UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL CULIACÁN
DOCTORADO EN TRABAJO SOCIAL
CON ACENTUACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD

LA INTERVENCIÓN DEL SUFRIMIENTO SOCIAL Y LA RED DE RELACIONES EN EL DESARROLLO DE ESTRÉS TRAUMÁTICO SECUNDARIO

TESIS

QUE COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA:

M. C. OLGA LIDIA CASILLAS CÁRDENAS

DIRECTORA DE TESIS:

DRA. BEATRIZ YASUKO ARITA WATANABE

CULIACÁN DE ROSALES, SINALOA, NOVIEMBRE DE 2017.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL CULIACÁN
DOCTORADO EN TRABAJO SOCIAL
CON ACENTUACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD

LA INTERVENCIÓN DEL SUFRIMIENTO SOCIAL Y LA RED DE RELACIONES EN EL DESARROLLO DE ESTRÉS TRAUMÁTICO SECUNDARIO

TESIS

QUE COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTORA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA:

M. C. OLGA LIDIA CASILLAS CÁRDENAS

DIRECTORA DE TESIS:

DRA. BEATRIZ YASUKO ARITA WATANABE

LECTOR (AS) CRÍTICOS (AS):
DRA. MARISELA RIVERA MONTOYA
DRA. ROSARIO OLIVIA IZAGUIRRE FIERROS

CULIACÁN DE ROSALES, SINALOA, NOVIEMBRE DE 2017.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia que ha tenido a bien acompañarme en silencio, respetando mis ausencias, mi cansancio y ahora abrazando mi triunfo. A mis padres, hermanos y sobrinos por su apoyo moral e incondicional y por creer en mí. A mi hermana Bertha Alicia por ser mi escucha ante mis desvaríos, hallazgos y sueños.

A mi niño Luis Ángel, impulsor de mi vida y mis logros y mi mayor admirador…

Cuando vayan mal las cosas,
como a veces suelen ir;
cuando ofrezca tu camino
solo cuestas que subir;
cuando tengas poco haber,
pero mucho que pagar,
y precises sonreír
aun teniendo que llorar;
cuando ya el dolor te agobie
y no puedas ya sufrir,
descansar acaso debes…
¡Pero nunca desistir!
(Fragmento de poema “No desistas” del autor: Rudyard Kipling).

AGRADECIMIENTOS

Si recordar es *volver a poner el corazón*; iniciaré atesorando este nuevo proyecto de mi vida y agradeciendo con el corazón a todos los que caminaron a mi lado en algún momento hasta culminarlo. Para aquellos que iniciaron a mi lado e inspiraron este sueño, y después cedieron a la ausencia; les agradezco la oportunidad de sacar del dolor la pasión por convertir mis lágrimas en letras; para los que caminaron a mi lado y me vieron caer, frustrarme, llorar y aferrarme a lo inalcanzable, les doy las gracias por alentarme a seguir, y hacerme creer que podía alcanzar mi sueño. Y fortaleciendo mi camino, mi Dios, que ha sido guía espiritual que ha otorgado la certeza de lucha y entusiasmo al coincidir con maestros, amigos y familia que han transmitido con humildad y sabiduría la inquietud para una reflexión plasmada hoy en líneas de esta tesis.

A mi admirable directora *Dra. Beatriz Yazuko Arita Watanabe*, quien con generosidad trasmitió la pasión por la investigación; de igual forma, acompañó el proceso desde la cercanía, orientando con paciencia, cariño, confianza y apoyo incondicional. Guía incansable que impulsó mis alas a volar a nuevos encuentros epistémicos y enseñanzas. Asimismo, a directivos y grupo de trabajadores sociales que depositaron su confianza en mí y dio voz a narrativas relacionales y significados, conformando la esencia de resultados y hallazgos de esta tesis. A todos ellos mi respeto y admiración por su gran labor humana.

A mis maestros, y hoy amigos: Dr. Pedro Lázaro Romero Suárez, M.C. Marlene Martínez Navarro, Dr. Johanes Romero de Armas, Dra. Maritza Cobas Conte que con mucho amor me extendieron su apoyo y compartieron su saber ante la vida y la investigación científica; a mi Dra. Nereida Pacios Alfonso quien atendió con cariño mis dolencias físicas; a mis amigas Inés María Ordoñez González y Concepción Chávez Barrios que con sus oraciones siguen impulsando mi caminar; a todos ellos, doy gracias por su convivencia, y el privilegio de compartir su vida familiar, y con cariño compartieron a mi lado su vida cotidiana y su cultura.

A mi amiga, *Lic. Blanca Olivia Ramos Alcalá* quien me alentó a seguir adelante, y ante mis caídas y lágrimas derramadas por la desesperación sostuvo mi espíritu y me fortaleció con entusiasmo para seguir luchando hasta culminar con la gran meta.

De igual forma, agradezco a mis lectoras Dra. Marisela Rivera Montoya, Dra. Rosario Olivia Izaguirre Fierro quienes con sabiduría generaron ideas para construir y reconstruir la investigación.

En mi trascender académico y profesional me es difícil encontrar las palabras adecuadas que reflejen mi gratitud, hacia maestros y amigos plenos de sabiduría que me han fortalecido con sus conocimientos, que han asumido la apertura de compartir con amor y humildad todo su saber, y han sido tutores de mi crecimiento profesional, a Dra. Reina Fleitas Ruiz, Dra. María Eugenia Espronceda Amor, Dr. Martín Castro Guzmán, M.C. Guadalupe Lizeth Serrano Ponce, gracias por compartir su sabiduría teórica y metodológica y de alguna manera el amor por el Trabajo Social y la relación con mi disciplina: La Psicología.

A la Dra. Marisol Martínez Miramontes quien me toleró mis crisis existenciales ante el análisis estadístico y apoyo metodológico; y mi amigo M.C. Jorge Ceyca Hernández quien con cariño y paciencia orientó sobre mis debilidades tecnológicas. A mis amigos Manuel Francisco Low Sandoval y María Sabina Valle Castro agradezco su apoyo incondicional al participar en mis avatares para conquistar la ciencia.

A la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS) y al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) quienes creyeron en mí para enfrentar la realidad social y edificar cimientos con conocimiento científico. Así mismo, al Instituto de Apoyo a la Investigación e Innovación del Estado de Sinaloa (INAPI) por su apoyo brindado para compartir experiencias en el congreso en Cuba y Yucatán.

Y hoy también hago consciente que extrañaré mis melodías de piano y guitarra, compañeras de reflexiones nocturnas. No obstante, a todos y cada uno de los inspiradores de estas letrassólo me resta dedicarles este trabajo, y decirles que este no es el fin, sino el principio de un nuevo camino que inspira por la construcción del conocimiento científico, a todos muchas **GRACIAS**.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

INTRODUCCIÓN.....13

PRIMERA PARTE: LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA 27

CAPÍTULO I: OBJETO DE ESTUDIO: INTERVENCIÓN DEL SUFRIMIENTO SOCIAL Y VIDAS RELACIONADAS 28

I.1. Planteando la situación problemática.....29

I. 2. Preguntas de investigación.....38

I.2.1. Pregunta primaria.....38

I. 2.2. Preguntas secundarias 38

I. 3. Interpretando el problema: categorías primarias.....39

I. 4. Objetivos de investigación.....40

I. 4. 1. Objetivo general.....40

I. 4. 2. Objetivos específicos 40

I. 5. Relevancia de la investigación.....40

I. 6. Supuesto de investigación.....49

SEGUNDA PARTE: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....50

CAPÍTULO II: TRABAJO SOCIAL: ACCIÓN Y DISCURSO DEL SUFRIMIENTO SOCIAL.....51

II. 1. Trabajo social: su génesis inherente al sufrimiento social.....51

II. 2. Trabajo social: conceptualización y objeto de estudio 57

II. 3. Trabajo social: campos de actuación y funciones de intervención.....59

II. 4. La intervención desde el Trabajo Social.....61

II. 5. Trabajo social y la trampa vocacional 66

II. 6. Sufrimiento social, vida cotidiana e intervención social 69

II.7. La intervención social: entre la acción social y el discurso.....74

CAPÍTULO III: MODELO RELACIONAL: UN MODELO EMERGENTE PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL 79
III. 1. Legados epistémicos para la construcción de la Teoría Relacional 80
III. 2. Modelo relacional y su complejidad social 89
III. 3. La sociedad como red 91
III. 4. La relación social 94
III. 5. Tipología de las relaciones y formas de actuación 98
III. 6. Paradigma relacional: reciprocidad, intención y motivación en la relación social 99
III. 7. Realismo crítico, analítico y relacional: el método 101
III. 8. Esquema AGIL: sus orígenes 103
III. 9. El método de análisis: método AGIL relacional 104

TERCERA PARTE: CONTEXTO Y RUTA METODOLÓGICA 107

CAPÍTULO IV: REALIDADES EN LOS ESCENARIOS LABORALES: CONTEXTO Y SUJETOS 108
IV. 1. Contextualizando el escenario de investigación 109
IV. 1.1. Campo problemático de la investigación: coordinación de Trabajo Social 109
IV. 1.1.1. Funciones, programas de atención y ruta de intervención 110
IV. 2. Actores sociales: los sujetos 113
CAPÍTULO V: POSICIONAMIENTO METODOLÓGICO 116
V. 1. Metodología y diseño de investigación 118
V. 1.1. Referencia teórica primaria: perspectiva cualitativa 120
V. 2 Enfoques teóricos metodológicos: fenomenología y hermenéutica 122
V. 3. Alcance de la investigación 125
V. 4. Instrumentos que guiaron el proceso de investigación 127
V. 5. Procedimiento y ruta metodológica en la investigación 137
V. 5. 1. Descripción de la ruta metodológica según fases y aplicación de técnicas e instrumentos 137

V. 6. Análisis y procesamiento de la información 138
V. 7. Giro relacional: integración de fases teóricas-metodológicas
en la investigación 141

CUARTA PARTE: RESULTADOS, HALLAZGOS Y DISCUSIÓN 144

CAPÍTULO VI: RESULTADOS: ENTRE SUFRIMIENTO, NARRATIVAS
Y SIGNIFICADOS EN INTERVENCIÓN RELACIONAL 145
VI. 1. Indicadores generales de estrés traumático secundario 146
VI.1.1. Indicadores de contaminación por subescalas independientes 147
VI. 2. Análisis cualitativo ante Estrés Traumático Secundario 150
VI. 2.1. Emociones y símbolos: interpretación del Estrés Traumático
Secundario y Burnout 150
VI. 2. 2. Emociones y símbolos: interpretación de satisfacción profesional 152
VI. 3. Narraciones y significados: construcción de matrices 153
VI. 3. 1. Matriz: Estrés Traumático Secundario 153
VI. 3. 1. 1. Estrés en el contexto laboral 154
VI. 3. 1. 2. Problemas sociales de mayor impacto emocional 156
VI. 3. 1. 3. Demanda y riesgo laboral 162
VI. 3. 1. 4. Riesgo laboral y funciones 164
VI. 3. 1. 5. Somatización y manifestaciones físicas 170
VI. 3. 1. 6. Percepción ante Estrés Traumático Secundario 174
VI. 3. 2. Matriz: sufrimiento social y vida cotidiana 175
VI. 3. 2. 1. Necesidades y problemas sociales 176
VI. 3. 2. 2. Dolor en la vida cotidiana 178
VI. 3. 2. 3. Sufrimiento social 179
VI. 3. 3. Matriz: vida emocional del trabajador social 181
VI. 3. 3. 1. Impacto emocional en la vida del profesional 183
VI. 3. 3. 2. Rol e instinto maternal 184
VI. 3. 3. 3. Rol empático y sobreimplicación emocional 184
VI. 3. 3. 4. Convivencia familiar 187

VI. 3. 4. Matriz: intervención social 189
VI. 3. 4. 1. Procedimientos de intervención 190
VI. 3. 4. 2. Desvalorización de la profesión de la disciplina de Trabajo Social 192
VI. 3. 4. 3. Estrategias de protección en la intervención 194
VI. 3. 5. Matriz: entramado de redes y relaciones 195
VI 3. 5. 1. Tipos de relaciones y formas de actuación en la intervención social 197

CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN: REFLEXIONES FINALES A FORMA DE CONCLUSIÓN 219
VII .1. Vacíos teóricos- epistémicos que inducen a la investigación de intervención relacional 220
VII. 2. Resultados cualitativos y cuantitativos: relaciones y Estrés Traumático Secundario 222
VII. 2. 1. Entramado relacional en la institución 222
VII. 2. 2. Tipos de relaciones y su configuración en redes de relaciones 223
VII. 2. 3. Proceso evolutivo de las relaciones en intervención relacional 226
VII. 3. Relaciones y surgimiento del Estrés Traumático Secundario 230
VII. 3. 1. Niveles de contaminación al Estrés Traumático Secundario 232
VII. 3. 2. Somatización presente en la intervención relacional 233
VII. 4. Implicaciones cualitativas como condicionantes de riesgo al Estrés Traumático Secundario 234
VII. 4. 1. Ausencia conceptual 235
VII. 4. 2. El impacto emocional ante la problemática social 236
VII. 4. 3. Eventos de historia de vida inconclusos 237
VII. 4. 4. La implicación empática-vocacional 239
VII. 4. 5. Demandas y riesgos laborales 240
VI. 4. 6. Estrategias de afrontamiento: resignificación positiva 241
VI. 4.7. Trabajo Social Relacional: una propuesta en intervención 241
REFERENCIAS 252
ANEXOS 269

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1: Historia del trabajo social 53
Tabla #2: Legado epistémico que da origen a la Teoría Relacional 82
Tabla #3: Problemáticas atendidas en proceso de intervención 156

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Grafica # 1: Indicadores de estrés traumático secundario en trabajadores sociales 147
Grafica #2: Indicadores de las subescalas del equipo profesional de trabajadores sociales 149

ÍNDICE DE FIGURA

Figura # 1: Triangulación metodológica 21
Figura #2: Relación social 96
Figura # 3: Realidad social desde el Modelo Relacional 101
Figura # 4: Investigación de la realidad social desde el Modelo Relacional 106
Figura # 5: Esctructura organizativa de la Institución 109
Figura # 6: Programas de atención en la institución 111
Figura # 7: Ruta de atención e intervención 112
Figura # 8: Posicionamiento metodológico 117
Figura # 9: Alcances de la Investigación 125
Figura # 10: Técnicas e instrumentos de investigación según fases metodológicas 128
Figura # 11: Proceso de aplicación de técnica observacional y entrevista 132
Figura #12: Ruta de observación y unidades observacionales 135
Figura # 13: Procesamiento y análisis de la información 141
Figura # 14: Propuesta de metodología mixta con giro relacional 143
Figura # 15: Matriz: estrés traumatico secundario 154
Figura # 16: Matriz: sufrimiento social y vida cotidiana 176
Figura # 17: Matriz: vida emocional del trabajador social 182
Figura # 18: Matriz: intervención social 190
Figura # 19: Matriz: entramado de redes y relaciones 196

Figura # 20: Propuesta de clasificación de relaciones en proceso de intervención 198
Figura # 21: Propuesta de Modelo de Intervención Relacional..... 243
Figura # 22: Mapa relacional desde el Modelo de Intervención Relacional 246

LA INTERVENCIÓN DEL SUFRIMIENTO SOCIAL Y LA RED DE RELACIONES EN EL DESARROLLO DE ESTRÉS TRAUMÁTICO SECUNDARIO

INTRODUCCIÓN

En los tiempos de la modernidad y la postmodernidad, la sociedad enfrenta enfermedades ambientales del orden profesional generadas por la relación de los individuos con el medio social y laboral. Enfermedades que emergen en los escenarios laborales con el devenir diario en el quehacer del profesional de la disciplina de Trabajo Social y la intervención ante el sufrimiento social que existe en la sociedad. Sufrimiento naturalizado que se vive como dolor emocional y espiritual invisibilizado, que se oculta en la vida diaria, el cual atrapa y trastoca la subjetividad del ser humano que busca ayuda profesional ante problemáticas visibles por la creciente diversidad de formas y estilos de vida familiares en el contexto social.

Aunado a múltiples problemas sociales que en el plano institucional a través del proceso interventivo se convierten en entramado de relaciones con nuevos retos ante los cambios ideológicos y sociales que presentan la debilitación de los vínculos familiares, y la dificultad para afrontar una calidad de vida objetiva que refleje las condiciones de vida deseadas por las personas en relación a su vida en el hogar, la comunidad, y el trabajo. De esta manera, estos escenarios interrelacionan emociones y significados ante la escucha del sufrimiento de los otros a través de la intervención profesional, concibiéndose estos espacios como asideros para el desgaste profesional y deterioro en la salud del recurso humano, específicamente, en salud mental y emocional.

Este desgaste profesional adquiere el nombre de Estrés Traumático Secundario (ETS), y se refleja como deterioro profesional o contagio de emociones y conductas similares a las sufridas por los sujetos atendidos, caracterizado por dolor, angustia y miedos (Figley, 1995) y se asocia con el “costo de la atención” y el cuidado hacia los otros ante el dolor emocional y espiritual trasmitido. De esta manera, los afectados principales son profesionales que por su naturaleza implican su sentir humano y su propio ser como herramienta para interactuar y brindar un servicio a los otros, desarrollándose el proceso de contaminación emocional en el recurso humano.

Este desgaste en estudio, por su naturaleza se convierte en un conflicto de salud en el trabajo; producto de las incertidumbres propias de las transformaciones sociales que conforman una constelación de relaciones complejas, que a su vez, están determinadas por el contexto económico, cultural, social y laboral, y se manifiestan por las interacciones interpersonales en las diversas relaciones de atención en la salud de la población. En estas relaciones de intervención, el profesional es el punto de encuentro en la relación (*nodo*), donde mantiene un vínculo estructural simbólico (*re-fero*) durante el proceso de intervención, y a su vez, el mismo profesional se transforma en recurso *(re-ligo*) por ser el conector al vincular a los sujetos sociales que sufren y las instituciones de asistencia social.

Así mismo, la intervención social se transforma en una relación dialógica cara a cara con reciprocidad y se interrelaciona con las problemáticas sociales, sean individuales o colectivas, presentes a través de problemas de las relaciones, del interactuar de los sujetos en su vida cotidiana, donde se expresa un intercambio simbólico, en un tiempo histórico y un contexto determinado. Por ende, la intervención es el espacio donde se interconecta el profesional con el sufrimiento social o saberes de la vida de los sujetos, iniciándose así, una relación donde se comparten significados simbólicos implícitos ante las situaciones problemáticas como violencia familiar en todas sus variaciones, expresadas en mujeres, niños y tercera edad, así como problemáticas macrosociales de violencia de género, explotación y abuso sexual infantil, agresiones físicas y emocionales en niños, drogadicción, pobreza, situación de calle, o cualquier representación de sufrimiento.

De esta manera, el proceso de intervención social es un encuentro relacional donde se configura un mundo de relaciones, su simbolismo y su reciprocidad donde convergen historias de vida cargadas de angustias, dolor y traumas; los cuales, en el escenario laboral son compartidas desde los sujetos hacia el profesional del Trabajo Social, que con el tiempo y la frecuencia de exposición al evento doloroso, dejan “huellas” emocionales adheridas en el profesional, experimentando éste, cambios psicológicos, sociales, espirituales y comportamentales, similares a los vividos por el que sufre.

Bajo esta mirada, por su hacer profesional es inevitable la exposición del trabajador social ante la situación de estrés y sufrimiento que viven o han vivido los sujetos atendidos, gestándose agotamiento emocional y con el paso del tiempo pueden llegar rupturas de creencias, baja productividad, ausentismo laboral, actitudes de impotencia, malas relaciones entre los profesionales que conforman el equipo de trabajo, así como, manifestaciones somáticas (Gil-Monte & Peiró, 1997), siendo traspolado este sentir emocional a la atención brindada a la población y a su vez, al contexto familiar del trabajador social.

Por los motivos expuestos, los escenarios laborales de asistencia social se transforman en portadores de la herencia del sufrimiento social de los asistidos hacia el profesional, y he aquí, la importancia de este fenómeno social, que emerge como problema en el ámbito de la salud ocupacional, donde el Estrés Traumático Secundario adquiere una permanencia y reproducción de carácter circular en la trama de las relaciones que consolidan el fenómeno, es decir, inicia con la trasmisión del sufrimiento del sujeto a través de la escucha, que por su naturaleza y frecuencia adquiere un efecto acumulativo emocional al contacto con el sufrimiento interno del mismo profesional del Trabajo Social, que se activa en el proceso de intervención y apoyo social, y una vez afectado el profesional, se convierte en recurso que reactiva el conjunto de relaciones establecidas por la dinámica de su acción profesional, perturbando la misma red con los otros. De esta manera, se concibe que la trama de relaciones que se establecen mediante el proceso de intervención, sea una condicionante de riesgo primario e indisoluble para el desarrollo y recirculación del Estrés Traumático Secundario.

Por tanto, el estudio del Estrés Traumático Secundario es relevante para la disciplina de Trabajo Social, dadas las características de los tiempos posmodernos que vislumbra sufrimiento acontecido por violencia, agresión y riesgo constante, donde se advierten problemas de salud para el propio profesional del Trabajo Social como producto de las problemáticas atendidas, donde se manifiestan una serie de desgastes profesionales y un aumento del estrés en dicho profesional; sobre todo de aquellos profesionales que laboran en instituciones donde se atiende e interviene con el sufrimiento social, de Culiacán, tal es el caso de Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), Procuraduría de

Protección a Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa con extensión DIF, Consejo Estatal para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI), Instituto Sinaloense de las Mujeres (ISMujeres), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Procuraduría General de Justicia de Estado de Sinaloa (PGJE), e Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y otros más; que para fines específicos de esta investigación se centra el campo de acción en la Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Sinaloa.

Por lo antes mencionado, se conjetura que existen vacíos en investigaciones que busquen explicaciones teóricas, ancladas en las dimensiones estructurantes de las instituciones asistenciales públicas que atienden el sufrimiento (problemáticas sociales) y la concepción de salud ocupacional con acciones de atención y prevención, que conceptualicen por un lado, al profesional como un ente bio-psico-social histórico y comunitario que interconecta en un plano de relaciones en lo interpersonal como intrapersonal dentro de un proceso relacional, y por el otro, al sujeto de atención como un agente con capacidades y motivaciones que guían su actuación social responsable, en la conformación del conjunto de redes de relaciones integradas en el desarrollo de la intervención social normado por la institución y la misma problemática social atendida.

Con el fin de profundizar en el problema se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las relaciones que presentan un intercambio simbólico durante el discurso del sufrimiento social en la intervención profesional que propician el desarrollo del Estrés Traumático Secundario? De ésta se desglosan objetivos específicos que contribuyen a identificar el nivel de contaminación al Estrés Traumático Secundario y la satisfacción profesional, las problemáticas sociales de la vida cotidiana de mayor impacto en el trabajador social, las experiencias emocionales ante el discurso del sufrimiento vivido en la intervención profesional, hasta concretar en comprender las relaciones y tipos de actuación que imperan en el proceso de intervención que inciden en fomentar el trauma emocional en el profesional.

Como abordaje teórico se presenta un entramado disciplinar con modelos teóricos y metodológicos desde el Trabajo Social, la Psicología de la Salud y, la Sociología, desarrollando una orientación teórica que enmarca el sustento epistémico teórico y metodológico, para encausar una nueva lectura de forma reflexiva hacia una comprensión pensamiento cognoscente de la realidad, en su complejidad como totalidad relacional con sus especificidades, es decir, con el surgimiento de conceptos propios que expliquen la realidad del profesional de Trabajo Social, y su vinculación con la situación problema que vive el sujeto de forma compleja, a través de una postura comprensiva del diálogo, discurso y sus símbolos, como un fenómeno histórico social a partir de contextos y múltiples relaciones con significados propios, los cuales se reflejan en la dinámica misma de la praxis del trabajador social.

