto a la trascendencia del vínculo relacional y de las buenas prácticas profesionales en el logro de una participación activa de las figuras parentales en su proceso de intervención en el ámbito de la desprotección infantil.

Este relato surge del Trabajo de Fin de Grado de Trabajo Social, *La participación activa de las figuras parentales en el pronóstico positivo de las intervenciones dirigidas a la protección infantil*, realizado en el curso 2015-16 y el mismo se ha construido teniendo en cuenta, de un lado el análisis documental y la bibliografía referente al tema que nos ocupa y fundamentalmente con las aportaciones y visiones de las profesionales que trabajan en el ámbito de la protección infantil que participaron en la investigación realizada para el TFG.

## 2. La construcción de un vínculo positivo en los procesos de intervención

En el trabajo social, la relación que se establece entre el/la trabajador/ra social y la persona usuaria es un elemento fundamental y central, que no puede quedar exento en el análisis de las intervenciones sociales. De hecho, la consolidación de un vínculo relacional entre trabajador/a social-persona usuaria es la clave para ayudar y acompañar a la persona a resolver sus problemas por sí misma, de modo que nuestra disciplina está comprometida con establecer siempre un «*vínculo de ayuda entre usuario y trabajador social, evitando que esté marcado por el paternalismo o por una relación de dependencia que afecte a la promoción de la autonomía del usuario*» (Miranda, 2013:255).

Como explica De Robertis (2003:78) «*los objetivos de ayuda solo pueden lograrse en el marco de una relación entre individuos basada en el consentimiento y la libre adhesión; es lo que los asistentes sociales en su jerga llaman “relación de confianza”*».

Las relaciones y los vínculos positivos son por tanto elementos imprescindibles para la consecución de los objetivos de intervención. De modo a lograr el vínculo positivo entre la persona y el/la trabajador/a social, se deben llevar a cabo intervenciones que permitan establecer este tipo de contacto personalizado, basado en el reconocimiento de la dignidad y del valor intrínseco de cada persona como ser humano.

Sin embargo, el logro de esta relación no está exento de dificultades, las cuales no facilitan el proceso o la intervención. La construcción de un vínculo positivo se ve afectada por dificultades de diversa índole que implican tanto a la persona usuaria como al/a la trabajador/a social. Tal y como expone Escartín (1998), las reacciones de las personas usuarias como la agresividad, la ira, el miedo o la ansiedad son mecanismos de defensa que actúan en la relación como consecuencia de una serie de temores o expectativas de la propia persona. Este tipo de reacciones, que originan obstáculos e impedimentos, entorpecen o dificultan la construcción de un vínculo positivo y por tanto, de una relación de confianza. De modo que en el proceso de acercamiento mutuo entre la persona usuaria y el/la trabajador/a social surgen una serie de condicionantes, que complejizan la relación. Por ello, el/la trabajador/a social debe conocer, entender y saber interpretar el significado de este tipo de respuestas para poder confrontarlas y generar una sensación de seguridad en la persona usuaria que permita avanzar en la construcción de un vínculo.

Pero por otro lado, tampoco se puede obviar las dificultades que existen por parte del/de la profesional. El/la trabajador/a social debe enfrentarse a situaciones vulnerables, repletas de emociones que provocan en ocasiones reacciones resistentes a la construcción del vínculo, como pueden ser el rechazo hacia la persona, la identificación excesiva o la conducta proyectiva (Escartín, 1998).

Poniendo en valor la importancia del vínculo relacional establecido entre el o la profesional y las personas usuarias, Campos (1996:15) opina que se está dando una mayor reivindicación en cuanto a la dimensión relación-terapéutica del Trabajo Social, dado que *«los profesionales del Trabajo Social contribuyen, junto a sus clientes, a generar cambios»*. Esos cambios no son solo en el marco material, sino también en el *«plano conductual, cognitivo, relacional y vivencial»* gracias al trabajo mutuo entre la persona y el/la trabajador/a social que proporciona una mejora en su vida. Se trata por lo tanto de que el/la trabajador/a social no preste una ayuda estandarizada y burocratizada, sino que pueda realizar un apoyo y acompañamiento técnico, estableciendo esta relación de confianza y calidez donde se pueda facilitar la comunicación y por lo tanto la participación del usuario.

### **3. Incidencia del vínculo relacional y de la actuación profesional en la participación activa**

En este apartado de la comunicación, mediante el análisis de contenido de las entrevistas realizadas a seis profesionales del ámbito de la protección infantil en el territorio de Gipuzkoa, se tratará de reflejar la visión de estos profesionales respecto a la significación

y la repercusión tanto del vínculo relacional como de una adecuada actuación profesional, en la participación activa de las figuras parentales en su proceso de intervención y de cambio.

