

Trato o Mal-Trato en nuestra práctica profesional

Treatment or Mistreatment in our professional practice

Paqui Gómez Pozuelo¹

Resumen

El enunciado «Trato o Mal-Trato en nuestra práctica profesional» nos ofrece la posibilidad de pensar en el poder del profesional ante la persona, en aquellas intervenciones en las que, a veces, la invisibilidad y la inconsciencia del poder que se tiene puede hacer que sea ejercido en *des-beneficio* de la persona. Desde este punto de partida os ofrezco conceptos y principios a partir de los cuales siempre he intentado desarrollar mi labor profesional y que, con este pequeño empujón y desde un marco de referencia como Alzheimer Catalunya Fundació, expongo en este artículo.

Palabras clave: Relación, confianza, descompresión, reflexión, verdad.

Abstract

The concept of “Treatment or Mistreatment” in our professional practice describes a scenario where the “power” bestowed upon and exercised by the professional can be harmful to the person in our care interventions, due to the invisibility and the unawareness of the professional of his or her power.

With encouragement from Alzheimer Catalunya Foundation as a frame of reference, in this article I express concepts and principles which I use as a guide to carry out my job as a social worker and a gerontologist.

Key words: Person-professional, Relationship, Confidence, Decompression, Reflection, Truth.

Para citar el artículo: GÓMEZ POZUELO, Paqui. Trato o Mal-Trato en nuestra práctica profesional. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2016, n. 207, páginas 163-170. ISSN 0212-7210.

¹ Trabajadora social y gerontóloga. Dirección “Ajudar i Protegir”. Alzheimer Catalunya Fundació. pgomez@alzheimercatalunya.org www.alzheimercatalunya.org

Este artículo nace de mi propio recorrido como trabajadora social y desde la necesidad de compartir con todos vosotros los conocimientos que he ido adquiriendo a lo largo de estos años sobre un tema del que, cada vez más, los profesionales queremos impregnarnos para mejorar aún más nuestra práctica: el trato a la persona.

En la realización de nuestra labor como trabajadores sociales el elemento clave que guía nuestra intervención, hacia donde miramos en nuestras decisiones e intervenciones, es la persona en su relación con los demás y en su medio social. A partir de este punto central relaciono el buen trato con cuatro conceptos que intento desarrollar desde la reflexión constructiva:

- 1- Acción y relación
- 2- Confianza
- 3- Descompresión
- 4- Verdad

1. Simbiosis entre acción y relación

A partir de este título, «Trato o Mal-Trato en nuestra práctica profesional», lo primero que me viene a la mente es la simbiosis entre *acción y relación*.

En nuestro día a día laboral el profesional debe realizar innumerables acciones: «Sabe hacerlas, está preparado y las hace». La ejecución es correcta, durante años se ha formado para estas tareas, pero si en este «hacer» la relación que se establece no está basada en la cobertura de las necesidades psicoemocionales de la persona atendida, este individuo difícilmente sentirá que realmente se le trata como persona (BROKER, D. 2013).

El modo de relacionarnos con la persona atendida marcará indudablemente la intervención y el vínculo que construiremos juntos. La relación persona-profesional es capital para que los objetivos planteados adquieran otro significado, a partir de cómo, tanto la persona como el profesional, sentimos que somos tratados, el uno por el otro, en nuestra singular manera de relacionarnos.

Para poder entender mejor esta simbiosis entre acción y relación, me gustaría reflexionar a partir de tres ejemplos que parten de nuestra propia realidad y experiencia donde la dignidad de la persona mayor queda relegada a la exigencia estructural, a la función mecánica..., a veces incoherente con el buen trato y que va más allá de la simple realización correcta de la tarea técnica.

- 1) Las personas mayores a menudo tienen que ser atendidas en situaciones que consideramos muy íntimas para la dignidad humana, como por ejemplo, el momento del baño. El profesional puede ejecutar a la perfección la acción y no dejar ningún pliegue de piel sin secar e hidratar. Si en este momento tan íntimo, el profesional es consciente de la situación y hace posible que la persona sienta la ternura al tocarla

y al moverla, que perciba un ambiente cálido y de seguridad, un ritmo adecuado en la ejecución, un respeto hacia su identidad, cuerpo e incluso historia, además de conseguir que la persona se sienta *bien-limpia*, también habrá conseguido que se sienta *bien-tratada*.