De esta manera, se presenta la relación de las disciplinas antes mencionadas para explicar la intervención al sufrimiento social como procesos interconectados por redes de relaciones que brindan conjeturas desde la salud a modo de relación y la intervención como proceso relacional que hace referencia al intercambio de un marco de significados entendidos de un sujeto a otro (Donati, 2006), así como acciones preventivas, terapéuticas y rehabilitadoras, mediadas por los desafíos sociales y una comunicación recíproca entre institución y sociedad.

En sintonía, el Trabajo Social se centra en enfoques teóricos que explican el proceso de intervención social, y su objeto de estudio dando paso a ideas de reconfiguración conceptual y metodológica que permiten explicar y comprender los procesos sociales de forma multidisciplinar, donde se busca el trabajo relacional de los diversos enfoques antes planteados. Es por ello que esta postura se centra en autores como: Vélez, (2003), Moix (2006), Fantova (2007), Rozas (2009), Aguayo (2012), Carballeda (2012), Evangelista, (2014), Chávez, (2013), Tello (2015), Castro (2017), entre otros; quienes plantean una diversidad de cuestionamientos y posturas que explican los problemas sociales, sean individuales o colectivos, como problemas de las relaciones, de las interrelaciones, del interactuar de los sujetos sociales, como una conciencia mutua y comunicación simbólica en un contexto determinado.

Asimismo, se conceptualiza la intervención profesional como el mundo de relaciones y problemáticas sociales, dentro de una construcción histórica (Tello, 2015), que reconoce nuevas lecturas teóricas desde lo social, sea como un encuentro de diálogo y transformaciones que posee la sociedad; de este modo, la intervención se asume como tramas sociales integradas por el sujeto y todo lo societario, sea de tipo relacional, de intercambios y formas de reciprocidad, donde la praxis y la acción social del trabajador social vaya al encuentro de las motivaciones, intersubjetividades, significaciones y singularidades de la vida cotidiana.

Por otra parte, es posible observar que el estudio del Estrés Traumático Secundario propone nuevas líneas para el desarrollo teórico y metodológico y resulta oportuna y pertinente la unificación conceptual que describa dicho fenómeno con una nueva lectura. Tal es el caso de la Psicología Laboral y la Psicología de la Salud junto con la Teoría Relacional, que en esta investigación se interrelacionan para explicar el Estrés Traumático Secundario como el efecto que se presenta en el conjunto de redes y relaciones que influyen sobre estas mismas, e involucran un intercambio simbólico al escuchar y observar el sufrimiento de los otros.

Desde la Psicología de la Salud se proponen explicaciones, específicamente desde la Psicología del Trauma, donde se conceptualiza la teoría de "Estrés Traumático Secundario" de Figley (1995), Stamm (2002), Gentry (2003) y otros, que consienten analizar este fenómeno de contaminación en el trabajador social con base en el conjunto de relaciones que surgen durante la intervención y los significados trasmitidos para el resultado del Estrés Traumático Secundario; además de la satisfacción profesional que experimenta el profesional al ayudar al otro. También desde la Psicología Laboral se aborda la "teoría de desgaste profesional", la cual accede al vincular el estado emocional y agotamiento ante el trabajo en atención a los otros y sus respectivas manifestaciones físicas y emocionales ante el desgaste, donde se asume a teóricos como Maslach (1982) y Gil-Monte (2003), entre otros. De igual forma, la perspectiva de la Sociología lleva a la Teoría Relacional, bajo la cual se analizan las interrelaciones macro y microsociales que explican el sufrimiento como fenómeno social que se gesta en la vida cotidiana del ser humano como necesidades

sentidas y reflejadas ante la praxis del trabajador social, de esta manera, el sufrimiento se confiere como el objeto de estudio y de intervención por excelencia desde el nacimiento del Trabajo Social. Del mismo modo, la intervención conecta con una realidad emergente *sui generis*, propia y única y conforma una relación triádica (Donati, 2006; Terenzi, 2008) es decir, sujeto, problemas sociales y trabajador social.

Bajo estas explicaciones se perfila el puente conector entre disciplinas que interpretan el conjunto de relaciones y las formas de actuación del sujeto que sufre y la acción del profesional en su ámbito laboral, que declaran el origen al Estrés Traumático Secundario y la interacción recircular que emerge y se recrea dentro del proceso interventivo. Por ello, el paradigma relacional propone una nueva forma de dar respuesta a las divergencias teóricas y metodológicas que han tratado de explicar la realidad social (Donati, 1993) y postula por la explicación de un entramado de relaciones entrelazadas con su historia y tiempos propios que busca la resignificación para la comprensión de realidades dinámicas y cambiantes de estos tiempos modernos.

Para la reflexión metodológica de la realidad aquí estudiada se hace referencia a lo expresado por Zemelman (2012) cuando plantea el desajuste entre la teoría y la realidad, que en un orden práctico, antecede al pensamiento que se realiza de la realidad en función de exigencias conceptuales no pertinentes para el momento histórico de la investigación; bajo esta asimilación es imprescindible presentar *pensamientos nuevos que expliquen o interpreten problemas viejos.* Presentes en estas premisas, es atrevido más no absurdo, pensar en nuevas metodologías y formas de análisis que permitan construir conocimiento nuevo, este proceso es descrito por Zemelman (2012) como “pensar epistémico”, es decir, pensar sin contenido y permitir que el pensamiento se pueda colocar ante las circunstancias, sin atributos, a esto, es lo que coloquialmente se argumenta como *dejar que el problema se exprese*.

Para tales logros, la investigación se diseña bajo la ruta de metodología y método mixto con referencia teórica primaria cualitativa, con nomenclatura (cuan →CUAL) especificada desde la postura de Tashakkori & Teddlie, (2003). Para esta relacionalidad

metodológica, se coincide con Pole (2009) al argumentar que no existe una realidad única, el conocimiento es subjetivo y trasciende la vida cultural y la misma historia, por ello, la rivalidad metodológica de antaño, se deja de lado para dar respuesta a las nuevas investigaciones que se piensen desde la complejidad y la integración de métodos y técnicas que brinden una mejor comprensión al problema aquí estudiado.Por los objetivos ya planteados se fundamenta un alcance o carácter explicativo-interpretativo. Dichos parámetros confluyen en la interpretación subjetiva y comprensivista, al recuperar el símbolo narrado de quien vive y escucha el sufrimiento, haciendo alusión a un contexto laboral y a sus diferentes matices interpretativos que dan sentido y significado a esa realidad institucional. La muestra es intencionada, por selección de casos atípicos caracterizado por los profesionales que viven la experiencia de intervención con el dolor del otro; la cual está conformada por las voces de 11 profesionales de la disciplina de Trabajo Social, de ambos sexos, 8 en ejercicio profesional y 3 que realizan servicio social académico.

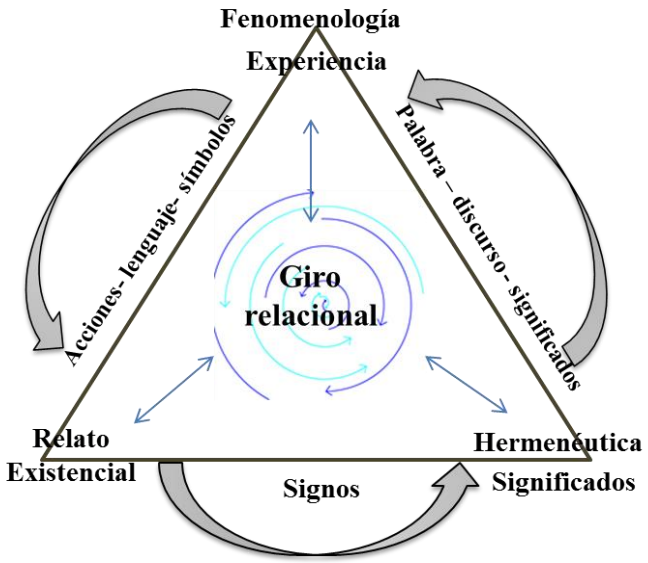
El procedimiento metodológico para el levantamiento de la información se trabajó en dos fases: la primera fase de carácter cuantitativo, donde se aplicaron instrumentos: escala de calidad de vida profesional; satisfacción y fatiga por compasión (ProQOL–IV, Stamm, Larsen & Davis, 2009), cuestionario sociodemográfico, observación indirecta con el objetivo de identificar al número de trabajadores sociales contaminados al Estrés Traumático Secundario, y la satisfacción al trabajar con sujetos en vulnerabilidad social.

En la segunda fase se utilizó metodología cualitativa desde una perspectiva fenomenológica descriptiva y la hermenéutica que conforman la triangulación del mundo de las experiencias, el relato narrado de la vida diaria y los significados a las vivencias de los trabajadores sociales, de igual forma se recurre a técnicas como la observación participante, observación narrativa/conversacional y entrevistas en profundidad hacia la población total de profesionales en Trabajo Social, teniendo como criterio, dar seguimiento al proceso de intervención social en los casos más impactantes por su naturaleza traumática, considerando momentos temporales discursivos: el primero, retrospectivo, donde se recupera la resignificación de los casos que generaron mayor impacto durante su

intervención y el segundo, en casos que fueron en tiempo continuo y presente, es decir, inicio, seguimiento y cierre del caso atendido en la institución.

Para el análisis de la información se trabajó la estadística descriptiva con el programa estadístico informático usado para las ciencias exactas y sociales (SPSS 21.0) donde se determinaron niveles de contaminación del personal participante con las tres subescalas: a) desgaste profesional, b) burnout y c) satisfacción laboral de los trabajadores sociales de la institución gubernamental. Para el análisis de datos cualitativos se llevó a cabo análisis de contenido triangulado por la triada de análisis narrativo, relato existencial y la hermenéutica estructural-relacional de los discursos transferida a experiencia, signos y significados otorgados por los relatos profesionales. De esta manera, el procesamiento de la información permitió una aproximación semántica por significado y sentido interpretativo de las palabras y expresiones, así como una secuencia temática hasta estructurar categorías y matrices; posteriormente se realizó triangulación teórica y metodológica de la información recabada, así como un análisis inicial desde el círculo hermenéutico hasta converger con un análisis espiral transaccional que permitió la comprensión e interpretación del fenómeno social a través de un giro relacional que reúne los dos procesos metodológicos con sus respectivos análisis de la información (Ver figura #1).

Figura #1: Triangulación metodológica



Fuente: Elaboración de la autora.

Como novedad o hallazgo empírico se hizo evidente una línea conceptual que presenta el surgimiento de la clasificación de relaciones desde un análisis sociológico, social y cultural dentro del proceso de intervención del sufrimiento social, las cuales se expresan como procesos que recrean los sujetos en sus acciones de la praxis profesional y la vida diaria, como mecanismos dialógicos y simbólicos que se construyen en la misma relación. Éstas marcan sus reglas, normas, valores y contenidos específicos entre los implicados determinadas por la interacción relacional y las formas de actuación que se establecen para la solución de los conflictos sociales: a) relaciones históricas por mandato; b) relaciones históricas por beneficio; c) relaciones virtuales por mandato; d) relaciones virtuales por beneficio; e) relaciones virtuales por reciprocidad; f) relaciones simbólicas por mandato, g) relaciones simbólicas por beneficio, h) relaciones simbólicas por reciprocidad e i) relaciones simbólicas por donación. Estas relaciones se condicionan por el tiempo de duración, reciprocidad, intencionalidad y motivaciones para su permanencia o desaparición. De igual forma se configuran como un proceso que permite la trascendencia o evolución de las mismas.

Dentro de las relaciones presentes se observan las relaciones por utilidad o beneficio como relaciones humanitarias que conectan con la esencia dela disciplina del Trabajo Social; por otra parte, se manifiestan relaciones que propician el desarrollo y circulación del Estrés Traumático Secundario mediante relaciones simbólicas por reciprocidad y relaciones simbólicas por donación, caracterizadas por relaciones flexibles, dialógicas e interactivas las cuales son motivadas por lazos emocionales compartidos, con presencia de intercambio simbólico asertivo y enmarcadas por códigos unificados por ambos interactuantes. Estas relaciones presentan reciprocidad positiva, así como compromiso y aceptación por ambos. Sin embargo, ante la atención del dolor del otro se pierden los límites personales presentándose en la relación una sobreimplicación emocional y pérdida de la objetivación profesional, la cual guarda correspondencia con el tiempo de duración, impacto emocional y vulnerabilidad del trabajador social, culminando en desgaste emocional o Estrés Traumático Secundario del profesional.

Por lo expuesto, el aporte teórico metodológico de la investigación se configura en dos planos: a) el primero, en orden teórico, al favorecer la comprensión del proceso de intervención como un entramado relacional, concepualizado como *intervención relacional*, es decir, una intervención como una forma de actuar sobre relaciones y mediante relaciones que vincula con los saberes de la vida del sujeto y sus simbolismos relacionales, con el objetivo de buscar las interacciones que potencien la capacidad personal y el vínculo relacional para dar respuesta a problemáticas sociales de la vida cotidiana en un contexto histórico y social.

Asimismo, la intervención adquiere *lo relacional*, en el proceso que se vincula al profesional con el otro y las problemáticas sociales; como problemas de relaciones e interrelaciones de la vida diaria del sujeto social, con formas de actuación, relaciones propias, donde se busca dar respuesta a las necesidades sociales a través de un conjunto de acciones y comunicación simbólica en un contexto histórico y social; b) el segundo, en un orden práctico, donde los hallazgos teóricos metodologicos contribuyan a la gestión de programas preventivos para el cuidado del recurso humano en escenarios laborales donde se enlaza con riesgos laborales emocionales y se postula el surgimiento del *Modelo de intervención relacional*, (el cual se encuentra en construcción epistemológica) como una forma de actuar del profesional configurando el mapa relacional que permita dar solución a los problemas sociales.

Aunado a lo anterior, es pertinente mencionar que existen límites teóricos que se presentan hasta este momento para explicar la realidad problemática desde la Perspectiva Relacional en comunión con el Trabajo Social, es decir, es evidente la ausencia de investigaciones científicas que expliquen el proceso interventivo como escenario conformado por una red de relaciones y la sobreimplicación empática que condiciona la relación con el sentir del profesional y el efecto al Estrés Traumático Secundario, que influye en el deterioro de la salud del profesional. De esta forma, se abren nuevos retos en investigaciones que brinden aportaciones a la Teoría Relacional y a la conformación teórica de nuevas dimensiones explicativas fundamentadas desde nuevos análisis teóricos; Así mismo, se genera la tarea científica para la consolidación epistémica y desarrollo del

Modelo de intervención relacional como un modelo que atienda las malas relaciones que estén obstaculizando la vida del sujeto, donde el trabajador social funja como guia relacional.

El análisis de la información permitió la organización de la tesis en cuatro partes. La primera parte se enfocó al primer capítulo que atiende el abordaje de la construcción del objeto de estudio donde se presenta la intervención social del trabajador social como la acción profesional que genera un entramado de relaciones que vinculan la práctica profesional con el discurso del sufrimiento social que yace en la vida cotidiana de los sujetos; así como se especifican los daños en la salud mental y emocional del profesional; del mismo modo se conceptualizan las categorías primarias de intervención relacional, sufrimiento social y Estrés Traumático Secundario, se establecen sus objetivos y la pregunta rectora que da pautas para los alcances del trabajo investigativo.

La segunda parte, atiende los capítulos segundo y tercero, donde se construye la fundamentación teórica, que por su complejidad e integración disciplinar se divide para su explicación teórica, ya que su fundamentación se relaciona con los ejes disciplinares del Trabajo Social, la Sociología y la Psicología. Por ello, en el segundo capítulo se especifican referencias teóricas sobre Trabajo Social y se establecen los fundamentos que exponen los autores sobre intervención social, acción social, discurso, y los nuevos retos para la disciplina del Trabajo Social desde su hacer individual o colectivo, en atención a las problemáticas sociales que se expresan en la vida cotidiana; del mismo modo, se articula la conexión con el sufrimiento social como la esencia que dio origen a la disciplina del Trabajo Social y finalmente se evidencian los efectos ante el discurso del sufrimiento social y su interacción con la práctica profesional para el desarrollo del Estrés Traumático Secundario, como trauma que genera desgaste emocional en el profesional. El tercer capítulo brinda todo el bagaje teórico desde la Perspectiva Relacional donde a través de los autores consultados se presenta a la sociedad como una configuración de relaciones y la relación social como el núcleo de la sociedad donde se enlaza con un intercambio simbólico recíproco heredado por la construcción social, cultural e histórica del sujeto trasmitido hoy día en los escenarios laborales.

La tercera parte, refiere con el cuarto y quinto capítulos; donde el primero de éstos manifiesta las realidades en los escenarios laborales; no ajeno a un proceso metodológico se incorpora este apartado como esencial para reflejar el abordaje de la intervención del trabajador social, por ser el punto de interacción dialógica del sufrimiento narrado y escuchado y las posibles secuelas al Estrés Traumático Secundario en el profesional.

De esta manera, anclados en el escenario laboral como campo de investigación, se precisa el proceso metodológico, contextualizando de forma descriptiva las dinámicas propias del contexto institucional, así como vínculos presentes ante los problemas sociales, funciones del trabajador social y problemáticas presentes vinculadas a través de la ruta de intervención. Para el quinto capítulo, se explica el posicionamiento teórico desde la (s) metodología (s), diseño, alcances, instrumentos y ruta metodológica que dieron respuesta a la pregunta guía y cumplimiento a los objetivos planteados; este apartado expone los componentes para la búsqueda del conocimiento, así como el procedimiento para el levantamiento y análisis de la información que dieron como referencia las directrices discursivas para presentar los resultados.

La cuarta parte se conforma del sexto capítulo que sienta las bases para el análisis de resultados encontrados, donde se incorpora una nueva visión en el estudio de la intervención del sufrimiento social y la explicación de las relaciones que emergen en el escenario laboral y que recirculan el Estrés Traumático Secundario del profesional y del mismo escenario. Asimismo se presentan los hallazgos y la discusión donde se evidencia un acercamiento a nuevas propuestas y lecturas de la realidad estudiada; se despliega la clasificación de relaciones que emergen durante el proceso de intervención del sufrimiento social que permiten disertar con los autores para explicar la intervención como un conjunto de relaciones con características propias, que guardan relación con las problemáticas sociales vividas en la vida cotidiana.

El debate estimula los procesos y técnicas de validez, estructuración, y teorización en la investigación. Para finalizar se ostentan las conclusiones y posibles líneas de investigación que invitan a nuevos estudios, donde se vislumbran nudos problemáticos que

dan origen a un ciclo, donde el final es el principio para nuevas investigaciones; y para quienes deseen profundizar en el tema se muestran las referencias consultadas para la estructuración teórica metodológica de la tesis, y por último, se muestran los anexos con los instrumentos utilizados, las agrupaciones conceptuales y análisis conceptuales realizados, esquemas integradores, y las síntesis de las concepciones que concretan los aportes de esta investigación.

PRIMERA PARTE:

LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

CAPÍTULO I
OBJETO DE ESTUDIO: INTERVENCIÓN DEL SUFRIMIENTO SOCIAL Y VIDAS RELACIONADAS

El presente apartado tiene la finalidad de exponer la realidad social estudiada como un problema que emerge en los escenarios laborales donde se conjugan emociones, símbolos, saberes cotidianos que son parte de la praxis profesional del trabajador social que interviene en las instituciones de asistencia social, donde se generan residuos emocionales acumulativos que se conocen como Estrés Traumático Secundario que dañan la vida emocional del trabajador social.

A interés de la autora se articulan las categorías de intervención social, sufrimiento social y Estrés Traumático Secundario, las cuales se explican e interpretan desde la Perspectiva Relacional y se plantean como problema de investigación al generarse un conjunto de relaciones que emergen en la intervención del sufrimiento de los sujetos, compartiéndose símbolos y emociones que desencadenan el Estrés Traumático Secundario como resultado al involucramiento emocional con los otros. Mismas que pretenden generar resonancia para la generación de políticas sociales para el cuidado del profesional dentro de las instituciones de asistencia social, específicamente del trabajador social.

De esta manera, en este capítulo se desarrolla la pregunta guía, objetivos y supuesto de investigación que justifican la pertinencia de la investigación, la cual atiende los vacíos teóricos epistémicos y busca evidenciar resultados teóricos y empíricos que develen los vínculos relacionales interpersonales como intrapersonales que se transfieren del sujeto al trabajador social como condicionante primaria para el desarrollo del desgaste psico-emocional del profesional.

I. 1. Planteando la situación problemática

Hoy en día se presentan problemas de salud ocupacional en los ámbitos laborales donde se interrelaciona el sufrimiento social de la vida cotidiana de los individuos atendidos con el hacer del profesional de Trabajo Social, que atiende dentro de las instituciones de asistencia social y atención a la salud. Este fenómeno se refleja como desgaste en el profesional a través del contagio de emociones que presentan correspondencia con síntomas y roles similares a los vividos por los sujetos atendidos en el proceso de intervención social. Dicho evento se conceptualiza como Estrés Traumático Secundario (ETS) caracterizado por temor, desesperanza, angustia o un horror intenso, que desemboca en la absorción de los eventos traumáticos y que afectan el nivel físico, psicológico y emocional del profesional.

En el campo del estudio del trauma, Figley (1995) argumenta que se evidencia la tensión traumática secundaria como el "coste de preocuparse por los otros" (p.7), presentándose alteraciones físicas y emocionales debido a la interacción y frecuencia que el profesional tiene con los eventos traumáticos y dolorosos del sujeto atendido y con reacciones similares a las vividas por este último, así como deterioro cognitivo y emocional que limitan el relacionarse con los demás, entre otros síntomas. Gentry, Baranowsky & Dunning (2002) encuentran similitud entre los síntomas de estrés postraumático y Estrés Traumático Secundario, presentándose pensamientos intrusivos, imágenes y sensaciones; evitación de personas, lugares y cosas; y excitación negativa en la hipervigilancia.

Coincidentemente, Figley (1995) manifiesta que el daño psicológico y sintomatológico relacionado con las experiencias de los sujetos se presentan en tres niveles: a) Síntomas intrusivos, los cuales son emisiones relacionadas con el trabajo, b) Síntomas evitativos, con tendencia a la evitación del profesional a exponerse a estímulos que les recuerden a sus usuarios y las problemáticas de éstos; c) Síntomas de aumento de la activación fisiológica, que están vinculados con un aumento de la ansiedad, impulsividad y reactividad.

Por su parte, Pearlman & McKay (2008) cuestionan el fenómeno de desgaste desde una perspectiva social y humanitaria con personas que trabajan en apoyo humanitario con víctimas en situaciones traumáticas, sean éstas a) comunidades arrasadas por desastres naturales o conflicto como las guerras donde persisten cambios psicológicos y espirituales en los que brindan ayuda; b) cambios que son catalogados de orden valorativo, es decir positivos donde se producen cambios de compasión y gratitud, así como mayor comprensión y valor a la propia vida; c) cambios negativos, que pueden ser problemáticos al presenciar y experimentar el sufrimiento y dejar cicatrices que pueden llegar a ser permanentes.

A lo expuesto, el Estrés Traumático Secundario aparece como problema social emergente en el ámbito laboral donde se conjugan factores externos e internos; por un lado son externos: a) el incremento de demandas en los sujetos que buscan ayuda profesional; b) jornadas laborales estresantes y traumáticas, exigencias laborales e institucionales así como c) carencias en el cuidado del recurso humano institucional; por otro lado, las exigencias internas tienen que ver con: a) las expectativas laborales del profesional, b) su propia historia de vida y eventos traumáticos no resueltos en la vida del mismo, c) mecanismos de afrontamiento a la contaminación en la relación con el sujeto y su propia personalidad, y d) circunstancias relevantes para el desarrollo del Estrés Traumático Secundario (Casillas, 2016).

Dichos escenarios develan un incremento de eventos patológicos y deterioros físico y emocional en el profesional, circunstancias que propician el Estrés Traumático Secundario en este último. A tales efectos, el Estrés Traumático Secundario al igual que el síndrome de agotamiento emocional (*Burnout)* definido este último, como una respuesta a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás, y un sentimiento de inadecuación en las tareas que se han de realizar (Maslach & Jackson, 1981), por tal, estos síndromes se han identificado como patologías que prevalecen entre los profesionales de la salud, especialmente entre los médicos, trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas clínicos, abogados, enfermeras, profesionales del servicio de emergencia, trabajadores de

refugios (Gentry *et al*, 2002), entre otros, convirtiéndose en una problemática laboral que excede el marco académico, afectivo, familiar y personal.