### 3.1. *El vínculo positivo en las intervenciones psicosociales en el ámbito de la protección infantil*

En las intervenciones de protección infantil surgen muchas dificultades en la relación por parte de las personas usuarias debido a la complejidad de las situaciones y al desconocimiento, provocando incertidumbres y miedos. Son numerosas las dificultades inhibitoras de su participación, pudiendo categorizarse en dificultades relacionadas con las emociones personales, los sentimientos respecto a la organización, servicio o intervención, y finalmente los mecanismos de defensa.

Las dificultades relacionadas con las emociones personales de las figuras parentales para conseguir su vinculación y por tanto, la participación en los procesos de intervención, se perciben por parte de los profesionales como una expresión del miedo ante lo desconocido y ante la incertidumbre que les genera el inicio del vínculo con un/a profesional al que no perciben desde una relación simétrica sino jerárquica. Por lo que socialmente se ha instaurado una visión jerárquica de los servicios sociales y esto favorece que las familias presupongan que no se van a tener en cuenta sus propuestas y expectativas, suponiendo que se priorizan las actuaciones de los profesionales.

Es por ello que se destaca que los sentimientos con respecto a la organización, servicio o intervención de las figuras parentales son otras barreras que impiden el correcto desarrollo de la relación. Es aquí donde tienen incidencia aspectos emocionales relacionados con las experiencias negativas que las personas usuarias han vivido con otros servicios y profesionales, con el largo recorrido en procesos de intervención y tratamiento, al igual que con la construcción de una imagen negativa de los servicios sociales de infancia basada en la idea de control y coerción, y no en el cambio y el acompañamiento.

Para entender y poder ayudar a superar estos temores es importante tener en cuenta a nivel profesional que en el sistema de protección infantil, las familias suelen tener un recorrido previo por los servicios sociales, en el que se han podido poner en marcha intervenciones (que han podido acabar tanto en éxito como en fracaso) con la participación de un abanico amplio de profesionales, lo que puede provocar en los miembros de estos sistemas familiares una sensación de saturación de apoyo interminable. Esa impresión favorece que las personas usuarias se sientan en una posición de inferioridad frente al/a profesional y consideren que el vínculo relacional a construir entre trabajador/a social y familia no pueda ser horizontal sino asimétrico, percibiéndose como disfuncionales e incapaces para sobrellevar la situación.

Finalmente, surgen en la relación los mecanismos de defensa que se describen como un tipo de respuesta a las dos categorías anteriormente mencionadas: emociones personales y sentimientos con respecto al servicio o intervención. Los mecanismos de defensa

son otras dificultades que complejizan la relación entre la persona usuaria y el/la profesional. Desde las aportaciones de los profesionales se manifiesta que los mecanismos de defensa que predominan en las figuras parentales son la ira, el enfado y la evitación, siendo resistencias a la construcción del vínculo relacional entre la persona usuaria y el/la trabajador/a social y actuando como bloqueadores del proceso de cambio.

Sin embargo, a pesar de que las dificultades por parte de las personas usuarias en la creación de un vínculo adecuado sean numerosas, no se puede olvidar las dificultades que existen también por parte del/de la profesional. En las profesiones de carácter social o de relación de ayuda como el trabajo social, muchas veces los y las profesionales tienen que hacer frente a situaciones humanas y vivencias dolorosas y difíciles, por lo que estas realidades conllevan una serie de sentimientos y emociones que les afectan.

Por ello, hemos constatado que las situaciones que enfrenta un/a trabajador/a social, y especialmente en situaciones de desprotección infantil, le generan dificultades emocionales que sin duda interfieren en su *modus operandis*, afectando a la vinculación relacional y a la participación de las figuras parentales en los itinerarios de intervención.

La principal dificultad manifestada está estrechamente relacionada con la historia personal de cada uno de los/las profesionales. Estas experiencias vitales se reflejan, en algunas ocasiones, en inseguridades o en una menor disposición a abordar asuntos considerados delicados, momentos más frágiles, o situaciones que remueven al/a la profesional a nivel personal, proyectando y/o identificándose con la situación de la persona usuaria. En términos psicológicos y desde una perspectiva analítica, estas reacciones se describirían como la transferencia y la contratransferencia.