- 2) Otro ejemplo con el que nos encontramos día a día es el acto de sacar a la persona en situación de riesgo de su casa y trasladarle a una residencia. Desgraciadamente este hecho se produce más veces de las que quisiéramos. Es un momento generador de un gran estrés tanto para la persona como para su entorno y para los profesionales que realizan la acción. Las causas de este estrés pueden ser diversas, pero la negación y la incertidumbre son determinantes. En estas situaciones, el inmovilismo no puede ser la respuesta, es decir, mantener a la persona en esta situación de riesgo, pero sí lo puede ser protegerle ofreciéndole la posibilidad de manifestar y expresar su desacuerdo, en vez de manipular u ocultar. Debemos poder priorizar sus emociones y sentimientos, calcular el nivel de apoyo y empatía que necesita y proporcionárselo. Ser sincero y demostrar afecto en una situación tan al límite para la persona como esta, nos ayudará a todos en este *acompañamiento desde el desacuerdo*.
- 3) El acto de prohibir a una persona que realice determinadas prácticas también es otro ejemplo. En momentos vitales de gran malestar la persona puede efectuar prácticas desafiantes y transgresoras, ante las que un entorno «normativo» y «social» puede responder desde la prohibición o el estigma, sin entender que la persona está utilizando esta vía de comunicación para decirnos que no está bien, que necesita ayuda.

Poder asumir el reto de ver más allá de este comportamiento, aceptar que con lo que le ofrecemos no le basta, identificar el trasfondo, reconocer su realidad... todo esto nos ayudará en la transformación para pasar «de apropiarse» a «acercarse» a ella, valorándole como un ser único y miembro de pleno derecho en nuestra sociedad.

Estos ejemplos nos llevan a considerar que el Mal-Trato del profesional hacia la persona no es intencionado. Seguramente el auxiliar saldrá del baño pensando en que está contribuyendo de una manera muy eficiente a prevenir futuras úlceras o alteraciones en la piel. Seguramente el trabajador social saldrá de la residencia pensando que la protección de la persona y la cobertura de sus necesidades básicas están aseguradas. Seguramente el director y el equipo de este entorno «normalizado» y «social» mirarán a la persona pensando que están evitando su autodestrucción. Pero hay este otro mundo de las relaciones que irrumpe de pleno en el mundo de las emociones y que es vital para que la persona sienta que realmente es tratada con dignidad y con respeto hacia su libertad.

Acción y Relación, ambas se benefician la una de la otra y las dos se necesitan.

**Acción y Relación,
ambas se benefician la
una de la otra y las dos
se necesitan.**

2. Confianza entendida como un acto de amor.

Otro concepto que me viene a la mente cuando hablamos de Trato o Mal-Trato en nuestra práctica es *La confianza entendida como un acto de amor*.

Muchas veces los profesionales invertimos mucho tiempo trabajando para que la persona confíe en nosotros con el fin de poder alcanzar los objetivos que, en reunión de equipo, hemos decidido que son los que se acercan más a la excelencia profesional.

La transformación de la manera que tenemos de desarrollar nuestra práctica viene cuando el profesional invierte la dirección de esta confianza: «Tú, persona, no eres quien tienes que confiar en mí, soy yo el que tengo que ver tu potencial y ayudarte, acompañarte en todo lo que necesites. Soy yo el que tengo que confiar en ti».

Y digo que es un acto de amor porque en definitiva lo que hacemos es una apuesta fuerte y firme por la persona. Desde este punto de partida, el profesional no es un loco enamorado capaz de hacer cualquier cosa por la persona y de arrastrarle en esta locura sin tener en cuenta las consecuencias, sino un valiente comprometido que podría elegir en este camino a otro como compañero/compañera de viaje: a pesar de que el miedo, la pasividad, la huida, el juego de la pelota son muy sugerentes y atractivos, decide continuar y apostar por su elección: La persona.

3. La descompresión.

El tercer concepto que me viene a la mente cuando hablamos de este Trato o Mal-Trato hacia la práctica profesional es *la descompresión*.

Desde mi experiencia siento que a menudo el profesional se queda atrapado entre las presiones externas del entorno de la persona: familia, vecinos, amigos, otros recursos y profesionales; y las presiones internas: la misma manera de entender el ejercicio profesional, su equipo, la organización para la que trabaja.

Ante esta realidad el profesional puede llegar a la convicción de «Yo no puedo hacer nada», que le llevaría finalmente al camino de la frustración, la desmotivación y la tristeza. Si alguno de vosotros estáis en esta situación la pregunta obvia que me haréis será: «¿Y qué puedo hacer?»

Ante las presiones, internas y externas, mi experiencia me dice que debemos sembrar, encomendar, arrastrar a nuestros compañeros, a nuestras organizaciones, a generar *espacios de reflexión, de construcción y en común*.