Como ya se ha mencionado, el contexto laboral es un espacio transformador del estado de salud del profesional, donde por un lado, se ha dejado a la luz la creciente demanda en la intervención de las nuevas relaciones de los seres humanos mediadas por la violencia, agresión e invasión tecnológica, donde se construyen valores encaminados a las relaciones virtuales (Donati, 2006), caracterizadas por la satisfacción inmediata y poca comunicación; así como, la atención de problemáticas sociales que se manifiestan ante una creciente incertidumbre por la dinámica de la vida diaria; de esta manera, estos escenarios laborales cobran vida ante la voz denunciante del dolor espiritual y emocional y el sonido de las lágrimas que expresan las necesidades sociales presentes en la vida cotidiana del ser humano. A tales contradicciones se visibiliza la pertinencia del cuidado del profesional de trabajo social como la fuente afectiva y social reparadora del daño emocional y seguridad de los individuos de nuestra sociedad.

De esta manera, se evidencia que todo programa o institución que sea incapaz de proteger a sus profesionales, ejerce una doble violencia: una a la persona del profesional, sus familias; otra, a los sujetos que buscan ayuda profesional (Barudy, 2001). Por tal, se concibe que el sufrimiento social y humano existente en nuestra sociedad bajo cualquier modalidad, es heredado a las instituciones de asistencia social y por consiguiente a los profesionales que intervienen en ella (entre estos el trabajador social), siendo así indicadores de la pertinencia del cuidado del recurso humano y del estudio del Estrés Traumático Secundario.

Dicha herencia del sufrimiento dentro de las instituciones deja a la luz la importancia del estudio de este fenómeno social, como problema emergente en el ámbito de la salud ocupacional debido que el Estrés Traumático Secundario adquiere una permanencia y reproducción de carácter recircular en la trama de las relaciones que unifican el fenómeno, es decir, a través del proceso de intervención se externa el sufrimiento social del sujeto y por su naturaleza y tiempo de duración se internaliza en el

profesional, haciendo suyo el sufrimiento del otro, contaminándose por la misma dinámica interventiva; dicho fenómeno se transmite a través de las redes de relaciones, recreándose circularmente la contaminación; de esta manera, la atención se ve afectada porque el desgaste trastoca la motivación por ayudar a los otros. Se visualiza que la trama de relaciones que se establecen mediante el proceso de intervención con la presencia de significados compartidos son condicionante de riesgo primario y permanente para el desarrollo del Estrés Traumático Secundario.

Con los argumentos ya planteados, y bajo un análisis reflexivo es pertinente incorporar la praxis del trabajador social a través de un *lenguaje relacional*, donde la intervención adquiere lo relacional, como proceso que se vincula al profesional con los otros y las problemáticas sociales; y a su vez, los problemas de relaciones e interrelaciones de la vida cotidiana del sujeto social, manifestándose formas de actuación y relaciones propias permeadas por lenguajes, códigos y símbolos que buscan dar respuesta a las necesidades sociales a través de un conjunto de acciones y comunicación simbólica en un contexto histórico y social.

Por tanto, el trabajador social está inmerso en un conjunto de conexiones que actúan entre su hacer profesional (deber social), su ser (intención-esencia humana) y su proceder (motivación a la actuación); entonces, la intervención del profesional en su hacer cotidiano dentro de la atención de la salud requiere una visión en *clave relacional* en interacción con el sistema social representado por la institución, y el conjunto de acciones organizadas, mediadas por una relación recíproca; donde la relación social durante la intervención es puente conector entre la subjetividad del trabajador social, el sentir del sujeto, problemáticas sociales y la estructura normativa institucional.

En consecuencia, los problemas sociales deben leerse en relación compleja y simbólica, y de acuerdo con Tello (2015) los problemas sociales son problemas de las relaciones del interactuar de los sujetos sociales, como una conciencia mutua y comunicación simbólica en un contexto determinado, donde el ámbito del hacer del trabajador social conjetura entretejer *lo social*, a lo cual, Carballeda (2012) propone

incorporar a la intervención nuevas categorías de análisis como: la diferencia contextual, la vida cotidiana y la esfera de la subjetividad. Ante ello, la relación social vivida entre el trabajador social y los sujetos permite la interacción con la realidad social inmaterial, situada en el espacio y en el tiempo de lo interhumano simbólico; de esta manera la relación hace referencia de un sujeto a otro y a la relación entre la sociedad, cultura, estilos de vida, intereses e identidades a la que pertenecen los sujetos implicados en la relación (Donati, 2006).

Bajo este análisis las relaciones presentes entre trabajadores sociales, sujetos y problemas sociales que fomentan el Estrés Traumático Secundario tiene que ver con las relaciones simbólicas con formas de actuación por reciprocidad y donación; donde, el sujeto, se pierde en los límites ante el dolor del otro, y a través del lenguaje se comparten códigos y símbolos de sufrimiento; los cuales activan emociones compartidas por aprendizaje o experiencia de vida en el trabajador social; y la misma relación recrea la relación de reciprocidad y recirculación entre los implicados en la actuación durante la intervención dentro de la institución; esta última, propone una relación de mandato o beneficio en la atención, por la misión que ofrece la misma institución de asistencia social. Por lo tanto, la intervención relacional del trabajador social conlleva la corresponsabilidad y autocuidado de forma individual y organizacional, que garantice su bienestar cognitivo y emocional, la motivación y actuación ante el servicio de los que sufren.

Ante las observaciones anteriores, este problema es importante para el Trabajo Social como profesión basada en la praxis y disciplina académica que enfrenta problemas sociales así como el impulso de acciones organizativas que brinden un despertar y cambio social (Evangelista, 2014), cuyos principios como disciplina son la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad, buscando trascender los desafíos de la vida y aumentar el bienestar de los individuos (Federación Internacional de Trabajo Social, FITS, 2014).

Bajo estos lineamientos, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1946) promueve la salud como un “derecho humano fundamental”, el cual define como “un

estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades" (p.1). Por su parte, la salud mental se explica como un aspecto de la salud integral, inseparable del resto y se refiere no solamente a la ausencia de enfermedades y trastornos mentales, sino también al ejercicio de las potencialidades para la vida personal y la interacción social, que son inherentes a la naturaleza del hombre y condicionan su bienestar.

Una actitud mental equilibrada permite afrontar de manera más eficaz el estrés de la vida cotidiana, realizar un trabajo fructífero y hacer aportaciones positivas a la comunidad (OMS, 2013). Sin embargo, la salud como un estado de bienestar ha sido cuestionada, por la carga subjetiva y cualitativa que implica su definición; No obstante, hoy en día, la salud es concebida como un estilo de vida positivo, entendido como un potencial o capacidad de realización personal que incluye aspectos espirituales (OMS, 1998, citado en Palomino, Grande & Linares, 2014).

Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS, 2011) con la declaración e iniciativa "Salud Pública en las Américas" teniendo como visión "personas sanas en comunidades sanas" y la misión de promover la salud física y mental, además de prevenir las enfermedades, daños y discapacidades, asume como objetivos promover y fomentar conductas saludables, además de funciones esenciales de la salud dirigidas a los campos de acción en salud pública en el área de salud ocupacional (Muñoz*, et al*, 2000).

Actualmente, la agenda internacional con su visión "seguridad laboral decente", se rige por el enfoque preventivo y una cultura de seguridad laboral presentando como estrategias una campaña mundial de información y sensibilización centrada en la promoción del concepto de gestión racional de la seguridad y la salud en el trabajo como instrumento para instaurar una cultura de prevención en materia de seguridad y salud (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Ante estas perspectivas, la nula atención a este fenómeno puede dejar problemas de salud en los profesionales, específicamente en el trabajador social, ya que, la dinámica

laboral diaria lo involucra emocionalmente con la vivencia del otro, dadas las características de intervenir las problemáticas sociales presentes como sufrimiento social, siendo este fenómeno una condicionante de riesgo que por su naturaleza y circunstancias, así como su frecuencia del evento traumático adquieren distinción como condicionante de riesgo primarias al quedar a la exposición de relaciones impregnadas de angustias y dolor emocional constante; presentándose como resultado Estrés Traumático Secundario, así como Burnout.

Cabe decir, que en el área de Trabajo Social poco se ha investigado sobre el interés del objeto de esta investigación, no obstante, la literatura refleja el término de *estrés del cuidador* haciendo alusión al estrés padecido por los cuidadores y trabajadores sociales (Hankin, Abueg & Murphy, 1993 citado en Moreno, Morante, Garrosa & Rodríguez, 2004); Sin embargo, recientemente Espada (2014) en un estudio con trabajadores sociales, psicólogos y educadores, manifiesta las implicaciones emocionales y laborales en los profesionales de equipos de tratamiento familiar comunitario en Santa Lucia, España, encontrando una carga de sufrimientos e incongruencias que hacen referencia a variables de posición organizacional, evidenciando que los servicios sociales están en un área vulnerable e infradotada; que está en constante riesgo; Además, menciona que existen carencias en materia de salud laboral acentuándose reacciones emocionales y desgaste por empatía. En esta línea, dicho autor abre nuevas explicaciones desde la afectación a trabajadores sociales, y explica el fenómeno del Estrés Traumático Secundario desde fundamentaciones psicológicas, clínicas y psiquiátricas, siendo significativas pero con incipientes argumentos científicos desde lo social y para la disciplina de Trabajo Social.

Aun y con lo expuesto, se observan vacíos teóricos metodológicos desde lo social y se plantean desafíos para la construcción de un campo de estudio integral y relacional desde disciplinas de Trabajo Social, Psicología de la Salud y la conexión con la Teoría Relacional ante el objeto problemático de la intervención y atención del sufrimiento social, que brinden análisis que den apertura a nuevas formas de explicar la acción profesional del trabajador social como un encuentro con el otro, en un diálogo cara a cara que muestre la vida cotidiana con lenguaje narrado desde motivaciones y subjetividades significativas

dentro de la intervención y sus relaciones. Por ello, para fines investigativos se propone analizar las particularidades de las relaciones bilaterales y recíprocas que se entretejen durante la intervención como relaciones triádicas, complejas y simultáneas entre profesional, sujetos y problemas sociales.

Es preciso mencionar que la búsqueda de evidencias empíricas vio nacer la génesis del Estrés Traumático Secundario a la par del Burnout como objeto de estudio desde la Psicología de la Salud, Psicología Clínica, Psicología del Trauma y la Psiquiatría a través de autores como; Figley (1978, 1995, 2002), Maslach (1982), Stamm (1995, 2002), Gentry (2003), Cazabat (2002), Gil-Monte (2003, 2005), Morante (2010) entre otros; siendo estudiada como problemática social desde el ámbito personal y clínico, mediante el análisis de la relación dual simétrica unilineal (profesional-paciente), redes de apoyo intergrupal, nivel de contaminación y características descriptivas de los efectos en los profesionales desde interacciones con personas que sufren; no obstante, este fenómeno va más allá de explicaciones individuales, por ser un problema que se gesta dentro de un contexto social e histórico que guarda reciprocidad entre relaciones y sistemas sociales.

Por su parte, el Trabajo Social a través del proceso de intervención guarda relación con el sufrimiento del sujeto y sus problemáticas sociales como pobreza, escasez económica, falta de vivienda y problemas de salud; situaciones que vieron nacer el Trabajo Social con técnicas interventivas permeadas por las circunstancias, momentos históricos y contextos en que surge y se desarrolla, es decir, la intervención en lo social; Sin embargo, su inclinación positivista se asocia al poder disciplinario, en la perspectiva de enderezar conductas y se orienta hacia la vigilancia jerárquica, la sanción normalizadora y el examen (Carballeda, 2006). De esta manera, la intervención surge como espacio de diálogo entre conocimiento, política y un “otro controlado”.

No obstante, el proceso de intervención social desde el Trabajo Social alcanza su legitimación como práctica profesional en el campo de la salud y el estado de bienestar (Carballeda, 2006). Pese a ello, para estos tiempos autores como Vélez (2003) y Moix (2006) hacen evidente la necesidad imperante en Trabajo Social de reflexionar sobre la

inconveniencia histórica, epistemológica y metodológica de los sistemas teóricos, aludiendo a establecer rupturas con discursos, conceptos, métodos y prácticas que marcaron el pasado del Trabajo Social y promulgan por cambios metodológicos que conecten la esencia del quehacer profesional con una acción social dialogante e interactiva que trastoque el bagaje conceptual; por eso, se expone la importancia de un enfoque interventivo como punto de encuentro e inicio de interacciones que juegan con códigos y significados entendidos dentro de un tejido social-laboral, donde el profesional vincula entre los saberes cotidianos y las políticas institucionales circunscritas en un contexto social normado por saberes culturales e históricos.

Así como anteriormente se alude a un cambio epistemológico y teórico, también se debe replantear un cambio en la concepción práctica del hacer del trabajador social, es decir, si el nacimiento del Trabajo Social trajo consigo acciones asistenciales, filantrópicas, y en su desarrollo histórico se dejaron huellas que marcaron la acción social con carácter institucionalizador, controlador y normatizador con énfasis de racionalidad instrumental (Aguayo, 2012), atendiendo a un sujeto pasivo; hoy día es pertinente visualizar al trabajador social más allá de funciones de mediación, gestión e intervención que sigan fortaleciendo la demanda y atención asistencialista y paternalista. Es tiempo de ver a un trabajador social desde las palabras de Kisnerman (1998) como un *educador social* que realice funciones de reeducación del sujeto social, para generar un ser social que trascienda el ser sujeto de atención y sujeto a derechos, y pensar en un ser humano que sea gestor con capacidades propias de elección y responsabilidad en su propia vida, guiado por motivaciones encausadas a desarrollarse y alcanzar sus metas que incidan en su desarrollo social dentro de una sociedad imperantemente cambiante.

Por otra parte, el mismo contexto laboral presenta desafíos producto del desarrollo social, cultural y tecnológico actual, situación que impera al poder responder a posibles vacíos de intervención en el ámbito institucional y trabajo interdisciplinario desde el contexto laboral, donde la contaminación y agotamiento del profesional han dejado a la luz la rotación e insatisfacción laboral de los profesionales, siendo esto la evidencia de que todavía no se encuentra interiorizado en los administrativos y gestores de políticas públicas

la idea de cuidar al profesional; además es importante resaltar que la pérdida de recurso humano es un derroche económico debido a la inversión institucional en capacitación y desarrollo de habilidades adquiridas en la formación profesional (Barudy, 2001).

I. 2. Preguntas de investigación

Las preguntas de investigación presentan una interacción con los objetivos y métodos que se utilizan en la investigación, así mismo se transforman en los cuestionamientos e inquietudes por responder, hasta llegar a la explicación del fenómeno. Por tanto, son los tópicos que llevan al análisis reflexivo micro e integral desde la acción social de sus protagonistas que recrean la relación triádica, conformada por el mismo trabajador social, sujeto y problema social, significativo para el desarrollo y recirculación del Estrés Traumático Secundario, por ello, los planteamientos que rigen la investigación son:

I. 2.1. Pregunta Primaria

¿Cuáles son las relaciones que presentan un intercambio simbólico durante el discurso del sufrimiento social en la intervención profesional que propician el desarrollo del Estrés Traumático Secundario?

I. 2.2. Preguntas secundarias

¿Cuál es el nivel de desgaste emocional o Estrés Traumático Secundario en los trabajadores sociales?

¿Qué características presentan las problemáticas sociales de la vida cotidiana de mayor impacto emocional que enfrentan los profesionales en el proceso de intervención e inciden en el desarrollo del desgaste emocional?

¿Cómo se articulan las experiencias físicas y emocionales en el profesional ante el discurso del sufrimiento social compartido en la intervención profesional?

¿Qué tipo de relaciones y formas de actuación están presentes en el proceso de intervención?

¿Cuáles son las relaciones desde un lenguaje relacional que propician el trauma emocional ante el discurso del sufrimiento social?

I. 3. Interpretando el problema: categorías primarias

Para esta investigación, las categorías centrales son los ejes rectores que se entretejen para dar respuesta teórica y metodológica del problema planteado. Por esa razón, el proceso de intervención social funge como el punto de encuentro interactivo que da vida a las relaciones entre el sufrimiento y el dolor del otro y la praxis de trabajador social, donde se transmiten códigos, símbolos, emociones que se recrean por el diálogo participativo entre ambos, inmersos en un conjunto de interpretaciones guiadas por los valores culturales desde lo social, adquiriendo significancia valorativa y resignificación por la dinámica de la vida cotidiana que se unifica por los códigos que rigen la estructura social revivida en el contexto institucional. Por lo mencionado, para esta investigación se presentan las categorías primarias propuestas que dan vida conceptual para explicar y comprender dicho objeto de estudio.

Sufrimiento social que se conceptualiza como un estado de la vida humana reflejado por dolor emocional y espiritual que se oculta en el devenir diario, el cual atrapa y trastoca la subjetividad del ser y limita la capacidad interna para enfrentar el mundo relacional donde se entretejen problemáticas de naturaleza físico, emocional, cognitivo, espiritual y social presentes en la cotidianidad donde coexiste el individuo.

Intervención social del trabajador social se conceptualiza como una acción social, que se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a necesidades sociales, y específicamente incidir significativamente en la interacción de las personas, inspirando a una legitimación pública o social (Fantova, 2007).

Estrés Traumático Secundario (ETS) se define como un desgaste aprendido indirectamente en el profesional donde se conjugan actitudes de compasión, empatía y la interacción constante visual y auditiva con el sufrimiento traumático del sujeto, presentándose una resignificación negativa ante el sufrimiento propio del profesional y los eventos traumáticos del otro, similar a la sufrida por el sujeto; que se manifiesta en dolor, angustia, ansiedad, miedo, desesperación y sufrimiento constante (Casillas, 2016).

I. 4. Objetivos de investigación

I. 4. 1. Objetivo general

Comprender los tipos de relaciones desde el lenguaje relacional simbólico que fomentan el Estrés Traumático Secundario ante el discurso del sufrimiento social durante la intervención profesional.

I. 4. 2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de desgaste emocional o Estrés Traumático Secundario en el trabajador social y satisfacción profesional

Caracterizar las problemáticas sociales de la vida cotidiana de mayor impacto emocional que enfrenta el profesional en el proceso de intervención y su incidencia al desarrollo de Estrés Traumático Secundario

Analizar las experiencias físicas y emocionales en el profesional desde el discurso del sufrimiento social compartido en la intervención profesional

Interpretar los tipos de relaciones y formas de actuación presentes en el proceso de intervención social desde un lenguaje simbólico relacional y la génesis de Estrés Traumático Secundario.

I. 5. Relevancia de la investigación

Desde hace algunos años existe un reconocimiento académico y científico en el papel que juega el trauma en la vida de las personas y de los colectivos. Diversas teorías y disciplinas, así como métodos y tratamientos han reconocido el impacto del trauma en las

diversas funciones humanas, manifestándose en alteraciones afectivas, cognitivas, motrices, y en las relaciones sociales así como su desarrollo evolutivo (Figley, 2002). De esta manera para todo individuo, la vida misma es inevitable atravesarla sin ser lacerado por eventos traumáticos, por ello, los microtraumas cotidianos son parte del origen y la historia del ser humano.

Estos eventos traumáticos han sido atendidos en contextos nacionales e internacionales por políticas públicas, las cuales giran su atención hacia la prevención de las víctimas, y dejan vacíos hacia la protección del recurso humano que enfrenta el suceso traumático a través de su profesión. Estos profesionales se convierten en reproductores secundarios del hecho traumático por ser quienes escuchan los relatos del sufrimiento social y observan las emociones de miedo y horror expresadas por el sujeto, primero que la misma familia, convirtiéndose en portavoz de los eventos traumatizantes y estresantes vividos por los sujetos, y donde se refleja la contaminación del profesional presentando cuadros crónicos muy similares al de las víctimas atendidas.

Estas observaciones fueron cuestionadas por la Medicina del Trabajo, disciplina que explica el cansancio emocional que sobreviene a los profesionales del cuidado de los otros; en sintonía, la Psicología Clínica y la Laboral advierten sobre el Burnout, como una respuesta al estrés crónico en ámbitos laborales, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y a su vez, consecuencias negativas para las instituciones laborales (Gil-Monte, 2003; 2005); presentándose exclusivamente en los profesionales que tienen contacto directo con las personas en una relación de ayuda, dejando entre ver las habilidades deficitarias del profesional en cuanto al manejo emocional para afrontar las diferentes situaciones habitualmente vinculadas al trabajo.

A la par, el estudio del trauma psicológico se realiza al interior del desarrollo y ocaso de movimientos políticos y sociales; como la histeria, neurosis de guerras y violencia sexual y doméstica que le dieron sustento por la presencia de eventos traumatizantes. Sin embargo, la historia misma ha dejado ver los olvidos de este fenómeno social en el

desarrollo científico (Cazabat, 2002). No obstante, en la actualidad resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficiencia de una institución, debido a que los deterioros tienen repercusiones en la calidad de vida laboral, tanto a nivel institucional como social.

Por otra parte, factores internos del sujeto como expectativas al ingresar al ámbito laboral entrelazan emociones debido a la existencia de sentimientos de altruismo e idealismo ante las formas de abordar la profesión como en el caso del Trabajo Social. Estos sentimientos llevan a los profesionales a implicarse excesivamente en los problemas del sujeto atendido y se convierte en un reto personal la solución de los problemas (Gil-Monte, 2003).

Al respecto, Giberti (2003), menciona que la primera zona de riesgo al desgaste emocional es el ingreso a la actividad profesional institucional de ayuda o cuidados, con la ilusión redentora impulsada por la idealización de dicha práctica profesional. Ante tales aseveraciones se concluye que el profesional del área de asistencia social como el trabajador social, presenta características personales y formativas que recrean la implicación vocacional y la necesidad del profesional, manifestada por el deseo desmedido de apoyar y aliviar el dolor de los otros; situación que lo deja indefenso debido a la implicación emocional que se presenta con la persona que sufre.

De esta manera, el devenir histórico deja ver que los fenómenos de desgaste profesional y Estrés Traumático Secundario fueron estudiados de forma paralela; sin embargo, el fenómeno de contaminación secundaria aparece teóricamente en la década de los noventa del siglo pasado, cuando Charles Figley acuña el término *fatiga por compasión*; conceptualizado después como desgaste por empatía haciendo alusión a las “emociones y conductas naturales resultantes de enterarse de un evento traumático experimentado por otro” (Figley, 1995, p.3), esto debido a la implicación compasiva y empática que desarrollan los profesionales al cuidado de la salud y ayuda profesional.

De igual forma, desde la disciplina del Trabajo Social, Ander-Egg (2010) presenta la empatía dentro de las cualidades, capacidades y actitudes vitales del perfil de un trabajador social desde la concepción humanista donde destaca la capacidad empática para poder ayudar al otro, aludiendo a la capacidad de comprender la vida existencial y el estado emocional de los sujetos:

> "Ponerse en la situación existencial del otro, lo que supone vivir su estado emocional, percibir sus sentimientos, meterse en sus esperanzas y vivencias como si las hubiésemos experimentado nosotros mismos y asumir su situación (problemas, necesidades y centros de interés) como algo que nos concierne" (p. 65).

Desde la Perspectiva Psicosocial y en la misma sintonía, Figley (1999) y Cazabat (2009) ponen en el centro del contagio a la empatía como proceso que permite la identificación con el otro, llegando a sentir y comprender las emociones ajenas. Esta misma capacidad de compasión y empatía sitúa al profesional en desventaja, al lastimarlo al momento de realizar el trabajo de atención e intervención. Por eso, el trabajo de atención es un arma de doble filo para el trabajador social. Por un lado, genera satisfacción personal y profesional al realizarlo, porque concibe la capacidad para entender el mundo de sufrimiento del otro pero, por otro lado, llega a convertirse en fuente de permanentes estresores que pueden lastimarle, desencadenando enfermedades tanto físicas como emocionales e invadiendo áreas de su propio desarrollo como: la social, la familiar, la profesional, la económica y la emocional-personal.