Así la historia personal de los trabajadores o trabajadoras sociales que intervienen en el ámbito de la protección infantil, les hace ser más sensibles e incluso vulnerables ante algunas realidades, y por lo tanto en momentos del proceso de intervención y ante ciertas situaciones se pueden activar los mecanismos personales, y en tanto como personas que son, quedar afectadas no pudiendo ser objetivas en ese momento e impidiendo mantener la necesaria distancia emocional con las personas usuarias. Por ello, en estas situaciones, se destaca la importancia del trabajo en equipo tanto para apoyar como para aportar otras visiones más abiertas, además de los espacios de supervisión. La supervisión supone un espacio esencial para los y las trabajadores/as sociales, debido a que permite reflexionar sobre cuestiones en las que se tienen incertidumbres, dudas o miedos, generando un espacio de propuestas y sugerencias a modo de solución, y por tanto facilitando la mejora de la actuación y del cuidado profesional.

Sin embargo, a pesar de que la historia personal pueda tratarse de una dificultad que afecte negativamente en la vinculación con las figuras parentales, también es posible destacar un aspecto positivo de lo que implica la historia personal del/de la profesional en la intervención y relación interpersonal, puesto que la misma si está bien elaborada puede servir de motor para promover la participación de los padres y madres en el proceso de intervención, pudiendo proyectar una visión positiva, motivadora y de superación de la situación en la que se encuentran.

### 3.2. *La incidencia de la actuación profesional en la vinculación positiva y en la participación activa de las figuras parentales en su proceso de intervención*

Para que se dé una adecuada vinculación y participación de los padres y madres en el proceso de cambio, sin duda los y las propios/as profesionales tienen una gran responsabilidad, ya que determinadas prácticas pueden promoverlas e incentivarlas o por lo contrario bloquear o enlentecer los procesos.

De modo a poder lograr una vinculación positiva con las personas usuarias, con respecto a las dificultades como los miedos con las que las personas acuden al/a la profesional, se contempla como una buena práctica el que los y las trabajadores/as sociales primeramente puedan explicar e informar con transparencia los procedimientos que se llevan a cabo en estas intervenciones, para de esta manera, proporcionar seguridad a las personas usuarias. Siguiendo en esta línea, De Robertis (2003:120) afirma que *«una explicación franca, que exponga los motivos reales del encuentro, facilita mucho la construcción de esta relación de confianza»*.

Por ello, de manera a poder proporcionar esa seguridad, es esencial la creación de un ambiente de confianza donde se pueden abordar las dificultades con mayor facilidad y compartir dudas y expectativas, para que se dé un vínculo positivo y cercano que favorezca la participación de las figuras parentales. Así pues, no se debe perder de vista la realidad y la historia propia de cada una de las familias, de modo que apelando al principio de individuación, y tratando de evitar las estandarizaciones, sea posible superar la implementación de modelos o patrones que clasifican o categorizan a estas familias en un cierto tipo de intervención por sus características similares. En definitiva, cuanto más identificadas y recogidas se sientan estas familias por el/la profesional en su propia singularidad, así como cuanto más perciban que las intervenciones son acordes a su realidad y capaces de centrarse en sus particularidades y necesidades propias, mayor vínculo y participación se dará por su parte.

Por otro lado, para la creación de un vínculo relacional, se debe tener en cuenta la disposición de ambas partes que tratan de interactuar. En las realidades del Trabajo Social, se hace frente a realidades individuales, familiares, o grupales con diferentes necesidades que exponen a las personas a estar en situaciones más o menos vulnerables. Ciertas situaciones hacen que las personas no estén lo suficientemente entregadas, lo cual dificulta la vinculación adecuada. Es por ello, que el/la trabajadora social debe actuar de manera a favorecer esa vinculación, motivación y por tanto, participación.

De hecho, la motivación de los y las profesionales es una cuestión fundamental que afecta directamente en la participación de las personas en todo el proceso de intervención. La Junta de Andalucía (2007:131) explica que por parte de los y las profesionales, también deben darse algunas condiciones para facilitar la participación de los usuarios, la vinculación y el éxito de las intervenciones, donde destaca la *«motivación favorable del profesional»*, tratando de eliminar el *«no hay nada que hacer»*. Por ello, el empeño y el esfuerzo del/de la trabajador/a social en la realización de su trabajo favorece una actitud positiva de las personas usuarias frente a las posibilidades de cambio. Desde la motiva-

ción del/de la profesional y el creer en las posibilidades de cambio y mejora de la familia, se favorece tanto la participación de las figuras parentales, como una buena vinculación y unas mayores posibilidades de éxito.