Estos espacios de reflexión y construcción desde los que trabajamos son tanto internos como externos. Espacios internos propios de nuestra organización, de nuestro equipo, allí donde nos podamos reencontrar con nosotros mismos desde el trabajo social y **aportar al conjunto la visión de nuestra profesión.** Espacios externos, propios de la persona y de su entorno desde donde se pue-

Ante las presiones, internas y externas, mi experiencia me dice que debemos sembrar, encomendar, arrastrar a nuestros compañeros, a nuestras organizaciones, a generar espacios de reflexión, de construcción y en común.

de ofrecer una versión técnica sobre la situación que está experimentando la persona y en la que su entorno le está acompañando con una determinada intensidad que oscila desde la presencia y la participación activa hasta la ausencia o la pasividad.

¿Pero qué objetivo tienen estos espacios y qué contenido nos pueden ofrecer en relación con la forma en que el profesional trata a la persona en el desarrollo de nuestra práctica?

Los espacios internos deben ayudarnos a definir cuál es nuestra misión, visión y los valores que nos mueven.

Desde un escenario claro, la organización y sus integrantes podemos empezar a creer de verdad en la persona y en sus posibilidades. Empezamos a tejer argumentos que ayudan a sostener/contener las presiones externas, incorporando a la persona y su particular forma de ver la vida y de vivirla.

En este camino, nosotros como entidad tutelar y desde estos espacios de reflexión y construcción definimos que nuestra misión era «Ayudar y Proteger a la persona en su proyecto vital» desde una visión clara: dar más valor, más peso, a la persona que al cargo judicial o al motivo por el que había sido incapacitada.

El equipo, desde estos espacios internos propios, comienza a revisar roles, tareas, protocolos, instrumentos, espacios de trabajo y a transformar su contenido para poder dar respuesta a la visión, misión y valores de la organización.

Un síntoma claro de esta transformación es cuando las reuniones de equipo dejan de ser un «espacio reportero», donde cada uno de los profesionales enumera lo que hace o podría hacer la persona, para convertirse en un «espacio de trabajo» compartido con la persona y su entorno donde determinamos juntos, «en común», qué oportunidades vitales podemos dibujar partiendo de su historia, su perspectiva, lo que quiere para su futuro y las posibilidades que tenemos para generarlas.

Los espacios externos deben ayudarnos a incorporar a la persona y su entorno, formal y/o informal, para poder intercambiar visiones y tomar decisiones conjuntas.

A veces la presión que vivencia la organización y/o el equipo que trabajamos en ella y que termina afectando a nuestra práctica y esencia como trabajadores sociales viene también alimentada por la presión del entorno, la familia, la comunidad, otros profesionales e incluso la misma persona y la situación en la que está inmersa.

Para poder canalizar y gestionar estas presiones externas debemos trabajar juntos, con la persona y su entorno, desde espacios compartidos con ellos.

Desde estos espacios, internos y externos, el profesional podrá combatir el **síndrome de la soledad**: «Estoy solo ante una situación muy compleja que está generando un sufrimiento emocional importante a la persona y ante la que no encuentro alternativas». Y el **síndrome del avestruz**: «No puedo con la incertidumbre de la situación, que me está generando ansiedad y estrés y por lo tanto tomo decisiones drásticas sin ver más allá».

Ambas tienen un mismo placebo: «Pensar que hacemos lo que realmente NO hacemos» desde dos líneas: El trabajo en red y la incorporación de la persona y de su entorno en la toma de decisiones.

Trabajar en red e incorporar, dos ingredientes que pueden terminar en un Mal-Trato hacia la persona si no se utiliza en ellos un condimento básico: La verdad.

Ambas tienen un mismo placebo: «Pensar que hacemos lo que realmente NO hacemos» desde dos líneas: El trabajo en red y la incorporación de la persona y de su entorno en la toma de decisiones.

- **El trabajo en red:** Para poder hacer frente a situaciones complejas donde el profesional necesita contener las presiones, adquirir una visión global de la situación y definir respuestas creativas es fundamental generar una red entre los profesionales que están acompañando a la persona y que también forman parte de su entorno. Para que este trabajo en red se pueda realizar no necesitamos profesionales expertos sino inteligentes, motivados y generosos. La experiencia vendrá con los años.

El paradigma de la complejidad cuestiona que lo esencial se encuentra en lo que es simple y apuesta porque lo que es simple sea la manifestación propia de la complejidad (BUSQUET X., VALVERDE E., 2005). A partir de esta reflexión podríamos decir que la complejidad quedaría definida desde los sistemas evolutivos como lo mínimo para vivir y, dentro de esta complejidad, la inteligencia se convierte en lo que un ser vivo necesita para entender lo que está pasando a su alrededor y poder adaptarse. Esta adaptación es el inicio de la transformación.