Por su parte, Gil-Monte & Peiró (1997) presentan evidencias empíricas, las cuales señalan que dentro de los factores más recurrentes que colocan en riesgo la salud del profesional son el estrés, cansancios crónicos, fatigas, con alteraciones emocionales que son producto de las demandas y exigencias laborales. No obstante, gran parte de las investigaciones sobre el estrés humano o desgaste profesional surgen a finales del siglo XX y han tenido lugar en el campo de la salud del trabajo (Schaufeli & Taris, 2005; Zapf & Einarsen, 2005, citado en Morante, 2010), asentando énfasis en la atención del bienestar emocional, considerando los trastornos mentales más crónicos, secundarios a la exposición prolongada a factores estresantes. Por ello, a medida que las ciencias de la salud se orientan

más hacia la prevención, la zona de trabajo se ha convertido en un campo cada vez más importante para el estudio de la influencia del entorno físico y psicosocial en la enfermedad traumatizante.

Hoy en día, se han intensificado investigaciones que advierten del Estrés Traumático Secundario a nivel nacional como internacional; desde escenarios laborales, temas y profesiones diferentes; coincidiendo en estudios con profesionales que enfrentan el sufrimiento humano constante. En México, existen investigaciones que dan cuenta de la pertinencia del estudio de estas temáticas; Meda, Moreno-Jiménez, Palomera, Arias & Vargas (2012) realizan estudio comparativo con bomberos y paramédicos en servicios de emergencia en Guadalajara, México encontrando que los paramédicos se percibieron con mayor presión social y mayor nivel de comprensibilidad y los bomberos con mayor percepción de sobrecarga laboral mayor nivel de empatía y consecuencias sociales, se observa que las mujeres se percibieron con mayor presión social en el trabajo y los hombres con mayor sobrecarga laboral y sentido del humor.

Por su parte Flores, Souza, Oviedo & Bonilla (2016) investigan a periodistas y defensores de derechos humanos no encontrando diferencias significativas en ambos grupos; sin embargo, se dejan entrever que los grupos presentan síntomas significativos ante el desgaste psicológico que pueden generar las exposiciones secundarias que documentan y establecen vínculos sistemáticos con personas traumatizadas por la violencia social en México, siendo el grupo de mujeres quienes presenta síntomas significativos más fuerte.

De igual forma, Casillas (2014, 2016) realiza investigación con profesionales que trabajan con víctimas de violencia intrafamiliar en el contexto de atención pública en Sinaloa, México, con actores profesionales trabajadores sociales, psicólogo y abogados encontrando que el grupo de abogados es el mayormente contaminado, con mayor implicación en el trabajo con niños; sin embargo, exhibían entusiasmo y responsabilidad en el rendimiento laboral. El equipo de psicólogos constituyó el segundo grupo contaminado con mayor número de profesionales con insatisfacción por su hacer profesional, atribuido a

la sobrecarga laboral. Y el grupo de trabajadores sociales se manifestó con nivel moderado al burnout e insatisfacción por su hacer profesional, características de vulnerabilidad al Estrés Traumático Secundario; fue el único grupo que argumentó el deseo de jubilarse pronto.

En el ámbito internacional el legado histórico científico manifiesta investigaciones en diferentes escenarios, método y formas de explicación del Estrés Traumático Secundario. Beaton & Murphy (1995) en un estudio con policías, bomberos y otros trabajadores de emergencias encontraron que éstos son más vulnerables al Estrés Traumático Secundario cuando tratan con el dolor de los niños. De igual forma Cazabat (1998), argumenta que quienes trabajan con niños están más expuestos dado que el trauma y el sufrimiento infantil afectan más intensamente a los trabajadores. Por su parte Meyer & Cornille (2002) investigaron desde el trauma infantil encontrando que el trabajo con niños acentúa la incidencia de Estrés Traumático Secundario unido a factores como el haber sido testigo de muerte, incrementando el número de pesadillas, pensamientos intrusivos y sentimientos de ira.

En sintonía, Hidalgo & Moreira (2000) investigaron a equipos que realizaban intervención en salud mental en Chile, concluyendo que el 78% de los profesionales reconocen estar afectados psicológicamente y el 83% lo relaciona directamente con factores laborales. En otras palabras, en el campo del estrés laboral con profesionales de la salud, existe evidencia donde el incremento de la sobrecarga en la atención en pacientes trae como consecuencia aumento de la carga emocional y mental. En un estudio desde la perspectiva de género con psicoterapeutas que trabajaban con víctimas de abuso sexual, se encontró que los terapeutas femeninas padecían muchos más síntomas de Estrés Traumático Secundario que los terapeutas masculinos (Kassam-Adams, 1995). Igualmente en estudios con soldados y personas de rescate en montaña, el nivel de estrés fue mayor en mujeres que en hombres (McCarroll, Ursano & Fullerton, 1993).

Desde la perspectiva familiar poco se conoce, no obstante, Lee (1996) realiza investigación con terapeutas de familias y parejas y encuentra que los profesionales

experimentan niveles moderados de Estrés Traumático Secundario, y que variables como los esquemas cognitivos del terapeuta, el apoyo social con el que cuente, el número de casos en los que intervenga, el nivel de satisfacción con la ayuda prestada y el número de horas que pasa a la semana escuchando material traumático, correlacionan significativamente con la sintomatología de Estrés Traumático Secundario.

En escenarios hospitalarios, Acinas (2012) realiza estudio con profesionales de unidades paliativas que enfrentan la muerte y el cierre de la etapa de vida final de los pacientes y ayudan a afrontar el dolor al lado de los familiares; En otros escenarios, Campos (2014) enfatiza estudio sobre la traumatización vicaria y catástrofes ante la intervención de desastres; Así como, Guerra & Pereda (2015) trabajaron con psicólogos que atienden a niños y niñas víctimas de malos tratos y abuso sexual; Alecsiuk (2016) aborda temas desde la inteligencia emocional y el desarrollo de desgaste por empatía en terapeutas encontrando relación entre estas dos variables; en general todas las investigaciones dan cuenta del desgaste emocional traumático adquirido que viven los profesionales al exponerse al sufrimiento humano.

Aun cuando la prioridad en las investigaciones ha sido estudiar los efectos y daños que sufren los profesionales, actualmente se abren líneas de investigación que sitúa en la balanza la importancia del cuidado del recurso humano, ante ello, Campos, Cuartero, Riera & Cardona (2016) investigan los cuidados profesionales y mecanismos paliativos ante el desgaste por empatía. Siendo esta última investigación que evidencia la pertinencia de estudiar las formas de autocuidado y formas de enfrentamiento consciente para incrementar la capacidad de reconocer y minimizar el impacto al residuo emocional de forma responsable de parte del profesional y la misma institución.

Con todo lo expuesto, recientemente se realizan investigaciones que explican los avances al estudio del Estrés Traumático Secundario, aunque se visualiza la pertinencia de unificar esfuerzos al trabajo multidisciplinar, y a la conformación de una red científica que permita la consolidación de investigaciones teóricas metodológicas que den cuenta del

estado físico emocional actual de los profesionales que brindan ayuda en instituciones de servicio social.

Por lo mencionado, el presente trabajo es relevante en lo social porque pretende explicar la articulación presente en la intervención social y el conjunto de redes presentes en la relación entre el trabajador social, el sujeto y los problemas sociales, e identificar las relaciones y actuaciones que permiten la influencia y recirculación del Estrés Traumático Secundario alterando la salud en el profesional; además de evidenciar la importancia de los ámbitos laborales como asideros para el desarrollo del Estrés Traumático Secundario en el trabajador social ante el proceso de intervención con los sujetos que sufren; situación que inscribe la pertinencia del progreso de políticas sociales en salud para el impulso de ejes estratégicos de cuidado del profesional que labora en escenarios de atención del sufrimiento social.

De esta manera, esta investigación es importante debido a que se generan aportaciones teórico metodológicas desde una perspectiva en salud, que justifican la gestión de políticas públicas y que permiten concientizar y promover la necesidad de desarrollar planes de contención emocional y capacitación en equilibrio y con relación a la salud mental en el personal que atiende, auxilia y ofrece opciones a las personas dolientes y su red familiar (Campos & Ramírez, 2007). De igual importancia es el presentar evidencias del trabajo relacional de los trabajadores sociales y donde hasta este momento no se conocen las implicaciones físicas y emocionales para el profesional contaminado por Estrés Traumático Secundario, y desde una perspectiva social en salud a través de una hermenéutica relacional.

Cabe resaltar que el Estrés Traumático Secundario como fenómeno emergente en salud, cuenta con pocos parámetros cuantitativos descritos, perdiéndose en la numeraria de un padrón oficial internacional como nacional conceptualizándose como sinónimo a estrés laboral. Esta situación impide la visualización de dicho fenómeno, y por lo tanto, la inoperatividad de políticas públicas en materia de salud; siendo hasta este momento una línea de investigación pertinente para resaltar los indicadores y daños presentes en los

espacios laborales concretamente con profesionales que trabajan con el sufrimiento social; dicha acción tiene correspondencia con la Ley Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2008) la cual notifica que una de las estrategias es “Promover la realización de estudios e investigaciones para la actualización de las tablas de enfermedades de trabajo y de evaluación de incapacidades permanentes resultantes de los riesgos laborales a que se refiere la Ley Federal del Trabajo” (p. 54).

Además esta investigación pretende ser pionera e impulsora con un estudio de frontera al investigar la intervención social-relacional existente entre el trabajador social, los sujetos que sufren, e interrelacionar el simbolismo, relaciones de comunicación, juegos y acciones relacionales desde los vínculos entre sujetos, problemas sociales y su impacto emocional en el trabajador social ante el desarrollo de Estrés Traumático Secundario en instituciones laborales de asistencia social desde el Modelo Relacional.

Esta realidad de estudio permite la pertinencia de tipificar las relaciones que emergen en el proceso de intervención desde una lógica y hermenéutica relacional, circunscrita por un marco de significados que permean los motivos e intenciones de las actuaciones y relaciones presentes entre el profesional y el sujeto, así como su condición cultural e institucional-estructural que marca el proceder de las interacciones del hacer profesional y la misma intervención social.

Dicha tipificación de relaciones dentro del proceso de intervención se visualizan en redes discusivas marcadas por un conjunto de interacciones, medios (recursos), reglas o normas, valores que son específicos y únicos, y determinan un lenguaje propio dentro de ellas, es decir, sus códigos y símbolos solo son entendidos por quienes lo conforman, y los cuales son compartidos a través de la reciprocidad de relaciones más complejas y simultáneas, de tal forma que las relaciones se constituyen, desarrollan y evolucionan o bien, desaparecen. Sin embargo, para el proceso de intervención se condicionan por la problemática social, la vulnerabilidad del sujeto, el tiempo de duración y el impacto emocional, factores que motivan la relación en el trabajador social.

I. 6. Supuesto de investigación

El proceso de intervención es un entramado de relaciones que vincula la práctica profesional con el discurso del sufrimiento social de la vida cotidiana, donde se intercambian simbolismos entre el profesional y el sujeto de atención, llegando a provocar Estrés Traumático Secundario en el primero.

Dentro de las categorías se visualiza el mundo simbólico del sufrimiento social como el discurso subjetivo y emociones vividas ante las problemáticas sociales atendidas; el proceso de intervención visualizado como las prácticas y formas de acción profesional; la relación como el conjunto de vínculos de intercambio por reciprocidad simbólica; y el Estrés Traumático Secundario como el desgaste o trauma adquirido.

SEGUNDA PARTE:

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

CAPÍTULO II
TRABAJO SOCIAL: ACCIÓN Y DISCURSO DEL SUFRIMIENTO SOCIAL

El Trabajo Social nace con la complementariedad de disciplinas de las Ciencias Sociales. Como disciplina compleja, crítica y dialéctica requiere de abordajes desde teorías, metodologías y técnicas que le permitan la interacción interdisciplinar para comprender su realidad y objeto de estudio desde diferentes puntos de conocimiento. Por tal razón, este apartado expone la praxis del trabajador social en unión disciplinar desde el Trabajo Social, la Sociología y la Psicología para explicar el proceso de intervención en ámbitos institucionales, donde se concuerda con Carballeda (2008) quien alude a la complejidad social actual que da cuenta de una serie de problemáticas y temas que se hacen transversales y sobrepasan la especificidad de cada institución, y desde su comprensión y explicación hasta el sentido de la intervención.

Por ello, se expone un tema poco abordado que da cuenta del proceso dela intervención como un entramado configurado por una compleja red de relaciones que interactúan en lo individual, social y cultural de forma simultánea y que son parte de la praxis laboral del trabajador social. De igual forma se aborda el vacío teórico que especifique la salud física, emocional y mental del trabajador social ante el surgimiento de enfermedades profesionales, tal es el caso del Estrés Traumático Secundario.

De esta manera, la realidad social alude a una nueva explicación considerando acciones relacionales y el discurso que emerge en la acción del profesional de Trabajo Social, puntos que confieren mirar la praxis del trabajador social comprendida, explicada e interpretada en virtud de significados subjetivos vividos por el mismo profesional; lecturas que proponen cambios epistémicos y teóricos que aporten a la disciplina del Trabajo Social.

II. 1. Trabajo social: su génesis inherente al sufrimiento social

El Trabajo Social florece a través de una configuración histórica que ve vislumbrar su pasado y presente, que lo condiciona y lo desarrolla, marcando eventos específicos como: el surgimiento de la revolución industrial, la expansión de las ciencias sociales y sus

conocimientos con procedimientos positivistas, siendo estos eventos los que más relevancia histórica han tenido por los devastadores cambios de la realidad social que vieron nacer al Trabajo Social, que hasta este momento han brindado una multiplicidad de discursos para explicarla. No ajeno al proceso, e igualmente significativo pero ignorado ha sido la tímida aunque progresiva incorporación de la mujer a la vida y espacios públicos (Vázquez, 1999) y a la ciencia.

La historia advierte que el surgimiento de la disciplina se asocia al sufrimiento y esfuerzo, heredado desde su nombre mismo; el cual se vincula a la etimología de la palabra *trabajo*, que deviene del latín *tripalliare (*Real Academia Española, 2015*)*, y ha sido incorporado al castigo, dolor y fatiga otorgado a los esclavos. Para el siglo XII, la palabra designa un tormento psicológico o un sufrimiento físico para la ejecución de las tareas (Arias, 2012), e incluso hace referencia al dolor divino o dolor de parto; y el carácter de *lo social* se refiere a lo relativo a sociedad; por lo tanto, se puede decir que el Trabajo Social desde sus orígenes y raíces tiene relación con las mujeres y la identidad biologicista y cultural al cuidado del sufrimiento de los individuos en la sociedad. No en vano surge con exclusividad femenina y dirigida a los desvalidos, quienes necesitan de ayuda y protección además de sometimiento sutil enmascarado en las acciones sociales gubernamentales y religiosas; acciones otorgadas a la construcción de la identidad maternal de las mujeres debido a su subordinación desde una perspectiva práctica e histórico cultural.

Por lo tanto, el sufrimiento ha sido un acontecimiento que ha transversalizado la vida humana, este se ha extendido por todo el mundo y la vida suscita la experiencia del dolor, así, ningún ser humano puede zafarse de la experiencia del sufrimiento. El sufrimiento se ha distinguido por dos formas: el dolor vinculado a los sentidos y el dolor psíquico, siendo estos referentes los que dieron matiz a la génesis del Trabajo Social con una explicación teológica-filantrópica y médica-psiquiátrica. Para autores como Greenwood (1953), Lima (1989) y Vélez (2003) la historia de la disciplina demuestra la construcción de acontecimientos empíricos, técnicos y científicos, marcada por fases, etapas o momentos históricos, los cuales difieren en tiempo o fechas, más expresan la relación con las adversidades de la vida del ser humano presentes por sus atropellos,

calamidades y sufrimientos que incidieron a una lucha por alcanzar su dignidad e igualdad social (Ver tabla# 1).

Tabla # 1: Historia del Trabajo Social

Greenwood (1953)	Boris Lima (1989)	Vélez (2003)
Fase de beneficencia/Caridad pública (Finales de la Edad Media hasta el siglo XIX)	Etapa Pre-técnica (Transición de la sociedad feudal a la preindustrial: siglo XIV- Principios del s. XVIII aprox.)	
Fase de Asistencia Social (Se extiende durante el siglo XIX).	Etapa Técnica (Transición de la sociedad preindustrial al Capitalismo industrial: s. XVIII-XX- década del los 30´s aprox.	Momento Diagnóstico (Surgimiento y beneficencia)
Fase de Servicio Social (Parte del siglo XIX hasta la mitad del siglo XX)		Momento Eclético (Caracterizado por la instrumentalización-separación entre teoría y práctica)
Fase de Trabajo Social (Mediados del siglo XX …)	Etapa Pre-Científica (Sociedad Capitalista: 40´s- 60´s aprox.)	Reconceptualización (Específicamente para América Latina-Década de los 60´s)
Fuente: Elaboración de la autora.	Etapa Científica (Sociedad Capitalista: Década de los 60´s-actualidad).	Momento de la Década de los 80´s (Caracterizado por Políticas de Estado de Bienestar)
		Momento de la Década de los 90´s (Cuestionamiento del Pragmatismo)

Fuente: Elaboración de la autora.

*La Fase de beneficencia/Caridad Pública (*Greenwood*, 1953)* y *Etapa Pre-Técnica (*Lima, 1989*)* abarca desde finales de la Edad Media hasta el siglo XIX, momento en que se vive la transición de la sociedad feudal a la pre-industrial. Se caracteriza por el incremento de los movimientos migratorios en la población, y por la lucha social y política que reflejaba las desigualdades sociales que ponían en riesgo la estabilidad social, y por ende, el incremento de las problemáticas sociales como aumento de población desempleada, vagabunda, limosnera. Ante estas demandas las medidas otorgadas fueron de *tipo asistencialista*. Dichas tareas fueron conferidas a la mujer con un énfasis de *maternidad social*, donde la mujer adquiere el rol de visitante de pobres, inspectora benévola, dama protectora y asistente social, uniéndose a la lucha por la higiene como forma de moralizar la miseria que se oculta tras la suciedad. Dichas acciones fueron los primeros esfuerzos por hacer sistemática y científica la beneficencia y ante estas acciones sociales los necesitados reciben ayuda de la caridad y la filantropía.

La *Fase de Asistencia Social (*Greenwood, 1953), *Etapa Técnica* (Lima, 1989) y *Etapa Diagnóstica* (Vélez, 2003) coinciden con la transición de la sociedad pre-industrial al capitalismo industrial, y se extiende durante el siglo XVIII hasta el siglo XX (Lima, 1989). Esta época concuerda con el momento en que surge la revolución industrial con sus desenfrenados e inmutables problemas: a) Sociales: donde se incrementaban los problemas de hacinamiento, promiscuidad, falta de vivienda, problemas de salud, prostitución, desintegración familiar, entre otros; b) Económicos: reflejados por miseria generalizada, sobreexplotación, desempleo, subempleo, bajos salarios, y otros; y c) Legales: presentes ante el incremento de trabajo en mujeres y niños, jornadas excesivas, bajos salarios, inseguridad laboral, accidentes laborales, falta de servicios sociales, y muchos más.

Estos cambios sociales dieron oportunidad al surgimiento de organizaciones como la Organización de Caridad (COS) con el objetivo de ayudar al necesitado social, y tras dichas acciones ocultaba su pretensión principal; la de controlar los conflictos sociales en forma más sistematizada. Estas organizaciones buscaban disminuir la mendicidad de los verdaderos necesitados estimulando la independencia y recreando a la familia como una gran unidad; por ello, la praxis del Trabajo Social desde sus inicios estuvo orientada a la

moralización y restauración de la vida familiar de los sectores populares (Grassi, 1989, citado en Paéz, 2008), donde se erguía la práctica de asistencia y de prevención de posibles riesgos sociales en donde la institución familiar emergía como un foco de atención prioritario, por ser la célula de la sociedad, la tarea de asistirla y prevenir sus males se constituía en salvaguardar el orden social. En esta lucha la acción profesional se ancla a la vida y saberes cotidianos.

La *Fase de Servicio Social (*Greenwood, 1953), continua *Etapa Técnica* (Lima, 1989) y *Momento Ecléctico* (Vélez, 2003) comprende parte del siglo XIX hasta la primera mitad del siglo XX: corre paralela a la fase de asistencia social (C.O.S) y al predominio del Estado Intervencionista. Para este momento en la historia, se desarrolla lo que fuera un legado epistémico y teórico metodológico que se consolida hasta 1899 con la obra del Manual*Friendly visiting a mongthe poor: A hand book for charity workers;* para1917 publica*Social Diagnosis* siendo el primer trabajo contundente sobre teoría y método en Trabajo Social. Para 1922, se escribe *What is social case work?: an introductory description* en la profesión del Trabajo Social (Capilla &Villadóniga, 2004; Miranda, 2010)con métodos y técnicas propias del hacer social dándole el rango de disciplina científica.

Estos logros fueron constituidos gracias al trabajo de las organizaciones de la época, y a la instalación de las *hull house* en 1889, concebido como centros para la vida cívica y social. Estas se dirigieron a investigaciones en obstetricia, consumo de alcohol y drogas, condiciones de trabajo en las fábricas, en las viviendas, y condiciones sanitarias, mortalidad infantil, estudios sobre enfermedad, educación e infancia; dando objetivación de las pésimas condiciones sociales del momento; dichas investigaciones fueron el parte agua para el fortalecimiento de movimientos y proyectos que influyen en la sociedad americana, y a la vez, en algunas partes del mundo (Capilla & Villadóniga, 2004).

En esta lucha y en pro de acciones sociales aparecen investigaciones sobre cuestiones morales de la vida, creencias de responsabilidad al logro, democracia e igualdad y problemas de pobreza hasta irrumpir en la reforma de políticas sociales. De esta manera,

se incursiona ante experiencias prácticas como visitas a presos y trabajos con delincuentes juveniles, también se incide fuertemente en problemas sociales de salud como las epidemias, explicación de la pobreza y su relación con la enfermedad, debido que se vislumbraba que las periferias de la ciudades fuesen los lugares sede donde se temían los brotes de enfermedades; motivo que llevó a la generación de la figura del *inspector visitante* para la intervención de tuberculosis, así como vigilar la higiene de los hogares. Debido a ello, las políticas sociales en salud pública e higiene pública aparecen con énfasis en su discurso en salud-bienestar y felicidad como forma para vigilar la vida cotidiana de los sujetos. Es aquí donde las instituciones de la intervención se transforman en observatorios de los otro (Carballeda, 2006). Esta etapa evidenció las enormes desigualdades y carencias humanas que trastocaban la vida cotidiana de los sujetos y dejó a la luz el sufrimiento que enfrentaba la sociedad.

La *Fase de Trabajo Social (*Greenwood*, 1953), Etapa Pre-Científica (*Lima, 1989*)* y continua *Momento Ecléctico (*Vélez, 2003*)* se inicia a mediados del siglo XX y termina en los años 60. Su característica más importante reside en planteamientos más reformistas desde el Estado y las instituciones de *bienestar social*, que proporciona mayor atención a las teorías referentes al cambio y conflicto social. El bienestar social, como concepto, supone que la acción social no va dirigida ya a una sola parte de la población, sino que se dirige a toda la población en general (se admiten las teorías de la estratificación social, la marginación, de las elites, de la motivación social, etc.), este giro en la atención a las necesidades de distintos colectivos evoluciona hacia sistemas de seguridad y seguros sociales o similares, fundados en una vasta y completa legislación social promovida por el Estado social de derecho y/o de bienestar social. Por tanto, el *Estado de Bienestar* abre la puerta a la intervención del Estado en la regulación de la vida económica y cotidiana en la protección y mejora de las condiciones de vida de los trabajadores (Álvarez, 1995, citado en Vázquez, 1999).