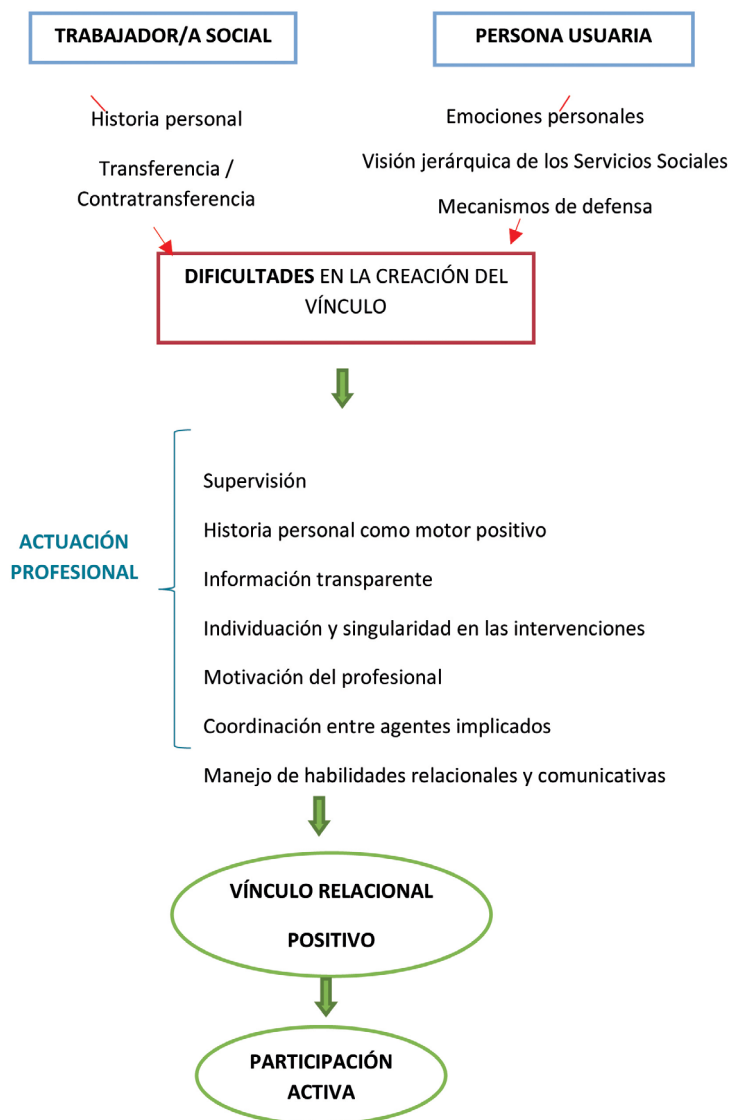
Por otro lado, hay que tener en cuenta a todos los agentes y servicios que interactúan en una misma intervención, que tratan de lograr ciertos cambios en la familia. Para lograr que haya verdaderos cambios en la familia y una actitud positiva con los diferentes servicios, es esencial que haya una adecuada coordinación entre los agentes implicados, tomando todos una misma dirección en la intervención y evitando que las familias pierdan la perspectiva de lo que se va a trabajar. Es esencial que el proceso de intervención sea común entre los diferentes servicios implicados, evitando la fragmentación, para no generar confusiones en las familias, y para evitar que las mismas se sientan saturadas de servicios, profesionales e intervenciones. El logro de una buena coordinación, donde se fomenta una adecuada vinculación entre la familia y los agentes implicados, reside por tanto en la unión, el consenso y la reciprocidad de los agentes.

Para terminar con los aspectos destacados para lograr la puesta en marcha de buenas prácticas profesionales que fomenten la vinculación y participación de las personas, consideramos de interés hacer mención a las habilidades relacionales y comunicativas que son necesarias para lograr una adecuada intervención con estas familias. En este sentido Trevithick (2006) insiste en la importancia de las habilidades de comunicación, de observación, de escucha y de las habilidades no verbales de comunicación para la resolución de conflictos en el Trabajo Social.

De hecho, son habilidades que ayudarán a crear un vínculo de confianza y que por lo tanto, reforzaran positivamente la participación activa de las figuras parentales. Por ello, a pesar de la importancia de la formación conceptual y metodológica que deben tener los trabajadores y trabajadoras sociales para su ejercicio profesional en el área de la protección infantil, es esencial que haya un aprendizaje personal de ciertas habilidades para mejorar y favorecer la vinculación.