La motivación para mí es el impulso interno que necesitamos para seguir adelante a pesar de las adversidades.

La generosidad la entendemos desde la participación desinteresada con el objetivo de generar un bien común, lo menos importante es el papel que juegas y lo más importante es lo que aportas.

Desde estas definiciones «caseras» la pregunta es, ¿por qué nos cuesta tanto generar red y mantenerla viva? Si como dice la ciencia, y estaréis de acuerdo conmigo, le sobra complejidad.

Desde mi experiencia, el trabajo en red necesita *un motor y un liderazgo* para sobrevivir. Uno de los profesionales que participa en la red debe convertirse en este motor y el resto debe ratificarlo formalmente.

- **La incorporación de la persona y de su entorno en la toma de decisiones** sean del tipo que sean. Hay que ofrecer un espacio relajado pero formal, donde podamos trasladar las visiones de cada parte, un espacio donde llegamos a acuerdos desde la negociación y no desde el chantaje. Solo así podremos comprometernos todos en los pactos, asumir conjuntamente las tareas, las responsabilidades, para dar una respuesta adecuada que pueda compensar las equivocaciones y las situaciones adversas.

Trabajar en red e incorporar, dos ingredientes que pueden terminar en un Mal-Trato hacia la persona si no se utiliza en ellos un condimento básico: *La verdad*.

4. La verdad entendida desde el compromiso, la visión técnica y el posicionamiento.

Desde mi práctica profesional, he acabado entendiendo que lo que realmente necesita una red es *verdad*, entendida como el compromiso de cada uno de los miembros a involucrarse de verdad y

no para comprometer a los demás y trasladar la presión a los demás, sino para compartirla.

Lo que realmente necesita la persona a la que acompañamos es verdad, entendida desde la visión que yo como profesional tengo de su situación, de las posibilidades que yo veo y los puntos que más me preocupan.

Lo que realmente necesita el entorno de la persona es verdad, entendida como el posicionamiento que adquiero ante el deseo de la persona y las demandas y/o necesidades de su entorno.

Llegados a este punto del discurso que intento trasladaros, lo que me viene a la mente es el concepto de *Poder*. Este poder si no es administrado desde la coherencia y la humildad puede convertirnos en generadores de un Mal-Trato inconsciente, difícil de detectar, en que la persona se convierte en prisionera de un destino que no ha buscado y el profesional, en un ente incompleto que en cierto momento se pregunta qué es lo que hace sin encontrar su sentido.

Conclusión

Hace nada nos preguntábamos: «¿Y qué puedo hacer?» Verdaderamente tienes en las manos un gran poder:

El poder de incidir en la realidad de la persona transformándola a través de nuestras acciones, de nuestras decisiones y de la forma en que nos relacionamos/acercamos a la persona y a su entorno.

El poder de contagiar a nuestros compañeros, a los profesionales con los que trabajamos y que participan en otros servicios, de una manera de hacer inclusiva, potenciadora y generadora de oportunidades nuevas para la persona.

El poder de generar en nuestras organizaciones la ambición de trabajar, no tanto desde la legalidad, de la norma, sino desde la moralidad, de la coherencia.

Bibliografía

- BROKER, Down. *Atención centrada en la persona con demencia. Mejorando los recursos*. Primera edición. Octaedro, 2013. ISBN 978-84-9921-416-0.
- BUSQUET X. y VALVERDE E. *Aprender a morir. Vivències a la vora de la mort*. Barcelona: Institut Borja de Bioètica. Edicions a Petició SL, 2005. ISBN 9788496367012.
- MUNNÉ, Frederik. ¿Que és la complexitat?. *Revista Encuentro de Psicología Social*. 2005, 3 (2): 6-17, 85 Ref.
- Bibliografía recomendada:
 - 1) CANIMAS, Joan. *Decidir por el otro. Nueve pautas para aquellas personas que tienen responsabilidades de apoyo, guarda o tutela*. Versión 29 septiembre de 2013. Web: <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/Canimasdecidirporelotro.pdf>
 - 2) KITWOOD, Tom. *Repensant la demència. Pels drets de la persona*. Primera Edición. Eumo Editorial, 2003. ISBN 84-9766-024-2.
 - 3) MORIN, Edgar. *Introducción al pensamiento complejo*. Gedisa Editorial, 1990. ISBN 9788474325188.
 - 4) NAVARRO, José. Capítulo 5. Caos, complejidad y consultoría. En S.QUIJANO (Ed.). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria, 2006, pág. 171-200. ISBN 9788474269093.
 - 5) ROMA, J. *Management de lo imposible: Maneras de trabajar con situaciones a las que no encontramos salida*. Barcelona: 2002.