La *Etapa de Reconceptualización Científica (*Lima, 1989) y *Reconceptualización* (Vélez, 2003) se originó en la década de los sesenta del siglo pasado, como pensamiento que sacude las bases teóricas, metodológicas, éticas, operativas y políticas que fueron el

sustento y dirección de la profesión desde su institucionalización, siendo Argentina, Chile, Paraguay, Uruguay y Brasil, los países que sentaron la huella en el *movimiento de reconceptualización*. Este momento trajo consigo el cuestionamiento del existir del ser humano, mostrando la dependencia, explotación e injusticia, y fundamentalmente buscó construir una sociedad justa e igualitaria para todos los latinoamericanos. Sin embargo, Lima (1989) considera que aun y que el movimiento sentó las bases para nuevos proyectos, y empezar a generar teoría propia, son pocos los profesionales del Trabajo Social que continúan en esa dirección.

Etapa Científica (Lima; 1989), *Momento de la Década de los ochentas* y *Década de los noventas* (Vélez, 2003). Para Lima (1989) la etapa científica abarca desde la sociedad capitalista sellada por los años 60´s del siglo pasado hasta la actualidad; no obstante, Vélez (2003) plantea dos momentos característicos que irrumpen en ese mismo tiempo: la década de los ochentas y la década de los noventas del siglo pasado. Esta diferenciación surge por la época en que los autores han reconstruido la historia de la profesión. No obstante, esta época destaca el énfasis de la implementación de las políticas de bienestar implementadas por el Estado. Las políticas sociales se concretan con desarrollo de programas para mejorar el bienestar de la población, donde los trabajadores sociales han sido los gestores que articulan la implementación de los programas, siendo literalmente los ejecutores de estas políticas, dando auge al mercado del trabajo en administraciones públicas para desarrollar dichos programas, este periodo instala las instituciones de asistencia de apoyo social, como formas de atenuar el dolor ante la vulnerabilidad social.

II. 2. Trabajo social: conceptualización y objeto de estudio

El Trabajo Social como área de conocimiento interactúa entre lo individual, colectivo y social; como disciplina es compleja y multidimensional, por ello, su objeto de estudio como realidad social, es un proceso relativo y cambiante, el cual, ha estado interrelacionado con factores económicos, políticos, culturales, sociales e históricos, los cuales se han reflejado a través de problemas macrosociales (pobreza, marginalidad, desarrollo, entre otros) y los problemas microsociales que conducen a las carencias de la

vida cotidiana del individuo. Dichos eventos se han manifestado en el discurso utilizado para conceptualizar el hacer del Trabajo Social en los diferentes momentos históricos, permeado por las circunstancias socioculturales que se han fusionado para explicar y comprender la realidad social; de esta manera, se presentan algunas nociones significativas para fines de esta investigación, más no acotan las múltiples y complejas conceptualizaciones para definir el objeto de estudio del Trabajo Social.

Ander-Egg (2011) señala que la profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, el fortalecimiento y bienestar de las personas, mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, de esta manera, se interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno (Ander-Egg, 1985, citado en Chávez, 2013, p.18). De igual forma, Grassi (1986) menciona la pertinencia de entender el Trabajo Social como una disciplina inmersa en la dinámica y contradicciones de las relaciones sociales, que son las que permiten comprender su naturaleza y racionalidad (Grassi, 1986, citado en Alayón, 1987).

Por su parte, Montoya, Zapata & Cardona (2002) definen el Trabajo Social como profesión que promociona los principios de los derechos humanos y la justicia social, por medio de la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, específicamente en la búsqueda de resolución de problemas sociales, relaciones humanas, cambio social y la autonomía de las personas; todo ello con la interacción con su contexto en el ejercicio de sus derechos y su participación como persona sujeto del desarrollo y en la mejora de la sociedad respecto a la calidad de vida en el plano bio-psico-social, cultural, político, económico y espiritual.

Para Tello (2015) el Trabajo Social es una disciplina de las ciencias sociales cuyo objeto de estudio es la intervención social con sujetos concretos, individuales y colectivos que tienen un problema, carencias o conflicto social, en un momento determinado. Su acción deviene de lo social y recae en lo social, precisamente en el punto de intersección que genera la relación sujeto, problema, contexto. La intervención de la profesión “es una

acción racional, intencional, fundada en el conocimiento, que tiene por objetivo desencadenar proceso de cambio social*"* (p.7).

En sintonía, la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2014) promueve el Trabajo Social como una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que motiva el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para la disciplina. Respaldada por las teorías del Trabajo Social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a los desafíos de la vida y aumentar el bienestar.

Por tanto, para Castro (2014) el Trabajo Social como disciplina de las ciencias sociales y humanas se encarga del estudio del individuo, grupos, comunidades, sus problemas y necesidades sociales que están encaminados a alcanzar el desarrollo, su bienestar y su calidad de vida; problemas que son parte de la cotidianidad del sujeto, los cuales se viven al interactuar con su entorno social, económico, político, cultural y ambiental. En general, todos los momentos históricos han dado vida a diferentes conceptualizaciones definidas por las demandas sociales y la pertinencia de la disciplina para actuar de forma compleja, crítica y dialéctica, donde se aborda la realidad social bajo dimensiones que se interrelacionan e interactúan con el abordaje científico que permiten conocer la situación de la realidad social y las formas de intervenir esa realidad para lograr una calidad de vida acorde al momento histórico y social.

II. 3. Trabajo social: campos de actuación y funciones de intervención

Tradicionalmente el Trabajo Social ha desarrollado sus actividades entre los pobres y marginados con un fuerte contenido paternalista y asistencial en su actuación. Actualmente la actividad ha dado un giro considerando la atención a todo sujeto en estado de necesidad, en el marco de los derechos constitucionales que vayan enfocados a potenciar las virtudes de la persona humana, de las familias, de las comunidades o grupos, u

organizaciones en que se desarrolla la vida para conseguir el máximo de bienestar social y calidad de vida entendida esta última como un constructo que alude a vida de calidad o buena vida que retoma las condiciones objetivas de la vida así como el proceso de desarrollo humano y subjetividad del ser humano (Arita, 2015). No obstante, el trabajador social es un profesional que opera en áreas específicas, enfrentando con las personas implicadas una amplia gama de necesidades y problemas sociales.

Bajo estas condiciones, Ander-Egg (1993, citado en Castro 2001) cuestiona el quehacer del trabajador social y se responde con base a los lugares en donde el profesional realiza sus actividades y tareas. Estos espacios son catalogados como las interrelaciones entre áreas, campos, sectores y modos de intervención en la actuación del quehacer profesional donde se pueden intervenir a conjuntos o colectivos humanos. Entendiéndose por áreas, los subsistemas que configuran el sistema de bienestar social, sean: salud, educación, vivienda, urbanismo, empleo, seguros de rentas y otras prestaciones económicas y servicios sociales personales. Los campos de actuación hacen alusión a los ámbitos de intervención social propios de la profesión, es decir, todas las funciones que se prestan dentro de las áreas mencionadas.

Por su parte, Juárez, Gaitán, Urosa & Cabrera (1993) especifican que el Trabajo Social y los trabajadores sociales participan en una pluralidad de campos o áreas en donde la mayoría no tiene un monopolio sobre estos, por lo tanto, se interrelacionan con el resto de las profesiones que tienen que ver con los servicios humanos y sociales. Por eso, se diferencian a través de sus funciones, actividades y tareas profesionales de: atención directa, prevención, planificación, investigación, docencia, promoción social y transformadora de denuncia o concienciadora dentro de las áreas plurales de intervención profesionales que le son específicas.

De igual forma, Kisnerman (1998) considera en el hacer del trabajador social acciones en los “ejes de atención directa a personas, investigación, política y promoción social, gerenciamiento y capacitación de recursos humanos” (p.114). De igual forma, Valero (1999) argumenta que los campos profesionales y las funciones genéricas del

trabajador social son: “investigación social, orientación y gestoría, administración, educación social, y organización y promoción social” (pp. 135-136). Sin embargo, sin temor a equivocarnos, se puede argumentar que las áreas y campos de acción desde el Trabajo Social son múltiples y complejas, determinadas por sus técnicas y procedimientos propios para su intervención, y difícil de determinar los límites en sus funciones entre una y otra, mas toda actividad va dirigida a responder a una problemática social que irrumpe en la vida diaria de los sujetos.

II. 4. La intervención desde el Trabajo Social

En la actualidad y desde el ámbito del Trabajo Social la intervención hace referencia a acciones organizadas y desarrolladas por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Etimológicamente la palabra *intervención* hace alusión a la acción y efecto de intervenir, interceder o mediar por alguien (RAE, 2015), de acuerdo con Martínez (2003) dicha intervención está orientada a:

> Acompañar, ayudar y capacitar a las personas en sus procesos vitales para ser responsables, para ser libres de elegir y ejercer la participación, así como a facilitar los cambios de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para el desarrollo humano y la justicia social, promoviendo los recursos de la política social, las respuestas innovadoras y la creación de recursos no convencionales, basados en el potencial solidario de las personas” (Martínez, 2003 en Barrancos, 2004, p.80).

Para estos fines, como se ha mencionado anteriormente, el Trabajo Social se apoya en teorías propias de la profesión, ciencias sociales y humanidades, y busca trascender profesionalmente en los espacios entre el individuo y su ambiente, sea familia, comunidad, trabajo, además de intervenir en los contextos que condicionan o limitan sus posibilidades de desarrollo, teniendo como referencia la Declaración Internacional de los Derechos Humanos y la promoción de la justicia social. De esta manera, la intervención social se centra en el individuo como en el ambiente social, inscrita en un contexto histórico, político, económico y cultural de la realidad social (Barrancos, 2004).

Para Chávez (2014), la intervención es una de las dimensiones que proporciona identidad a la disciplina de Trabajo Social, debido a que el quehacer profesional siempre ha contemplado atención, apoyo, acción, gestión, participación y organización social de los sujetos y que conjuntamente definen alternativas para la solución de problemas que presentan los colectivos, grupos y los individuos. No obstante, la intervención profesional ha sido cuestionada desde sus orígenes hasta la fecha, ésta se construye dentro del espacio donde se posiciona laboralmente, para el caso del campo de la salud, la intervención de los trabajadores sociales es vista como la transferencia de la intervención social al campo profesional, en el cual se vislumbran las representaciones de la "buena acción" atribuidas a las actividades del ámbito doméstico y al género femenino que son fuente de desprofesionalización e incluso, debilitan la identidad que es parte de la especificidad profesional **(**Rivera, 2014).

En el mismo orden, para Fantova (2007) la intervención social hace referencia a lo que hacemos, y advierte que aunado a los esfuerzos no se cuenta con una definición clara y consensuada, a lo que propone definir la intervención social "como aquella actividad que se realiza de manera formal u organizada intentando responder a necesidades sociales y específicamente incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social" (p.183).

Situación igualmente reflejada por Moix (2006) quien argumenta que la *intervención social* fue un concepto preconcebido desde las necesidades sociales que imperaban para su surgimiento, que a palabras del autor "todavía no se sabe que es" (p.13), y especifica que lo social hace referencia a la actuación en el seno de la sociedad, y la intervención menciona "es más difícil de justificar pues en nuestro idioma esa palabra implica la clara idea de actuar en terreno ajeno y con fines de control" (p.13); por lo tanto, desde este autor sería más conveniente pensar en *actuación social*. En la misma sintonía, Vélez (2003) en su propuesta de reconfigurar el Trabajo Social propone la eliminación del vocablo *"intervención*" dada la carga simbólica de imaginario ideológico que se subordina a la práctica profesional a una lectura de manipulación, control o cosificación de las situaciones; a lo que propone el término "*actuación* por hacer alusión a los actos, prácticas

y procesos condicionados por interacciones y mediaciones sociales (internas y externas) que estructuran la especificidad del Trabajo Social" (p. 54).

No obstante, es imprescindible girar hacia un consenso conceptual que consolide la intervención dentro de un marco intencional estructural y contextual que la hacen posible, así como la inserción de un carácter simbólico enmarcado en un contexto de la acción social, acciones materiales y discursivas que realizan los trabajadores sociales y el conjunto de competencias desarrolladas por la experiencia, la cognición, la creatividad que le comunica la vida cotidiana a la actuación profesional, en vista de lo cual, la acción y el discurso están estrechamente relacionados debido a que son el acto primordial de la vida humana. Visto así, Donati (2006) plantea la intervención desde la relación social como parte de la vida cotidiana y también del lenguaje ordinario que implica una forma de intercambio o acción de reciprocidad.

De igual forma, Tello (2015) describe la intervención profesional desde el Trabajo Social dentro de un mundo de relaciones y problemáticas sociales, que conlleva a una acción racional, intencional y fundada en el conocimiento dentro de una construcción histórica; asimismo, Rozas (2003) lo define como un construcción histórica que relaciona las problemáticas surgidas con la historia de vida y a su vez como:

> Un proceso de construcción histórico-social que se desarrolla interactuando con los sujetos portadores de problemáticas derivadas de la producción y reproducción social, con el objeto de profundizar mecanismos de integración social de los sujetos, conociendo el ahora y sus historias, sus estrategias de vida, sus recursos potenciales, para intentar modificar los términos de las relaciones sociales con los otros, con las instituciones, con el Estado (Rozas, 2003; citado en Tello, 2015, p. 10).

En sintonía Carballeda (2012) ante el hacer de la intervención profesional propone la pertinencia de incorporar la dimensión desde *lo social* visualizando nuevas categorías de análisis para concretar la intervención; esto entendido desde el análisis de los diferentes contextos, la vida cotidiana y la esfera de la subjetividad y lo refleja en tres momentos: 1) la relación de necesidad y problema social, este último alude a la construcción histórica como

disciplina y se vincula a la resolución, protección de necesidades sociales y con el devenir de la disciplina, sus aportes teóricos además de su participación asentaron que desde la intervención se actúe sobre los problemas sociales; 2) la acción interventiva permeada por el encuentro, diálogo y trasformaciones a través del sistema de protección social que posee la sociedad (instituciones, políticas, programas, entre otros); y 3) la intervención en las tramas sociales que rodean, construyen y se generan desde la singularidad del sujeto ligadas a un lazo social como elemento de articulación e integración del sujeto al todo societario y al tipo de relaciones, intercambios y formas de reciprocidad entre los individuos, de esta manera, la intervención de lo social trascurre desde lo micro al encuentro entre sujeto, la sociedad y la cultura.

En resonancia se propone la intervención social como una forma de actuar sobre relaciones y mediante relaciones no como una característica de actuar con individuos o colectivos, y específicamente para la intervención problemática se expone una lectura en *pragmática relacional* donde no existen sujetos aislados, sino dentro de una trama de relaciones en la que los sujetos se definen relacionalmente, situación que conlleva a una lectura en *efecto de red* (Donati, 2006). Dicha lectura permite en el profesional de trabajo social que asuma la tarea de observar, analizar y describir el contexto relacional previo a la intervención, hasta lograr identificar las relaciones que están afectando la dinámica social. En este proceso el sujeto adquiere una participación activa, donde se reformulan e introducen nuevos patrones relacionales que dan lugar a efectos emergentes que generan nuevas relaciones humanas capaces de conectar nuevamente a todos los sujetos, integrándolos y generando nuevos vínculos recíprocos. Esta nueva forma de intervención relacional, además de actuar en y por medio de relaciones, deja de lado el carácter asistencialista que lleva a los sujetos implicados a adoptar un rol pasivo y convierte a estos en gestores de su propio cambio, siguiendo la *guía relacional* por parte del profesional

Desde esta postura, la intervención adquiere lo relacional, en el proceso que se vincula al profesional con el otro y las problemáticas sociales; como problemas de relaciones e interrelaciones de la vida diaria del sujeto social, con formas de actuación, relaciones propias, donde se busca dar respuesta a las necesidades sociales a través de un

conjunto de acciones y comunicación simbólica en un contexto histórico y social. Así mismo se postula visualizar la intervención social-relacional como un proceso que genera una relación de interacción prioritaria que indica la construcción de la capacidad personal y el vínculo relacional entre la relación dialógica y dialéctica entre autonomía e integración con el mundo microsocial, con una interacción cara a cara. Por ello, la intervención puede adquirir un carácter asistencial de tipo paliativo, puede incorporar componentes de tipo promocional o habilitador (aprendizajes) o pretender, cambios en situaciones y estructuras sociales; estas dimensiones interactúan por su carácter interactivo y relacional, no solo con las personas, sino con las familias, y la comunidad, entendidas como destinatarias de intervención, concluyendo que la intervención social no se agota en el individuo, sino que presenta siempre relevancia, significado e impacto colectivo (Fantova, 2007).

Por tal, la intervención se ocupa de las necesidades de la vida diaria del sujeto, necesidades sociales que corresponden con una interacción entre el mundo vital autónomo del individuo y el apoyo social que conecta la autonomía personal y la integración comunitaria, sin embargo, la intervención social va configurándose con un conocimiento que se diferencia de las relaciones informales de la vida cotidiana, otorgadas éstas por las relaciones con la familia y la comunidad, por ello, la intervención se vive como una interacción diferenciada dialógica que permite lo relacional, y dialéctica que interactúa con el apoyo informal y las redes comunitarias (Fantova, 2007) que se consolidan y diferencia por el uso de técnicas y métodos que ha dado la profesionalización.

De lo anterior, la vida cotidiana se ha conformado en un núcleo central en la disciplina de Trabajo Social, que le ha dado sentido a la misma profesión, por ser el escenario donde se desarrolla la práctica profesional. La vida cotidiana es el ámbito microsocial y es entendida como la relación de cercanía con el sujeto en la que se intenta comprender su mundo cultural, sus formas de vida, ello a fin de orientar la intervención profesional como una forma de educación social para la integración de los individuos, grupos y comunidades a la sociedad establecida (Rozas, 2009). Por su parte, Kisnerman (1998) afirma que lo social pertenece a la vida cotidiana, por lo tanto, pensar en Trabajo Social es convertirlo en objeto de reflexión sistemática, ubicada en sus prácticas

constitutivas, donde los hechos sociales suceden entrelazados en interacciones sociales, por tal razón, *lo social* hace referencia a la inserción en la trama de relaciones que han construido una situación problema y a la dinámica que permite la interacción junto a la gente a partir de sus significaciones que ellos hacen de sus días y sus obras.

Este acercamiento a estos escenarios de vida han permitido identificar la metamorfosis social, y a su vez, comprender el campo problemático en Trabajo Social, dándole una importancia por ser el espacio concreto en el que los sujetos construyen y configuran la sociedad y le dan sentido a su existencia, y que explican los aspectos más significativos de la vida social. Estas lecturas han permitido enriquecer la intervención profesional, en tanto, que aporta un análisis para la comprensión del mundo de significaciones del sujeto, ante este, Cazzaniga (citado en Hernández & Mena, 2014) invita al análisis de la trama compleja cultural y simbólica de los sujetos como proceso que integre la comprensión, es decir, ir a la recuperación del mundo simbólico del otro, a partir de su propia palabra en su condición de sujeto de derecho.

II. 5. Trabajo social y la trampa vocacional

El Trabajo Social guarda en su historia convicciones que tienen referencia a dos elementos clave: 1) los movimientos de agrupaciones que permitieron luchar por el cambio, y que estuvieron ligadas al momento de su creación, sean formas de militantismo, compromisos religiosos y filantrópicos, y 2) al Trabajo Social que se define como un *trabajo de vocación* ligado a valores considerados universales, y a la inclinación de brindar colaboración y ayuda al prójimo.

Según Dubet (2002) la admisión a la profesión es garantizada por la misma vocación y menciona *que hay que estar hecho para eso*, y argumenta que la historia de vida del sujeto (aspirante) puede registrar episodios o acciones de organización, así como la vivencia en barrios difíciles donde se desarrolla la personalidad generosa y abierta a la ayuda hacia los otros. La acción de servicio o ayudar a alguien se convierte en una forma espontánea de colaboración hacia los demás, donde se esperaría que una persona servicial

presente esa actitud en cualquiera de los ámbitos de su vida: con su familia, su comunidad, y en su trabajo.

Específicamente en el ámbito laboral, el trabajador social a través de su acción social se somete a una relación de *entre-nos* de doble cara, es decir, una relación plena con la sociedad, donde se enfrenta a relaciones individuales de transferencia, manifiestas por las mismas vivencias laborales que le involucra en la vida de los sujetos, comparte confianzas, dolor, hasta casos más extremos donde intervienen problemas de criminalidad y violencias, arriesgando su propia vida (Dubet, 2002), por otra parte, también se generan relaciones positivas con los sujetos en nombre de la compasión y de su humanidad donde convergen una relación subjetiva y empática.

En el marco de esa relación, la empatía se convierte en un elemento imprescindible para comprender, entender y apoyar al otro; que a palabras de Rogers (1997) se entiende como la forma de percibir el mundo de significaciones internas del sujeto como si fueran las propias. Asimismo, el trabajador social trabaja con lo que es (su ser) con su autoridad carismática que no pertenece a otro más que a él mismo. Por ello, en la relación el sujeto ofrece al trabajador social un vínculo que le reconforta en la ayuda brindada, mientras que el trabajador social da al sujeto la ayuda que éste necesita, donde la relación se vuelve un espacio vacío al ser trascendida del rol institucional.

En este orden, la relación agota al trabajador social en la medida que entre más está en la relación, más responsable se siente, recurriendo a llamadas telefónicas, palabras de aliento, entre otras; por tal razón, es imprescindible protegerse de la misma relación, donde el trabajador social construye barreras entre su rol social y su personalidad, situación que lo sume en una nueva trampa en su praxis debido que la ideología convoca a la disolución de dichas barreras e interactuar en la identificación con los otros.

Por tanto, el sentido de la preocupación por lo humano, conlleva al trabajador social toda forma de acción social de su hacer profesional, donde se busca la realización humana de los otros, a través del apoyo a la vida que cada ser humano busca y realizándose con

otros, apoyándose en una concepción de armonía compartida, de esta manera, el testimonio de lo humano solo se expresa con el diálogo de las personas concretas, por sus estilos de vida, por su modo de pensar, de ser y de hacer del mismo profesional; de esta forma, el trabajador social vive en compromiso e implicación hacia los otros. Por tanto, este proceso de implicación prolongada puede derivar en resultados negativos para el trabajador social como la fatiga por compasión, actualmente conocida como Estrés Traumático Secundario por su sobreimplicación emocional con el otro.

Por su parte Ander-Egg (2010) menciona que las tres potencialidades del ser humano que lo hacen más humano son el amor, el conocimiento y la voluntad de la acción, que aplicadas al contexto del Trabajo Social, diríamos que se reflejan en su modo de ser y hacer profesional, es decir, la praxis se manifiesta con presencia de calidad humana, con afecto y muestras de amistad hacia el otro. Dichas cualidades representan a la vez, acciones sensibilizadoras que aluden a la capacidad del trabajador social a sentir que tiene una persona a quien debe de advertir e interpretar lo que le acontece y la simpatía de sentir la responsabilidad de hacer algo por ellas.

Este proceso desde el hacer del trabajador social lo llevan al accionar propio, y a tener la capacidad de discernimiento y comprensión activa del otro, en lo que es y son sus necesidades, problemas, emociones, preferencias, deseos, y maneras de pensar, con las que se presentan relaciones dentro del contexto laboral. Bajo esta habilidad empática, el profesional puede captar el grito del dolor que vive en la cotidianidad el sujeto atendido, palpable ante su pobreza, el hambre, la violencia, las angustias constantes ante el sufrimiento social como parte adherida a la vida misma del ser humano.

Desde esta mirada, la vocación y entrega para realizar la profesión se convierte en un arma que lacera a cada instante al trabajador social, debido a la sumersión que realiza el profesional en vivir los episodios de dolor y angustias de los otros. Visto así, toda acción social presente a través de las relaciones que vive el trabajador social guarda correspondencia con el sufrimiento del otro, donde la vocación de servicio exige la capacidad de relaciones interpersonales empáticas, es decir, la capacidad de comprensión e

identificación para sintonizarse con los sentimientos de las personas que le rodean. Del mismo modo, la relación se convierte en un campo dialógico indisoluble entre la reciprocidad de la acción interna que fluye abiertamente entre los implicados más allá del grado de conciencia de actividad, que va en busca de un profundo sentimiento de fraternidad (Buber, citado en Ander-Egg, 2010).