Las habilidades fundamentales para el correcto desempeño de una intervención, con una adecuada vinculación y una participación activa, son entre otras, la empatía, debido a que la capacidad de ponerse en el lugar del otro implica mayor comprensión de la realidad del otro al igual que facilita la relación por la cercanía que acarrea. El respeto es la base esencial que debe poseer cualquier profesional, como valor ético y moral, y además de que permite tolerar las diferencias sin previos juicios, ayuda también a mantener un vínculo positivo desde la objetividad. Por otro lado, la honestidad refleja la transparencia, sinceridad y franqueza con respecto a las actuaciones, pensamientos, y posibilidades reales de cada familia. Otra habilidad fundamental para una adecuada actuación es la muestra de seguridad del/de la profesional, es decir, que las personas usuarias deben percibirlo como alguien en el que confiar, apoyarse pero además que demuestre su profesionalidad y fiabilidad, cuidando la discreción y el respeto al secreto profesional, y que así lo perciba la persona usuaria o la familia. Finalmente, otras habilidades esenciales son la escucha activa y flexibilidad, las cuales permiten una mayor cercanía a las personas usuarias desde el entendimiento y respetando su espacio de expresión.

Cabe señalar que todas las habilidades mencionadas son esenciales, y que todas ellas están interrelacionadas para poder poner en marcha una óptima actuación profesional. Aunque es fundamental distinguir la dimensión personal de la profesional se trata de que el trabajador o trabajadora social sea capaz de actuar en la relación y mostrarse no solo como profesional, sino también como persona, lo cual consideramos facilita la aceptación de la familia en el acompañamiento de una figura profesional, favorece una vinculación positiva y por ende, la participación activa en su proceso de cambio.



Fuente: Elaboración propia.

### Esquema 1

La actuación profesional como recurso a los obstáculos en la creación de un vínculo positivo

Todo lo anteriormente explicado queda reflejado de manera sintética en el siguiente esquema 1, mostrando las dificultades que se encuentran en la creación del vínculo, tanto por parte de la persona usuaria como del profesional, y cómo la actuación profesional, brevemente explicada, es una solución a esas dificultades, permitiendo un vínculo relacional positivo, y por ende una participación positiva por parte de las personas usuarias.

#### **4. Conclusiones**

Para finalizar, destacamos algunas reflexiones que consideramos de mayor interés.

En primer lugar, es importante que el/la trabajador/a social sepa entender que en toda relación profesional, y más en el ámbito concreto de la protección infantil, surgen una serie de obstáculos relacionados con las emociones personales, los sentimientos respecto a la organización, servicio o intervención, y los mecanismos de defensa, puesto que comprendiendo por qué surgen y dándoles sentido a estos obstáculos se abre la posibilidad de superarlos y de favorecer el vínculo relacional.

Además, destacamos la importancia de tomar conciencia de nuestras historias personales ya que estas afectan al vínculo que establecemos con los usuarios, y si están adecuadamente elaboradas pueden servir de gran ayuda en la mejora de las intervenciones, y promover la participación activa de las figuras parentales en su proceso de cambio.

También, hemos constatado que determinadas prácticas profesionales y el manejo de ciertas habilidades relacionales y comunicativas favorecen la vinculación positiva y la participación activa de las figuras parentales en su proceso de cambio. De ahí la importancia de promoverlas desde la profesión y disciplina del trabajo social.

Por último, hemos querido destacar que este trabajo se ha centrado más en analizar qué podemos hacer los y las trabajadoras sociales para poner en marcha buenas prácticas capaces de favorecer y promover la participación de estas familias, y no tener una mirada tan negativa centrada en las conductas disfuncionales de éstas. Se trataba de buscar alternativas procurando que fomenten su participación y no tanto en buscar argumentos de por qué estas familias no participan.

#### **5. Bibliografía**

- Aguilar Idáñez, M.J. (2013): Trabajo social: concepto y metodología, Madrid: Paraninfo y Consejo General del trabajo social.
- De Robertis, C. (2003): *Fundamentos del trabajo social: ética y metodología*; Nau Llibres, Valencia, España.
- Hermoso, A. (2016): *La participación activa de las figuras parentales en el pronóstico positivo de las intervenciones dirigidas a la protección infantil* (trabajo de Fin de Grado, sin publicar), Universidad de Deusto, San Sebastián.

- Junta de Andalucía (2007): *Programa de tratamiento a familias con menores, Manual de referencia de equipos de tratamiento familiar*, Dirección General de Infancia y Familias, Andalucía.
- Miranda Aranda, M. (2013): *Aportaciones al Trabajo Social*, Universidad de Zaragoza, España.
- Trevithick, P. (2006): *Habilidades de comunicación en intervención social: Manual práctico*; Narcea, S.A. Ediciones, Madrid, España.