Estas condiciones generan a la vez una trampa al Trabajo Social, que supone recibir el compromiso y el apoyo por parte de un sistema, del que también es parte como disciplina científica, y que el mismo sistema desencadena, de cierta manera, los problemas o retos que, en muchos casos tiene que intervenir. De esta manera estaríamos pensando que el mismo sistema se convierte en el patrón del profesional de Trabajo Social, quien le contrata para prevenir los problemas sociales y aliviar los problemas del sufrimiento social de los otros, pero es el mismo sistema dominante quien no favorece en el desarrollo de acciones de igualdad y el progreso de una mejor calidad de vida de sus ciudadanos. Bajo estas ideas el profesional entra en contradicción ante su ética normativa, enfrentando frustraciones ante su hacer institucional y su pasión vocacional al intervenir y apoyar a los otros.

II. 6. Sufrimiento social, vida cotidiana e intervención social

En los tiempos modernos es imprescindible hablar del sufrimiento social como un fenómeno que emerge a la par del crecimiento económico, social, global y tecnológico de las sociedades. De esta manera, la modernidad en palabras de Beck (2006) deviene con características de incertidumbre y riesgo como agentes de sufrimiento constante en la vida del ser humano, reflejados en estrés, depresión, miedos, angustias ante la precariedad social de su existencia.

El tema de sufrimiento ha sido fuente de grandes pensadores e investigaciones constantes inherente al desarrollo social, económico, político y cultural de la humanidad; tal es el caso de Marx (1932, citado en Fajardo, 2001) y su concepto de alienación; Durkheim (1897) y la anomia, Weber (1919, citado en Alcoberro s/f) y el desencantamiento del mundo, Freud (1895) y sus estudios de la histeria y patología de la vida cotidiana (1901), Frank (1991) y su significado existencial de la vida hasta Bourdieu (1999) con su tema de

la miseria del mundo. La lista puede ser mayor, sin embargo, estas investigaciones han evidenciado las implicaciones éticas y sociopolíticas del sufrimiento en la vida social y su atribución en conceptualización de la modernidad funcionalista debido a evidenciar el desequilibrio de la sociedad, aportando lecturas de fenómenos de poder y la estructura en relación al cambio social más que a las experiencias y significados existenciales del ser humano y la relación del profesional y su quehacer.

El sufrimiento social puede entenderse como el dolor emocional naturalizado e invisibilizado que se oculta en el devenir diario del ser humano, el cual atrapa y trastoca la subjetividad del ser, que de alguna u otra forma es casi inseparable de la existencia terrenal de hombre. Para Le Breton (1999) el sufrimiento presenta una perspectiva cultural en el proceso de significación de la experiencia del éste, y es conceptualizado como la vivencia subjetiva de un evento que es percibido como doloroso, que se configura en un contexto social y cultural. No obstante, en la cotidianidad, las personas vivimos en la vida creyendo que lo que nos ocurre es nuestra única posibilidad de experiencia, sin saber que estamos atrapados en nuestras propias construcciones culturales que no vemos y por lo tanto, no cuestionamos (Thumala, 2013).

El sufrimiento es subjetivo, personal, y tiene relación con el pasado de la persona, con su cultura, con sus vínculos afectivos, sus roles, sus necesidades, su cuerpo, sus emociones, su vida secreta y su futuro (Molina, 2011), por ello, los seres humanos pueden padecer, desde su conciencia reflexiva, todos los tipos de sufrimientos, como el sufrimiento físico, el emocional, el cognitivo y el espiritual (Diehl, 2009) dentro de su vida diaria. Con base en lo anterior, los malestares cotidianos se viven como representaciones y problemas específicos en las prácticas sociales más cotidianas que se rigen por la visión mediática y la visión política, ambas visiones ocultan y contribuyen a la reproducción del sufrimiento social y ambas producen palabras sobre sufrimiento que se reflejan al develar la realidad social.

Por ello, en palabras de Madrid (2010) “Organizar políticamente a la sociedad supone, entre otras cosas, ordenar la existencia del dolor social” (p.73), de esta manera, el

sufrimiento social emerge dentro de las sociedades inscritas en una convivencia de carácter relacional, es decir, la existencia social del sufrimiento es relacional, donde el dolor no tiene una identidad propia y deviene de la vida en común de las personas, pero a la vez del Estado, la soberanía, el poder, donde dicho poder y su estructura se institucionaliza a través de familia, la educación, la memoria colectiva, y la cultura.

Por eso, el individuo se inserta dentro de una complejidad social de continuas transformaciones sociales, las cuales están determinadas por el momento histórico, social y cultural donde el individuo se ve inmerso, en una red social de normas, reglas que le indican su *deber ser*, como la forma de actuación social aceptable que lleva interiorizado un marco simbólico que le guía a actuar en razón de un poder social que le muestra una relación con los otros; de esta manera, el sufrimiento existe en un mundo conformado como una red de interpretaciones y micro-narraciones (Brünner, 1999) lo cual se traduce en la multiplicidad de narraciones del sufrimiento vivido y expresado en el ser humano.

Actualmente el sufrimiento se cubre de negación, la cual se oculta en el devenir diario de las relaciones frágiles e intercambiables y de mayor flexibilidad adaptativa a una sociedad de cambio, relaciones virtuales individualizadas que surgen en el momento de la interacción comunicativa (Donati, 2006, citado en Terenzi, 2008) que tienen una referencia de consumismo, un tener económico dentro de un mundo globalizado y moderno. En estos escenarios, el ser humano juega con el dolor, el cual compensa en busca de la felicidad, es decir, sufre en su vida cotidiana, pero disfraza y encubre su sufrimiento a través de los cánones sociales de lo que produce felicidad para el individuo.

Por tanto, el individuo es reconocido de acuerdo a la relación con el rol que desempeña y al sentido de adaptación que presenta ante las estructuras sociales sean Estado, organizaciones sociales, instituciones, entre otras; donde, el sentido de adaptación se establece mediante las estrategias o formas en cómo aprende a vivir inmerso en ese conjunto social normado y simbolizado, donde la lucha constante por poder hacer y ser lo instala en situaciones que lo lleva a tensiones y estrés ante la competitividad constante en

demostrar los niveles óptimos de rendimiento y productividad marcados por el sistema social.

De esta manera, el sufrimiento social se internaliza y adquiere significancia para su desarrollo a través de vivencias de angustias constantes que emergen en la vida cotidiana, caracterizadas por miedos ante la pérdida de adaptación social funcional, hasta agresiones sutiles marcadas por los cambios sociales y tecnológicos que irrumpen en las expectativas de vida y limitan la satisfacción de necesidades básicas del ser humano, como son: carencias ante alimentación, vivienda, servicios de salud, salarios, estrés ante un despido laboral, entre muchas más. De esta manera, el desarrollo al sufrimiento social viene acompañado de la opresión social presente por las estructuraciones del poder, inmersas y naturalizadas en nuestra sociedad a través de la vida cotidiana, que favorecen a pocos pero que atropella a muchos.

Dicha situación, se devela paradójica; por un lado, se evidencian las transformaciones sociales caracterizadas por los cambios abruptos en la sociedad que obligan a la adaptación del individuo, y por el otro, la subyugación del poder que limita y marca las formas de actuar en sociedad, donde en conjunto favorecen el surgimiento del sufrimiento social, pero a la vez, el Estado como institución pública, brinda apoyo emocional y de ayuda para sanar el sufrimiento que adquiere el carácter individualizado, presente en los seres humanos, a través de instituciones de asistencia social.

Estos ámbitos constitutivos se transforman en escenarios donde es importante observar las prácticas de poder discursivo que producen sufrimiento en los espacios institucionales; prácticas que enfrenta el trabajador social con ambivalencia ante su hacer profesional, por un lado, convive cotidianamente con experiencias de injusticia y dolor que van íntimamente ligadas a la estructura social, y ante las cuales no encuentra vías de solución efectivas, aun en el marco del Estado social y de una cierta política de bienestar social (Pelegrí, 2004), este fenómeno lo describe Álvarez-Urías (1993)como ambigüedad constitutiva y constituyente del Trabajo Social, dado la característica de “Promover el cambio social pero sin alterar el orden social; por su parte Abad & Aranaga (2015)

argumentan que el Trabajo Social queda atrapado en una doble vinculación; por un lado, la vinculación profesional que los une a las políticas a la que de un modo u otro representan y deben dar respuesta, y por el otro, surge la vinculación que lo interrelaciona con los usuarios que sufren. De igual forma, Carballeda (2002) deja visible en su análisis reflexivo de "el pasado y presente de la intervención social" la existencia de relaciones sociales que se construyen desde la intervención en lo social, que generan interrelaciones entre las prácticas profesionales y las producciones discursivas, donde estas últimas juegan un rol de poder en la intervención profesional.

Esta realidad no puede ser negada de los escenarios laborales y del hacer del profesional, específicamente el trabajador social, que atiende el sufrimiento social en instituciones, situación que lo pone en desventaja por tratarse de sentimientos y emociones subjetivas que forman parte de la cotidianidad del trabajador, y que guardan una inseparable relación con las condiciones externas en relación con el trabajo y condiciones internas con el sentir del mismo profesional, entretejiéndose aspectos como: la educación, tiempo libre, estado de salud emocional, la historia de vida y personalidad del trabajador, estilos de afrontamiento, jornadas laborales, número de personas atendidas, expectativas laborales, reglas institucionales, relación familiar, ingresos y en general, el conjunto subjetivo que interrelaciona con la vida laboral e institucional y puede culminar con la propia contaminación o deterioro de la salud de los profesionales.

Esta dinámica rutinaria de contaminación entre profesionales y sujetos se confirma mediante el proceso de atención e intervención social asistencial, el cual tiene su origen en relación con el proceso de institucionalización del Trabajo Social, donde en el hacer del trabajador social es inevitable ignorar la interacción con los que sufren, esencia arraigada desde su génesis, la cual encuentra las pautas del desconsuelo y miseria del sufriente; históricamente la atención e intervención de los eventos traumáticos sociales son propias de las profesiones de ayuda que han trabajado situaciones de extrema pobreza hasta trabajar con problemáticas que han llegado aparejados con los cambios sociales. Entre estos rubros, se observa la violencia familiar y todas sus variaciones, así como, violencia de género, explotación sexual infantil, drogadicción, situación de calle, o cualquier característica de sufrimiento presente en la sociedad; de esta manera, la intervención social es el nicho

donde confluyen voces, emociones y sufrimientos, perdiéndose los límites entre el profesional y el sujeto que busca ayuda profesional.

En forma de síntesis, podemos decir que el hacer del trabajador social está estrechamente relacionado con el sufrimiento del ser humano en la conexión con los otros, donde las emociones se entrecruzan, y se pierde la frontera de la intersubjetividad, y el dolor de ambos se unifica, aparece el sufrimiento empático; sufrimiento que se obtiene como una condición inherente a la relación de ayuda que va adquiriendo significado e intercambios simbólicos a través del tiempo y su historia. De esta manera, aparece la triada entre intervención-sufrimiento-estrés traumático, teniendo como consecuencia el Estrés Traumático Secundario y que a su vez va desarrollando en una relación recircular del proceso laboral de continuidad del trauma.

II. 7. La intervención social: entre la acción social y el discurso

La profesión de Trabajo Social se ha constituido por el sustento de diversas disciplinas del conocimiento, situación que lo obliga a asumir una mirada transdisciplinar. Con esta idea la intervención supone integrar miradas, discursos e interpretaciones, desde la definición de la situación problemática hasta la construcción de las estrategias y acciones de intervención. Aunque se han estado generando cambios, Aguayo (2012) nos enfatiza que la acción del trabajador social ha sido producto de una práctica donde ha prevalecido la racionalidad instrumental, en vista de lo cual, es tiempo de incursionar en lenguajes fenomenológicos y hermenéuticos para dar cuenta de la acción profesional desde renovadas posturas que resultan fundamentales para el Trabajo Social.

Ante dichas posturas, la acción profesional del trabajador social se hace y se construye en un encuentro con el otro que permite establecer la intersubjetividad. Encuentro que induce a la incursión de significados y esquemas de significados que se construyen en la relación de un tú y un yo que surgen en la vida cotidiana (Aguayo, 2006). Ante esto, la vida cotidiana es expresada como trama social, en la que los sujetos articulan su existencia, con relación a la lucha por la satisfacción de sus necesidades. A palabras de

Berger & Luckmann (2003), la vida cotidiana se presenta como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene significados coherentes. Significados que se transforman en saberes cotidianos, que se transmiten a través del lenguaje y sus discursos.

De esta manera, la vida cotidiana y el saber cotidiano construyen una cotidianeidad histórica, como esencia más significativa de la vida social, siendo en estas esferas donde interviene el profesional de Trabajo Social, tratando de reconstruir la estructura social que involucra la vida diaria de los sujetos, con todo los aspectos de su individualidad, de sus personalidad, sus sentidos, sus capacidades intelectuales, sus pasiones, su habilidad manipulativa hasta su ideología (Heller, 1995).

Por tanto, la acción social adquiere lo complejo al interactuar con un tejido multidimensional de elementos que conforman lo social, donde estos se interrelacionan, y sus causas, consecuencias y reacciones actúan en diversos sentidos. Por lo anterior, la lectura de la realidad social no puede comprenderse en forma lineal. La acción social compleja se dirige a una realidad en movimiento, donde el trabajador social selecciona un punto específico para iniciar el contacto, y a su vez, establece una nueva relación que puede modificarla intencionalmente.

Para Tello (2015) la acción racional que recae en lo social es la esencia misma del hacer de la disciplina, se trabaja con relaciones sociales, en las interrelaciones, las estructuras, formas dinámicas, universos y ámbitos. En la acción de la intervención es necesario conocer el entorno social, sus narrativas, sus representaciones, sus códigos, las relaciones sociales que significan la vida individual, grupal o colectiva, los lazos en que los actores impregnan de sentido su vida cotidiana y el mundo en que viven. A partir del quehacer profesional, los individuos, los grupos y las comunidades, ya no pueden ser solo diagnosticados desde las carencias, sino desde formas de experiencia cultural y simbólica, construidas históricamente y en relación con los otros.

Esta razón, también lleva a considerar que la acción social implica una relación *tú y yo*, que lo conecta cara a cara con ese otro (sujeto), donde el profesional construye una

vivencia propia, por tanto, la profesión no puede estar ajena a las condiciones de la existencia del ser humano, es decir, la profesión es también una obra abierta al mundo, a través del cual, los seres humanos se interpretan y reinterpretan, capturando la vivencia del otro a partir de sus vivencias propias, de esta forma la praxis profesional es un proceso bibliográfico que construye identidades a lo largo del ciclo de vida, tanto desde el inicio de la actividad profesional, hasta la jubilación del profesional (Melich, 1994, citado en Aguayo, 2012).

En esta misma línea, Gómez & Rodríguez (2016) exponen la importancia en cómo el trabajador social en la relación logra captar al otro, no como un sujeto particular, sino en la relación de un *tú* y un *nosotros*, donde se constituye en imágenes, ideas, fantasías, motivos, que lo componen en una acción. En este sentido, la relación evoca un mundo vivencial en que el otro es el punto de referencia, sin el cual es imposible la acción ejecutiva del trabajador social en la realidad. Así, el profesional se relaciona con la fenomenología del otro a través del mundo vivencial. Por ello, la intervención es característica de una relación cara a cara, relación de cercanía e intimidad, la cual contiene dos tiempos; uno por una preconcepción por medio de la conciencia interna, y otro, como acto realizado en tiempo del mundo espacio-temporal. Desde esta mirada, la intervención transcurre en lo social a diferencia del psicólogo clínico que interviene en lo personal y psíquico.

Dichos tiempos mencionados, en la intervención deben influir desde ambos actores y lo hacen en la medida en que la puesta cara a cara implica compartir un espacio y un tiempo habitual, esto involucra en términos prácticos una puesta común del habla y la escucha, a lo que Vélez (2003) argumenta como la conexión de intersubjetividades, por su parte, Maroto (2006) dice que la intervención desde el Trabajo Social, es siempre acción narrativa, vinculada a la palabra y al lenguaje. Desde este panorama toda intervención debe ser construida desde las vivencias, pensamientos y acciones de sus actores desde lo social, asimismo para Díaz (2006) supone una actividad que favorecer la adaptación recíproca de las personas, las familias, los grupos y el medio social en el cual viven.

Pese a la fuerza que ha tenido la disciplina del Trabajo Social en la intervención instrumental positivista, hoy día, se abren nuevas lecturas que permiten pensar en la redefinición de conceptos, ámbitos y formas de abordaje desde contenidos interpretativos respecto a la práctica de la disciplina.

Pensar en Trabajo Social ahora implica aceptar desafíos que conciban las problemáticas de la realidad social con una conexión ineludible de relaciones que se vinculan por niveles según la forma en que emergen en la realidad, de esta manera, el trabajador social en su praxis va quedando vinculado desde su misma profesión, a través del lenguaje narrado, situación que lo involucra y lo confiere a la misma relación con un carácter histórico y cultural y un tiempo determinado. Este proceso ancla la praxis profesional a una relación que inicia una existencia e interpretaciones compartidas, las cuales son trasformadas en las actuaciones del profesional y el sujeto, donde comparten un mundo de significados, que resignifican con la misma relación.

A modo de conclusión se puede decir que la acción social y sus análisis epistémicos, no pueden desvincularse de los contextos históricos, políticos y culturales en que éstas se desarrollan, y sus tensiones en su entramado entre lo epistémico y lo ético, donde hoy se cuestionan categorías y conceptualizaciones que permitan identificar y analizar las tensiones, conflictos que están en la base de una comprensión y transformación de la realidad social en la cual también es parte el trabajador social.

Esta razón hace significativo los estudios desde el sentir del mismo profesional debido a las relaciones emergentes que surgen como consecuencia del hacer profesional donde es indiscutible dejarle fuera de dichas relaciones, dado que es el gestor que une la praxis profesional, con la acción social y la conexión del discurso y los bagajes simbólicos que se recrean en el mundo cotidiano del ser humano.

Por tanto, ante la cercanía que tiene el trabajador social frente a la subjetividad emocional de los sujetos atendidos es pertinente reflexionar a futuro en la generación de líneas de especialización en trabajo disciplinar desde el Trabajo Social y la Psicología que

considere el desarrollo de habilidades interventivas para manejo de emociones y formas de contención emocional en el trabajador social, pensadas desde el desarrollo de habilidades desde contextos de aprendizaje y formación académica profesional, así como capacitación y actualización a las generaciones de trabajadores sociales insertos en el contexto social.

CAPÍTULO III
MODELO RELACIONAL: UN MODELO EMERGENTE PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL

La Perspectiva Relacional surge en la disciplina de la Sociología, la cual plantea que el núcleo de la sociedad son las relaciones sociales. Desde esta premisa este capítulo presenta la Teoría Relacional como enfoque alternativo que busca dar respuesta la realidad social, y coloca en el centro una configuración de relaciones en que deben leerse las problemáticas sociales dentro de la sociedad. La Teoría Sociológica Relacional plantea nuevas formas de reflexión, análisis, estudio y descripción de la complejidad social en *clave relacional*. Su objetivo radica en el estudio de las transformaciones, eliminaciones y apariciones de nuevas formas de relación que han llevado a la transformación social. La relación es una referencia significativa dentro de un marco social y cultural compartido; un vínculo y una relación social como resultado. Ésta debe leerse como configuración de realidades relacionadas que se articulan y emergen de muy diversas maneras, se reproducen, cambian y desaparecen con el paso del tiempo.

Desde esta perspectiva se plantea la intervención relacional como un proceso que se vincula al trabajador social como *guía relacional* que interactúa con el otro y las problemáticas sociales, como problemas de vínculos e interrelaciones de la vida diaria del sujeto social, con formas de actuación, relaciones propias, donde se busca dar respuesta a las necesidades sociales a través de un conjunto de acciones y comunicación simbólica en un contexto histórico y social. Esta nueva forma de intervención relacional, además de actuar en y por medio de relaciones, visualiza a los sujetos implicados como gestores de su propio cambio. Por tanto la relación presenta una referencia simbólica intencional que visualiza al actor social interactuando entre funciones económicas, sociales, realización (intencional) y culturales.

III. 1. Legados epistémicos para la construcción de la Teoría Relacional

El paradigma relacional surge en los años ochenta con los trabajos del sociólogo italiano Pierpaolo Donati, como una nueva forma de dar respuesta a las divergencias teóricas y metodológicas que trataban de explicar la realidad social y el cambio social como un proceso transformador. Apunta a resolver las polémicas dicotómicas presentes en la historia como la tradición sociológica estructural funcionalista, presente a lo largo de toda la modernidad y la posmodernidad y que en la actualidad ha resultado insuficiente para explicar las emergencias de nuevas realidades sociales (Donati, 2006).Para la Sociología Relacional la comprensión y la explicación de los fenómenos sociales comienza con el presupuesto de que la relación es una realidad *sui generis*, distinta de los términos relacionados (Donati, 1995).

No es una Sociología de la Tercera Vía que trata de conciliar perspectivas accionistas y sistémicas, sino que pretende superar desde lo interno los límites y reduccionismos de la tradición sociológica que otorgan explicaciones reduccionistas o deterministas. La Sociología es la ciencia de la sociedad y esta se describe como una noción compleja porque comprende todo aquello que tiene que ver con la existencia de los seres humanos en sus acciones de vida cotidiana (Donati, 2006). De igual modo**,** la sociedad se ha entendido como una población o colectividad que comparten un tiempo y una cultura y está dotada como expresión especializada de conexiones y relaciones, de estructuras de parentesco, económicas, políticas, militares, por medio de las cuales la población misma es capaz de proveer a las necesidades principales de subsistencia producen y reproducción biológica, material y cultural (Gallino, 1993).

Con la llegada del pensamiento moderno, la sociedad pierde el carácter de organismo natural y trasciende a ser referida a las conexiones entre seres humanos y sus exigencias vitales. Para esa época, en el campo de las Ciencias Sociales la relación social asume la misma importancia de la célula como tejido social. Sin embargo, la misma sociología desde sus diferentes concepciones cuestiona el término sociedad para indicar la realidad histórica-social e incursiona en concepciones teóricas desde el plano de “hechos

sociales” con Durkheim; “relación social” con Weber y “sistema de relaciones” con Pareto (Donati, 2006, p.53).

Para Donati (1993) la noción de relación social ha estado presente desde el pensamiento filosófico y social desde la misma antigüedad. Sin embargo, se convierte en objeto de investigación científica hasta la edad moderna con el nacimiento de la misma Sociología y empieza a pensarse como una realidad construida y variable histórica. Aun así, la Filosofía moderna dio auge a pensadores de teorías accionistas que conciben la relación como una derivación del individuo o del propio sistema, otorgándoles un papel secundario en el análisis social. Las teorías sistémicas entendían la relación como un producto de las leyes o las estructuras sociales del sistema social. A la par, las teorías combinatorias que intentan realizar una integración de ambos enfoques y entiende la relación como un despliegue confuso en la estructura social y la acción individual (Donati, 2006).

No obstante, la Sociología Relacional se introduce en un debate sobre la categoría de relación y diferencia nueve acercamientos sociólogos fundamentales: marxista, positivista, histórico-comprensivo, formalista, fenomenológico, interaccionismo simbólico, estructural-funcionalista, neofuncionalista comunicacional y hermenéutico (dialógico). De esta manera se presenta una síntesis desde las posturas, del mismo Donati (2006) y Terenzi (2008) para reconstruir el legado epistémico que dio vida a la génesis de la Teoría Relacional (Ver tabla #2).

Tabla #2: Legado epistémico que da origen a la Teoría Relacional

AUTORES /ENFOQUES	DONATI (2006)	TERENZI (2008)
Perspectiva Materialista		
Marx	Observa la sociedad, a sus actores, estructuras y procesos reductiva de índole materialista	No hay un desarrollo sistemático de la teoría de las relaciones sociales
Gramsci	Retribuye el carácter histórico y los componentes simbólicos de las relaciones sociales	
Bourdieu Constructivismo	Presenta sus nociones de campo y habitus	
Perspectiva Positivista		
Durkheim	Plantea la sociedad como una realidad emergente de las relaciones entre individuos privados que dan vida a una fuerza colectiva	Otorga el carácter diádico simbólico y estructural de las relaciones sociales Las relaciones sociales son hechos sociales externas y coercitivas La relación presenta un carácter simbólico como expresión de la conciencia colectiva
Tarde	Divide las relaciones en tres tipos: relaciones de imitación, de oposición y de adaptación	
Escuela francesa	Las relaciones sociales como estructuras esenciales connotativas de una sociedad que es un orden colectivo de intercambios	
Perspectiva histórico-comprensivista		
Weber	Otorga el carácter intencional e intersubjetivo de las relaciones sociales consideradas como elementos del tejido social Alude el carácter reciproco en la relación	Otorga el carácter intencional e intersubjetivo de las relaciones sociales consideradas como elementos del tejido social El comportamiento de los actores sociales se orienta según su sentido comprensivo simbólico
Perspectiva formalista		
Simmel, Weise y Luckmann Enfoque formalista	Conceptualizan la sociedad, como un campo relacional representado por una red de conexiones configurada por puntos (seres humanos) rígida e invariable, de forma lineal donde los sujetos se unen, se distancian o integran en conflicto	Describen la sociedad como recíproca entre individuos y de haber hecho de las relaciones sociales el objeto central de la sociología
Perspectiva fenomenológica		
Husserl, Schütz Berger y Luckmann	Confiere el carácter recíprocamente subjetivo de la relación social	La perspectiva fenomenológica de tiene el objetivo de reconducir las relaciones sociales generalizadas (como las instituciones) a las relaciones sociales de primer nivel (del mundo de la vida
Perspectiva del interaccionismo simbólico		
Mead Interaccionismo		Es importante la mediación que ejercen los símbolos entre los sujetos; y a través de este proceso de interacción se constituye la representación de la identidad (del sí mismo)
Garfinkel y Goffman enfoque etnometodológico	Toda relación es una realidad que trasforma a los individuos implicados, a partir de su propia estructura mental	Exponen la relación con la vida cotidiana como expresiones de juegos o roles que las personas ponen en práctica
La perspectiva del funcionalismo estructural		
Parsons	La relación social es considerada como función social	El centro de interés lo constituyen más la acción que el sistema social, que la relación en sí misma, potencializando la categoría de función
Perspectiva neo-funcionalista comunicacional		
Luhmann	La relación social se equipara a la comunicación Emisión-información- comprensión.	La relación social se reduce a un simple evento comunicativo
Perspectiva hermenéutica (dialógica)		
Buber	La relación es una conexión dialógica del yo-tu	Atribuye el aspecto dialógico de la relación
Habermas y Alexander	Ha puesto el sentido de la relación social un carácter dialógico interpersonal Considera la relación social como una realidad multidimensional dialógica	Considera la relación social un texto hermenéutico

Fuente: Elaboración de la autora con base en Donati (2006); Terenzi (2008).

La perspectiva Marxista expone la importancia del pensamiento de Marx, Gramsci y Bourdieu (este último desde un relacionismo ontológico y metodológico con origen marxista); donde a Marx se le reconoce como un pensador profundamente relacional aunque la relación queda planteada desde "sus análisis inteligentes sobre las relaciones internas entre producción, distribución, intercambio y consumo y la relación capital-salario-labor" (Marx, 1971 citado en Emirbayer, 1997, p. 295). También plantea que "la sociedad no consiste de individuos, sino que expresa la suma de interrelaciones, dentro de los cuales se encuentran los individuos" … "el capital no es una cosa, sino una relación social entre personas mediadas por medio de cosas" (Marx, 1978 citado en Emirbayer, 1997, p. 292).

Desde esta postura la perspectiva relacional se observa mediante el análisis de la sociedad, sus actores, estructuras y procesos; así como las limitantes se ostentan al admitir que el ser humano es un ser puramente social, que está determinado por relaciones sociales de índole material en las que se desarrolla históricamente; con esta lectura lo humano se reduce solamente a lo social, y la sociedad se manifiesta por un conjunto de vínculos y relaciones donde se encuentra el individuo, y se omiten los aspectos culturales y subjetivos de las relaciones sociales (Donati, 2006).

Por su parte Gramsci retribuye el carácter histórico al otorgar mayor valor y autonomía a los componentes simbólicos de las relaciones sociales, sin dejar por ello de ver los componentes ideológicos, con todo, trata de explicarlos como producto de la interacción de las dimensiones culturales y las dimensiones materiales de las relaciones sociales. Por su parte Bourdieu manifiesta sus nociones de *campo* y *habitus*, las cuales guardan cercanía con la teoría relacional al definir los "nodos de relaciones", pese a ello no la acota, sin embargo, se considera el *habitus* como un conjunto de relaciones históricas depositadas en los cuerpos individuales bajo la forma de esquemas mentales y corpóreos de percepción, de evaluación o de acción y el *campo* como un conjunto de relaciones históricas, objetivas entre posiciones radicadas en ciertas formas de poder o de capital (Donati. 2006, Herrera 2000). Aun así, para Bourdieu la voluntad e intencionalidad del sujeto resultan fundamentalmente minusvaloradas dentro del proceso de la relación social (Donati, 2006).

La perspectiva positivista encabezada por Durkheim entiende la sociedad como una realidad materialmente emergente de las relaciones entre individuos privados que dan vida a una fuerza colectiva; este autor logra profundizar en el contenido y carácter simbólico de la relación social como expresión de la conciencia colectiva. Enfatiza el carácter autónomo normativo del espacio social, sin embargo, la relación entre individuo y sociedad queda como algo escasamente tematizado como dimensión de relación recíproca y se asume como vínculo y condicionamiento, es decir, como una realidad externa y coercitiva (Donati, 2006; Terenzi, 2008). Las principales limitantes epistemológicas son su realismo de tipo materialístico el cual desciende la relación aun hecho social y su holismo metodológico que le impide ver la reciprocidad en las relaciones entre individuo y sociedad (Terenzi, 2008), por lo tanto, deja de ver los hechos sociales como relaciones mismas, que se articulan de formas variadas, que influyen sobre la manera de pensar y actuar del individuo, y que éstas se mantienen o se transforman, dando lugar a una sociedad distinta (Donati, 2006).

Por su parte Tarde anclado en la inter-psicología divide las relaciones sociales en tres tipos: relaciones de imitación, de oposición y de adaptación, y los fenómenos sociales se difunden por imitación dando énfasis a los procesos psicológicos para el actuar del individuo. La escuela francesa entiende las relaciones sociales como estructuras esenciales connotativas de una sociedad que es un orden colectivo de intercambio; estos intercambios dan paso a la naturaleza de la cultura (Donati, 2006).

La perspectiva histórico-comprensivista teniendo a Weber como mayor representante define las relación social como “un comportamiento de varios individuos instaurados recíprocamente según su contenido de sentido y orientado en conformidad” (p.81). Esta perspectiva aclara el carácter intencional e intersubjetivo de las relaciones sociales consideradas como elementos del tejido social. Esta es una presuposición individualista y una predisposición historicista, es decir, observa la relación como concreción histórica a partir de los grandes sistemas simbólicos que lleva al autor a investigar las relaciones concretas existentes (Terenzi, 2008). Sin embargo Donati (2006) argumenta que no logra entender que la relación social es una implicación entre un ser (*ego*) que actúa con referencia a otro (*alter*), donde ambos se orientan y se condicionan y

forman una conexión específica, de esta manera, la relación depende por un lado, por los dos implicados; y por otra, de una realidad que no depende de ambos sino que les excede[1](p.14). Sin embargo, el logro mayor fue haber retado a los científicos sociales a comprender el comportamiento en tanto manifestaciones de actores (acciones) que se orientan recíprocamente según su sentido simbólico.

Los pensadores formalistas representados por Simmel y Weise se les conciben los creadores del *giro relacional*, y conceptualizan la sociedad como un campo relacional representado por una red de conexiones configurada por puntos (seres humanos) rígida e invariable, de forma lineal donde los sujetos se unen, se distancian o integran en conflicto. Los límites del acercamiento es el de haber estudiado las relaciones sociales como formas puras prescindiendo del contenido vital que existe en los sujetos y en las relaciones (Donati, 1991), donde la relación social no es una clave para entender los valores, los fines y las tareas en función de las cuales tiene lugar un proceso social. Para Donati (2006) "la sociedad es reciprocidad entre individuos, y lo social es el efecto emergente de la reciprocidad, o capacidad de intercambio de las acciones" (p. 83). La Sociología, comprende por primera vez la realidad como evento social íntimamente relacional.

La perspectiva fenomenológica representada por Husserl, Schütz, Berger y Luckmann definen la relación social como una conexión intersubjetiva de motivos. Tienen el mérito de reconducir las relaciones sociales generalizadas (instituciones) a las relaciones sociales del primer orden (mundo dela vida), sin embargo presentan una intrínseca tendencia a la subjetivación que impide una comprensión integral de la relación (Terenzi, 2008).

Desde esta perspectiva estudia el carácter recíprocamente subjetivo de la relación social y se limitan los condicionamientos estructurales donde la dimensión estructural no es considerada como constitutiva de la relación misma, su análisis se centra en la construcción

[1] Esta relación refleja la trampa vocacional del trabajador social, la cual lo involucra en una conexión única donde se comparten símbolos, emociones y la misma relación excede a los interactuantes llegando el profesional vivir el dolor del sujeto atendido.

del mundo social como mundo dotado de sentido para los sujetos que tienen experiencia en él a través de una intersubjetividad basada en la relación del nosotros (Muzzetto 1997 citado en Donati, 2006). Para estos autores, el cambio social es el producto de una infinidad de microacciones individuales, que pueden comprenderse, antes que explicarse, con referencia a los sujetos individuales (Donati, 1993).

La perspectiva del interaccionismo simbólico representada por Mead es importante la mediación que ejercen los símbolos entre los sujetos; y a través de este proceso de interacción se constituye la representación de la identidad (del sí mismo); No obstante, el interaccionismo simbólico presenta elementos desde una perspectiva relacional, pese a ello, no se teoriza de manera explícita la categoría de relación social (Terenzi, 2008). Sin embargo su acercamiento radica en considerar que el "todo social no es una reunión de elementos anteriores, ni tampoco una nueva entidad, sino más bien un conjunto de relaciones, donde cada una genera una trasformación en términos que la vincula (Piaget, 1983), por lo tanto, la relación se transforma en una interacción como una acción entre dos agentes donde lo central es la mediación simbólica que uno ejerce sobre el otro. Toda relación es una realidad que trasforma a los individuos implicados, a partir de su propia estructura mental (Donati, 2006).

Desde el interaccionismo simbólico y la fenomenología surge la etnometodológica teniendo representantes a Garfinkel y Goffman, quienes exponen la relación de la vida cotidiana como expresiones de juegos o roles que las personas ponen en práctica. Desde este enfoque las relaciones mismas dejan de lado la motivación del sujeto, por tanto, los comportamientos, gestos expresivos y las estrategias de los actores individuales son reguladas de forma normativa por la sociedad. Las relaciones son consideradas como manifestaciones de una vida cultural, constituida por reglas de comportamiento y acuerdos normativos, que se encarnan en estructuras sociales (Donati, 2006).

La perspectiva del funcionalismo estructural representada por su máximo exponente Parsons, propone construir una teoría general sistémica y la relación (social) es considerada como una función (social), es decir, la relación social no es sino el modo en que el sistema

social funciona, y la relación social se transforma en una expresión de un actuar en un status –rol dentro un sistema de status-roles (Donati, 2006); De esta manera, Parsons centro su interés en la acción y el sistema social, más que la acción misma, y la relación se traslada al concepto de función (Terenzi, 2008) y minimizando el acercamiento integral relacional (Donati, 1993). Aun así, Emirbayer (1997) argumenta que Parsons en el periodo de 1953 a 1969, ante el desarrollo del M*odelo de intercambio* y su T*eoría de los medios generalizados*, se mueve con firmeza en la dirección de un punto de vista relacional y transaccional. No obstante Parsons en su primera fase, caracteriza al sujeto humano como sujeto de acción, y le confiere a la cultura el significado de latencia, es decir, de referencia y valores inexpresables.

La perspectiva neofuncionalista comunicacional representada por Luhmann donde la relación social se reduce a un simple evento comunicativo, la cual no está dotada de historia y duración y la relación termina por perder consistencia, estabilidad u orden prefijado, aun así, en la perspectiva relacional, el acercamiento dialógico presenta aspectos interesantes (Terenzi, 2008). Luhmann retoma el funcionalismo de Parsons y sin embargo, desde esta postura las relaciones sociales adquieren una concepción formalista que las concibe como meras relaciones lógicas. De esta manera, excluye en los sujetos humanos la intención de activación en la relación, siendo así, que el observador (*alter*) puede entender la relación como una entidad abstracta, que existe y opera por sí misma y desde sí misma, tratando la relación social como mecanismo autorreferencial; De esta manera, la relación puede y debe referirse a sí misma, y ser tratada en consecuencia (Donati, 2006).

La perspectiva hermenéutica (dialógica) representada por Buber, Habermas y Alexander, ha evidenciado la relación como un diálogo, y se coincide en entender la vida social como discurso entre sujetos, en el que es fundamental la elaboración cultural que nace mediante el lenguaje y la conversación (Donati, 2006). Específicamente Habermas y Alexander tratan de liberarse de la lógica posmoderna que paradójicamente encumbra y disuelve la relación social reduciéndola a relacionismo y relativismo. Habermas en su "Teoría de la acción comunicativa*"* ha investigado el carácter dialógico e interpersonal de la relación social; Alexander considera la relación social como un texto hermenéutico y en

su “Sociología multidimensional” observa el punto de intersección cultural, el sistema social y la personalidad. El enfoque de este autor es relacional bajo muchos aspectos, pero su debilidad está presente en que la relación social corre el riesgo de quedar encerrada dentro de un círculo hermenéutico sin poder liberarse de las premisas funcionalistas (Terenzi, 2008).

No obstante, Buber observa la relación como una conexión dialógica del *yo-tú*, y sostiene que la comprensión del problema del ser humano no se debe concentrar en el individuo sino en *entre*, es decir, en la relación, porque solo en esta, se constituye el hombre como persona como un *yo* para a un *tú*. La relación no es una cualidad psicológica sino una estructura ontológica originaria, una realidad que no se agota en el *yo*, ni agota ella al *yo*, sino que efectivamente existe entre el *yo* y el *tú*, de esta manera, la relación no se funda sobre la subjetividad sino sobre la esfera de la conexión entre los seres. De esta manera, para Buber el mundo humano es social en cuanto vínculos recíprocos que generan experiencias y reacciones comunes: ser social es ser miembro de un grupo (Donati, 2006).

Aun con todo lo mencionado, lo cierto es que, la historia, los autores, las teorías y paradigma funcionalista, así como teorías pertenecientes al *giro relacional* no logran entender la realidad como relación *sui generis* que en su parte depende del *ego*, en parte de *alter*, y en parte de una realidad efectiva o virtual que no depende de ambos sino que les excede (Donati, 2006). Sin embargo, las teorías sociológicas modernas tienen en común el hecho de atribuir un carácter derivado a las relaciones que se consideran producto de una variable. Los factores materiales (Marx), el individuo (Weber), factores funcionales (primer Durkheim), factores culturales (último Durkheim).

En la Sociología posmoderna se observan dos inclinaciones: la tendencia a pensar la relación como producto de ella misma con el riesgo de caer en un relacionismo relativístico (Luhmann); y la Sociología Relacional confronta el intento constructivo (Habermas, Giddens y Alexander, citado en Terenzi, 2008); lo cierto es, que todas las corrientes entienden la relación como consecuencia o reflejo de otra categoría, ya sea la acción individual, la estructura social, el sistema, el hecho comunicativo o la función social. No

obstante, todas estas nuevas reflexiones hacen camino a un paradigma relacional que trata de interconectar comprensión y explicación. Ante dichas observaciones la relación social ha sido el punto de estudio de muchos investigadores, cada uno, ha dado un legado a la historia a través de su discurso y el lente con que se mira la relación, con lo cual han permitido el surgimiento del Modelo Relacional.

III. 2. Modelo relacional y su complejidad social

La Sociología desde sus orígenes ha estudiado los hechos sociales producidos por la actividad social de los seres humanos, dentro de un contexto histórico- cultural en el que se encuentran inmersos. La relación con los otros no es una invención del ser personal, está adherida a la vida misma, forma parte de la existencia y reclama la convivencia con los otros para su realización y coexistencia (Sandoval-Estupiña, 2012). Por ello, la perspectiva sociológica y la antropológica pueden complementarse siempre y cuando se reconozca la naturaleza social del ser humano: la persona como ser relacional; donde la relación se presenta *sui generis* y no exclusivamente como función, producto, resultado o consecuencia de la acción individual o colectiva en un contexto determinado (Donati, 2006).

La Teoría Sociológica Relacional plantea nuevas formas de observación, análisis, estudio y descripción de la complejidad social en *clave relacional*. Esta teoría propone que la realidad no puede explicarse únicamente a través de la observación e identificación de hechos sociales físicos que suceden en un espacio-tiempo; sino a través de una configuración de realidades relacionadas que se articulan y emergen de muy diversas maneras, se reproducen, cambian y desaparecen con el paso del tiempo. Sin embargo, esta visión no es nueva, autores como Emirbayer (1997) quien publica el "Manifiesto en pro de una Sociología Relacional" donde argumenta que Somers y Gibson (1994) describen que "el enfoque relacional- transaccional intersecta al actor dentro de relaciones e historias que cambian a través del tiempo y el espacio y, por lo tanto precluye (se pierde) una estabilidad categórica en la acción. […] la clasificación de un actor como un ente divorciado de la relacionalidad analítica no es ontológicamente inteligible ni significativa" (p. 293). De ahí que el cambio social conjeture siempre un cambio en el modo en cómo se configuran los

diferentes actores, sean estos individuales o colectivos, influyendo en su manera de pensar y actuar y que por ello pueden dar lugar a transformaciones sociales (Donati, 1993).

La Sociología Relacional es muy compleja, pero a la vez pertinente, explica y profundiza en la dimensión sociológica. Constituye un nuevo paradigma interpretativo de la realidad social. Realidades relacionales que comienzan a emerger en las sociedades complejas y enormemente diferenciadas y que quedan reflejadas en formas distintas de relación hasta el momento inexistente o latente entre los diferentes actores sociales, donde podemos observar relaciones mal establecidas que han dado lugar a relaciones no humanas o deshumanizadas y que han deteriorado al hombre en su esencia de sujeto de toda acción social (Sandoval-Estupiña, 2012).

La perspectiva relacional es la única que ha sido capaz de explicar el surgimiento de los cambios sociales que han hecho posible el paso de la sociedad tradicional, a la sociedad moderna, a la sociedad postmoderna y a la que Donati (2003) denomina *dopo-moderna*, entendiendo por esta última, una nueva sociedad emergente de tipo societario cuya lógica relacional supera la lógica funcionalista típica de las sociedades modernas y postmodernas de los estados de bienestar. Esta nueva sociedad relacional pone de manifiesto el surgimiento de nuevos códigos simbólicos inexistentes hasta el momento como consecuencia de los grandes procesos de industrialización, capitalización, globalización y desarrollo social iniciados durante la modernidad (Donati, 2011).

En el paradigma relacional, el cambio social se vive en la emergencia de realidades sociales ejercidas por sujetos individuales o colectivos que están en relación unos con otros en un determinado contexto. Su objetivo es el análisis de las transformaciones, eliminaciones y apariciones de nuevas formas de relación que han llevado a la transformación social; entendiendo la relación como la "referencia de un sujeto a otro mediada por la sociedad, cultura, estilos de vida, intereses e identidades a la que pertenecen los sujetos implicados en la relación" (Donati, 2006, p. 71).

III. 3. La sociedad como red

El análisis de las redes en la sociedad se ha fundamentado por estudios en las interacciones humanas y su analogía de la sociedad como tejido social, formas entretejidas y telarañas de interacciones o relaciones. Sin embargo, las redes sociales son tan antiguas como la vida misma, ya que el ser humano es un ser social por naturaleza. Sus orígenes se sustentan desde aportaciones de la Teoría Gestalt donde se postula la percepción de un objeto dentro de una totalidad conceptual compleja y organizada, donde se inscribe que "el todo es más que la suma de sus partes".

Por su parte Lewin (1936, en Lozares, 1996) argumenta el hecho de la percepción y el comportamiento de los individuos en referencia a la estructura del grupo al que pertenecen donde se inscriben en un espacio formado por el grupo y su entorno formado por el campo de relaciones (Lozares, 1996). El análisis de las redes sociales ha sido estudiado por el enfoque relacional teniendo como precursores la Teoría Relacional de Simmel, la teoría de campo de Bourdieu, los análisis socio-histórico de Tilly, el funcionalismo de Luhmann y la teoría del actor-red de Latour (Aguirre, 2011); aunque es importante reconocer los aportes de Moreno (1934) y su idea de sociograma (citado en Donati, 2006), reflejado en sus trabajos teóricos, empíricos y experimentales de las relaciones interpersonales y de los grupos minoritarios a través del estudio sobre la relación entre estructuras sociales y el bienestar psicológico.

La expresión de *red social* se ha estudiado más en términos metafóricos que analíticos. Sin embargo, lo analítico se expresa al describir la red con vínculos existentes que cumplen una serie de propiedades que repercuten sobre diferentes aspectos de las relaciones sociales ente los actores de la red; propiedades que definen la función o funciones de una red social y lo metafórico solo hace alusión a una forma simplista de ver la red como estructura con un sistema interrelacionado e interconectado (Requena, 1989).

En esta misma lógica conceptual, Donati (2006) menciona que el concepto de red no trata solo de mostrar que los individuos existen en un contexto de relaciones, sino que

mantienen vínculos referenciales entre ellos, y existe una relación entre estos vínculos. De igual forma Barnes (1954, citado en Barañano, García, Cátedra & Devillard, 2007) refiere que cada individuo tiene relaciones con otras personas y que algunas de ellas tienen contacto entre sí, mientras que otras no, entre este conjunto de relaciones se conforma el campo social que se puede llamar *red* y que puede representarse como un conjunto de puntos que están unidos entre sí por líneas. Los puntos representan las personas, y las líneas simbolizan las relaciones entre un individuo u otros, son diagramas que emiten visualizar a la red social. Lo que es fundamental en este tipo de análisis no son los atributos de las personas que están vinculadas entre sí, sino el tipo de relaciones que están presentes.

Por lo cual, lo que sucede entre dos nodos (personas) de la red influye en las relaciones entre los demás nodos, tanto de los más cercanos con los que se tienen relaciones directas, como de los más lejanos con los que se tienen relaciones indirectas, por tanto, la red no es un conjunto de individuos que mantienen contacto entre ellos, sino que es el conjunto de sus mutuas relaciones (Donati, 2006).

Aun y con todo lo mencionado, se considera impropio hablar de la teoría de análisis de las redes sociales por presentar un carácter metodológico inspirado en la aplicación de las estadísticas, de la teoría de los grafos y del cálculo matricial a un modelo de sociedad concebido como conjunto de puntos y líneas. Sin embargo, hoy en día se han seguido realizando investigaciones desde perspectivas sistémicas, estructuralistas y positivistas con presencia de teorías individualistas o utilitaristas como la teoría del *ego-network*, la cual concibe la red como un conjunto de individuos en contacto con un individuo en el centro (Donati, 2006). Aunque cabe mencionar que Latour en su teoría del *actor-red* realiza un análisis distinto al considerar *actante* tanto a humanos como a objetos (no humanos) y discurso, por tanto el *actante* será un término neutro para denominar cada elemento que infiere en la red, entidades no diferenciadas por ser personas o artefactos, objetos o cualquier forma física o tangible que dialogue con el colectivo.

Pese a lo expuesto, se confirma fuertemente la conexión que se realiza de la relación social como metáfora de un análisis de red que tiene mayor fuerza para el área de las

tecnologías, mercadotecnia, estadísticas y matemáticas que a la misma sociedad, para esta última, la relación social es algo más que una referencia simbólica e intencional; es un intercambio de algo, una acción recíproca en la que cualquiera cosa pasa de *ego* a *alter* y viceversa, lo que genera un ligamen recíproco (Herrera, 2000). El intercambio será entonces el punto central y será definida como estructura compleja y articulada en diversas dimensiones, irreductibles entre sí, como los valores, las normas, las finalidades y los medios que se utiliza. No obstante, es importante resaltar que el análisis de red se ha generalizado, conduciendo al "enfoque de red" que estudia a la sociedad como una *red de redes* de relaciones. Esta perspectiva se convierte en una forma de describir, explicar y comprender los fenómenos sociales puesto que utilizan un paradigma, es decir, un lenguaje y unas reglas y un aparato metodológico específico que busca enfatizar el análisis de las estructuras relacionales hipercomplejas (Donati, 2006).

En los últimos años se ha dado una creciente diversificación que en palabras de Di Maggio (1992), menciona han generado la separación entre los aspectos estructurales (objetivos, impersonales) y los aspectos culturales (subjetivos, intencionales) en el análisis de redes (citado en Donati, 2006). En esta vertiente el análisis histórico sociológico muestra cómo las identidades sociales se forman en una red y se desarrollan relacionándose entre sí, de esta forma amplia se estudia la identidad como narración en una red social (Somers, 1994, citado por Donati, 2006) y los movimientos sociales que se generan y regeneran mediante la activación de una identidad reticular (Melucci, 1984, citado por Donati, 2006).

Finalmente el *paradigma de red* conduce a una *pragmática relacional* específica, entendida como forma de intervención (de servicios, terapia, política social) en la sociedad o sobre la sociedad. Particularmente están teniendo importancia los modelos de intervención (o trabajo) en red, entendidos como sistemas de acción. Estos estudios configuran un mapa de red donde se estudian las características de densidad relacional, multiplicidad, y se propone modificar la realidad actuado sobre las relaciones, es decir, induciendo cambios en el contexto y en los comportamientos de los agentes implicados mediante la modificación de las relaciones existentes. De igual forma se busca activar los potenciales naturales de las redes sociales, y se utilizan formas mixtas (o puras) para

establecer relaciones, es decir, se enlazan relaciones formales e informales, primarias o secundarias, cuando una relación social se convierte en el destinatario de nuevos servicios sociales, también se convierte en el punto de apoyo de un análisis profesional y ético del trabajador social (Constable, citado por Donati, 2006).

III. 4. La relación social

La relación social ha sido definida desde la antigüedad desde un pensamiento filosófico y social. Desde la Filosofía fue estudiada como cualidad, consecuencia o mediación de otras categorías cognoscitivas pero no como realidad en sí misma y objeto de estudio social, pese a ello, a través de la Filosofía moral fue estudiada como disciplina desde la ética; la cual buscaba la felicidad personal en referencia a la convivencia social (Patiño, 2010).

En la "Teoría relacional de la sociedad", Donati (1991) enuncia la afirmación fundamental de la Sociología Relacional "en el inicio existe la relación". Aun así, desde el funcionalismo se ha desentrañado la mentalidad relacional, dando una visión parcial y reductiva. Para la teoría relacional, la relación social es entendida como la realidad inmaterial, situada en el espacio y en el tiempo de lo interhumano. Está entre los sujetos agentes, constituyendo su orientación y su actuar recíproco. La realidad está compuesta por elementos objetivos y subjetivos, es la esfera donde se definen las distancias como la integración de los individuos respecto a la sociedad, depende de ésta en forma, medida y cualidad donde el individuo puede distanciarse o comprometerse respecto a otros sujetos más o menos próximos, a las instituciones y en general respecto a las dinámicas de la vida social (Donati, 2006).

La relación social es un núcleo de la sociedad. La sociedad está formada de relaciones sociales, es una configuración de relaciones que emergen, se reproducen, cambian y desaparecen con el paso del tiempo. De esta manera, la relación social nace en un determinado momento, se desarrolla en un cierto lapsus de tiempo y posteriormente muere, es interactiva mediante el tiempo de duración de un suceso y simbólica en el tiempo

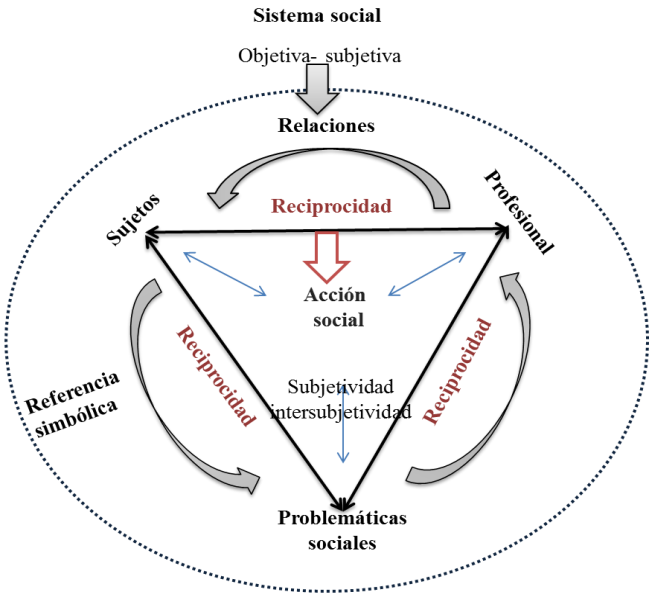
social donde tiene características de gran estabilidad, de eternidad o bien no tiene propiamente duración (Donati, 1993). Las relaciones sociales no se marcan por igualdad, ni exigencias, ni por las consecuencias que llevan consigo, ni el tipo de acciones que le son propias, y ni las expectativas que la generan. Cada una de ellas tiene pautas sociales compartidas y manifiestas por un modo específico de conducta (Donati, 2006).

Para el paradigma relacional, la relación tiene una connotación simbólica e intencional recíproca y es definida como:

> Una relación social como la referencia- simbólica e intencional que conecta sujetos sociales en la medida en que actualiza o genera un vínculo entre ellos, es decir, en cuanto expresa su acción recíproca. Esta acción recíproca consiste en la influencia que los términos de la relación tienen el uno sobre el otro, y en efecto de reciprocidad emergente entre ellos (Donati, 2006, p.15)

La relación por su naturaleza juega un papel triádico, y se conecta mediante una realidad emergente *sui generis*, propia y única, donde presenta una intencionalidad (referencia simbólica) y unión al orden social y no se puede reproducir como un mero simbolismo o vínculo. Esta no debe pensarse en oposición al sistema ni a la acción social; donde el sistema es representado por el conjunto organizado de relaciones y la acción social como la relación de acción recíproca. De esta manera, la relación social es el medio que conecta acción social (subjetividad e intersubjetividad) y sistema social (estructura objetiva y subjetiva) (Donati, 2002) (Ver figura # 2).

Figura # 2: Relación social



Fuente: Elaboración de la autora (2017).

La relación también genera bienes particulares que Donati llama *bienes relacionales*, los primeros de ellos son el lenguaje y la experiencia; o sea, bienes que pueden ser producidos y utilizados solo por los participantes. La relación social es al mismo tiempo referencia simbólica (*re-fero*), en el sentido de que refiere una cosa a otra dentro de un marco de significados simbólicos; conexión o vínculo estructural (Terenzi, 2008), es decir, presenta una referencia intencional como una acción interpersonal que parte de *ego* en referencia al *alter* y que por lo tanto tiene un sentido y una intencionalidad (Sandoval-Estupiña, 2012).

De igual forma, tiene una conexión o vínculo estructural (*re-ligo*), en el sentido de un vínculo que es al mismo tiempo conexión y recurso, por lo tanto, es un vínculo que se conforma entre *ego* y *alter* estableciendo una verdadera relación humana que vincula a dos o más sujetos sociales y que sirve de base para la reciprocidad y el compromiso mutuo (Sandoval-Estupiña, 2012). También es un fenómeno emergente de un actuar recíproco (*re-lación*), en el sentido que a la relación tiene una propia connotación que trasciende a la de los sujetos que la inician (Terenzi, 2008).

La relación social tiene referencias lingüísticas que no requieren un lenguaje verbal (Donati, 2002a). La relación no puede ser interpretada solamente en términos formales o lógicos, sino a través de una *hermenéutica sociológica* abierta al sentido. Las tres semánticas fundamentales a las cuales puede ser reconducida la relación social son la *semántica referencial, la semántica estructural y la semántica generativa* (Donati, 1998; Donati, 2006).

a) *Semántica referencial* (o también simbólica, intencional significativa) que se corresponde con el eje o dimensión referencial de la relación social (L-significados, y G-intencionalidad), desde este enfoque la relación se entiende como un *refero* o referir de una realidad a otra, una atribución de sentido, en términos de significados e intenciones, desde esta postura se percibe a la persona con mecanismos e intención de activar recursos latentes internos y personalizados para solucionar problemas y están mediados por la conciencia o conversación interior de las personas humanas (Donati, 2006; Márquez, 2014).

b) *Semántica estructural* (de generación de vínculos y dependencias mutuas) que se corresponde con el eje o dimensión estructural (A- recursos y I- normas) desde este punto de vista la relación es *religo*, es decir, sujeción, conexión, atadura, condicionamiento recíproco, estructura, que es al mismo tiempo vínculo y recurso, de carácter personal e impersonal, y es interpretada en términos de medios conectados a normas de comportamiento.

c) *Semántica generativa* que explica como los sujetos y agentes que entran en relación, emergen, y se genera algo distinto que en realidad es lo que propiamente se puede llamar relación. Esta relación analiza la vida social como vínculo *micro-macro* donde se comprende y explican los fenómenos sociales refiriendo los aspectos estructurales-institucionales a eventos o motivos subjetivos de los individuos y, viceversa, refiriendo los eventos o motivos subjetivos a las reglas y vínculos de las instituciones o sistemas sociales.

De esta manera, como ya se ha mencionado, para Donati (2006) la relación social es "aquella referencia simbólica e intencional que enlaza una conexión entre sujetos sociales

que hace referencia a una intención y simbolismo que se actualiza o genera un vínculo entre los implicados, es decir, en cuanto expresa su acción recíproca, y su influencia, que presenta la relación del uno sobre el otro y el efecto de reciprocidad emergente entre ellos" (p. 95).

III. 5. Tipología de las relaciones y formas de actuación

La relación es una realidad temporal y desde la postura del Modelo Relacional se identifican tres tipos de relación con un registro de tiempo, existente en la realidad social diferentes entre sí según el tipo de referencia interpersonal y vínculo recíproco presentes en la relación (Donati & Scabini, 1994).

a) *Relación histórica*, esta presenta una duración histórica, es decir, un tiempo de inicio, de desarrollo y de final,

b) *Relación virtual*, de tipo interactivo, que tienen una duración de acontecimiento y que solamente dura el tiempo en el que se realiza la comunicación,

c) *Relación simbólica* que tiene una duración sin límite de tiempo, ya que en cierto modo es atemporal (Terenzi, 2008).

Desde esta interacción relacional surgen fenómenos "emergentes" coincidentes con la conceptualización desde la perspectiva de Archer (1997), donde el fenómeno social emergente es producto de una morfogénesis o desarrollo; por un lado, se reconocen que las relaciones entre sujetos suceden siempre dentro de un contexto que la condiciona, por otro lado, las relaciones iniciadas tienden a retroalimentarse en el contexto original, el cual es modificado (Donati & Archer, 2015). De esta manera, una vez que las estructuras han emergido, reaccionan frente a la acción y la interacción y estas se alteran (citado en Terenzi, 2008).

Las relaciones son clasificadas según sus tipos; relaciones de tipo morfostática (estática), que designa matrices en un contexto de tipo simbólico y estructural y de tipo morfogenética (dinámica), que indica los efectos emergentes en una dinámica de interacción. La relación es una realidad emergente *sui generis* que no puede ser interpretada

como derivación o el agregado de otros factores: es intencionalidad (referencia simbólica) y unión al orden social y no se puede reproducir como un mero simbolismo o vínculo. La relación puede ser actual o potencial, puede ser concreta-histórica, o también entidad racional (pensada), puede ser impersonal (perteneciente al sistema social), o personalizada y primaria (perteneciente al mundo de la vida) (Terenzi, 2008).

Para el paradigma relacional dentro de la relación social existen cuatro modos paradigmáticos de actuar (Donati, 2004, citado en Terenzi, 2008):

- *Actuar por utilidad o beneficio* (A), donde la motivación del actuar es la búsqueda de la utilidad,
- *Actuar por mandato u obligación* (G), este actuar corresponde a la norma legitima de cualquier poder o autoridad,
- *Actuar por reciprocidad* (I), responde a un intercambio simbólico que consolida la relación afirmando el valor intrínseco de una relación social. El resultado de la acción no es inmediato ni directo, es indirecto y dilatado en el tiempo,
- *Actuar para donar* (L), consiste en el acto en el cual el *ego* afirma el valor del *alter*, ofreciéndole algo para su bienestar, sea material o inmaterial, independientemente que preexista una relación social entre *ego* y *alter*.

De esta manera, la relación en su actuar está condicionada por su intencionalidad, reciprocidad y la motivación que ejercen los implicados. Desde el punto de vista empírico, no es fácil distinguir el actuar por reciprocidad y donación, ya que se encuentran entrelazados en las redes sociales, donde la acción es actividad y puede ser unilateral y la relación es un acto siempre bilateral, y es el efecto de la interacción entre dos sujetos (Terenzi, 2008).

III. 6. Paradigma relacional: reciprocidad, intención y motivación en la relación social

Como ya se ha mencionado antes, las relaciones sociales son formas específicas de interacción de las personas y cada relación genera formas propias de interdependencia. Para

la sociedad la interdependencia es por añadidura y es inevitable; es decir, el ser humano es un ser social y por ende, en relación con los otros. Por tanto, para Donati (1998) la reciprocidad es una categoría central de lo social, y este hace referencia a un intercambio simbólico que tiene lugar en un circuito de donaciones en ambas direcciones (Donati, 2006).

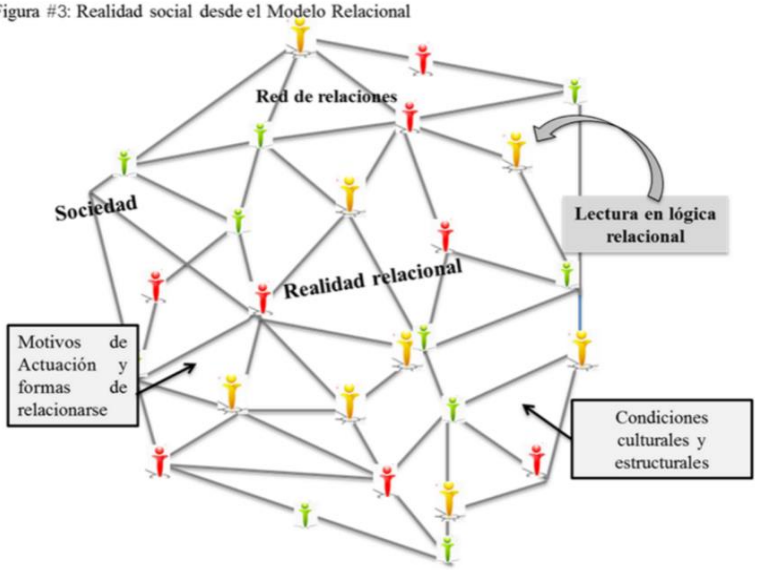
Por lo ya explicado, relacionarse significa dar y recibir, y según el tipo de relación establecida (antes mencionadas) serán las diversas formas presentes de este fenómeno. Existen relaciones de intercambio del mercado (compra-venta), intercambios de tipo político (ciudadano-Estado), un intercambio institucional (usuario-profesional) que conllevan a una transferencia recíproca de algún bien o servicio. También existe una *reciprocidad societaria* que consiste en "el intercambio directo entre sujetos, según la regla del don" (Donati, 2006, p.13), donde se presenta un intercambio simbólico que se mueve a entender a las necesidades del otro según propias posibilidades, sabiendo que el otro le ayudará cuando uno lo necesita (Donati, 1978, en Donati 2006).

Para Donati, el intercambio de *reciprocidad societaria* puede darse en límites estrechos (reciprocidad restringida) o más amplios (reciprocidad extensa) o ser también generalizada (a toda la sociedad). Lleva consigo tres momentos distintos: *don, aceptación y contraprestación*. Este último consiste en un equivalente simbólico referido al uso y, por lo tanto no insumable en dinero o en otros parámetros abstractos del valor. Putmam (2001, citado en Donati, 2006, p.13) lo describe así "a veces la reciprocidad es específica _ *yo hago esto por ti, si tú haces eso por mí*_ pero también puede darse una norma de *reciprocidad generalizada*: "yo hago esto por ti, sin esperar de ti nada concreto, aguardando confiado a que algún otro haga algo por mi más adelante". Este evento hace referencia a la devolución del cosmos, y a la conexión espiritual que conlleva al convencimiento de la regresión de acciones positivas.

El paradigma relacional propone una nueva categoría cognoscitiva llamada *lógica relacional* capaz de explicar y comprender la realidad relacional propia de lo social, por un lado, reúne los motivos de los individuos a la hora de actuar y relacionarse y por otro,

las condiciones culturales y estructurales que explican la dinámica de un sistema social y los ponen en relación. Esta relación de interdependencia entre motivaciones individuales y condiciones estructurales o sistémicas es el objeto de estudio de la Sociología Relacional, y es a la vez, el puente explicativo en clave relacional de los problemas sociales que trascienden los límites históricos del individualismo y el holismo metodológico (Ver figura # 3).

Figura #3: Realidad social desde el Modelo Relacional



Fuente: Elaboración de la autora con base en Donati (2006).

De esta manera, la lógica relacional nos lleva a observar, comprender y explicar que los seres humanos y las estructuras sociales establecen entre sí ciertas relaciones y no otras, que las condicionan; donde la misma comprensión de la realidad relacional observada es una relación entre observador y observado (Sandoval-Estupiña, 2012).

III. 7. Realismo crítico, analítico y relacional: el método

En el año de 1986, se publica la segunda edición de *Introducción a la teoría relacional*, donde Donati enfatiza tres aspectos fundamentales del realismo crítico. Primera, la Sociología se ocupa de la realidad construida socialmente; segunda, se puede afirmar que ésta es externa al sujeto; y, tercero, puede ser conocida a través de las relaciones, donde los

aspectos subjetivos, presentes tanto en el proceso real como en el sujeto que se conoce, se distinguen analíticamente (citado en Terenzi, 2008).

Para el autor, sostiene la existencia de una relativa discontinuidad entre el plano empírico de la observación y el plano teórico de la abstracción formal, y afirma que el horizonte epistemológico es un proceso entendido como global, que es una totalidad siempre expresiva (afectiva), racional (en términos adaptativos) y simbólica (moral), donde la razón está presente siempre en el proceso del conocimiento, inclusive cuando ocurre la empatía o el simbolismo, como sucede en las representaciones colectivas (Terenzi, 2008).

Desde la Teoría Relacional, se ofrece un proceso sistemático de los elementos constitutivos del análisis relacional, o sea el modo de leer la sociedad a partir de la relación social; investigada desde su epistemología, metodología y la pragmática característica de esta perspectiva teórica. Desde esta perspectiva, se retoma la metáfora de *red de relaciones* para describir la comunidad (*Gemeinschaft*) y sociedad (*Gesellschaft),* y sienta las bases para el estudio del mundo de las asociaciones (Donati, 2006).

En referencia al análisis ancestral de los dos polos que investigan la experiencia humana (empírico-observación y teórico-abstracción formal) propone una adopción de actitud de presunción metafísica, es decir, las formas de estructura, componentes y principios para estudiar la realidad sean a través del realismo analítico, crítico y relacional (Donati, 1991), que sea capaz de respetar al propio objeto sin manipularlo, falsificarlo y reducirlo. El realismo es *analítico* porque la realidad observada se conoce a través de categorías y selecciones; es *crítico* porque en el proceso cognoscitivo entre observado y observador se instaura una interacción hecha de desinterés o de acercamiento y *relacional* en el sentido de que el conocimiento procede a través de relaciones y define en términos relacionales cada elemento que ingresa en el horizonte de la investigación (Terenzi, 2008).

Para Donati (2002) bajo este procedimiento *analítico, crítico y relacional* se pueden evitar los peligros de incurrir en el sociologismo y reduccionismo que tiende a conducir la explicación y/o comprensión de una acción o evento social a factores deterministas de

orden colectivo. De esta manera, la Sociología es una ciencia interaccionista y no determinista. Existe una infinidad de variables que condicionan el obrar del hombre y sus efectos, la acción social y la doble contingencia: la del lado del actor y la de su referente, sea este otro autor o el mismo sistema social (citado en Terenzi, 2008).

III. 8. Esquema AGIL: sus orígenes

En la Teoría Relacional se realiza una explicación de la acción del actor social, realzando una fuerte crítica al modelo antropológico economista y sociológico de Talcott Parsons (1951) debido a la selección que se realiza de tipo adaptativo, y la presencia de acciones reductivas del actor social. La teoría de la acción propuesta por este autor, surge como crítica al conductismo y tiene su origen en los trabajos de M. Weber sobre la acción social determinada ésta como un proceso mental activo. Desarrolla el sistema de funcionalismo estructural para cuya comprensión presenta el modelo AGIL, está compuesto por cuatro imperativos funcionales del sistema de acción. Las funciones son conceptualizadas como "conjunto de actividades dirigidas hacia la satisfacción de una o varias necesidades del sistema" (Rocher, 1975, citado en Ritzer, 1993, 2002).

Los componentes son adaptación (A), capacidad para alcanzar metas (G), integración (I), y latencia (L). Bajo este esquema el actor social es el organismo biológico visto como sistema de acción que cumple la *función de adaptación* al ajustarse o transformar el mundo externo; estas son las exigencias situacionales externas. En la *capacidad de alcanzar metas* el organismo es un sistema de personalidad que busca alcanzar las metas primordiales, haciendo alusión a la esfera psicológica del ser social. El sistema social se ocupa de la *función de integración* y es reguladora de interrelaciones entre sus partes constituyentes; éste funge como vigía de la acción y por último el *sistema de latencia*, o sistema cultural, que busca el mantenimiento de patrones, normas y valores que motivan para la acción (Donati, 2006).

De esta manera, la estructura funcional se explica con el desarrollo de la vida social y la analogía de la vida orgánica, tomando como referente el modelo de las funciones del

organismo biológico para aplicar como organismos sociales. De igual forma, las funciones realizadas por los grupos sociales tienden a ser más especializadas, interdependientes a medida que se desarrollan en niveles más complejos de organización y las acciones conscientes e inconscientes al igual que la función del individuo está condicionada por el estado social, la cultura imperante y el grupo social al que pertenecen, dicha postura disuelve la identidad social a través de las relaciones sociales, la cual queda definida en términos de status-roles. Para esta postura el sistema social busca su equilibrio y estabilidad, y las fuerzas perturbadoras devienen de los mismos individuos, donde el conflicto se origina por las ideologías o Psicología de los hombres y el Estado funge como catalizador de la organización de ayuda y administración que beneficia a toda la sociedad (Donati, 2006).

Desde la teoría relacional, se reestructura el modelo AGIL, que enmarca funciones económicas (A), de realización (G), sociales (I), y culturales (L); dándole una importante distinción al *actor social* como persona capaz de actuar, el agente como sujeto dotado de libre voluntad, y el *agency* siendo el efectivo ejercicio de la voluntad humana; desde esta perspectiva el actor, es un ser con capacidad y voluntad para actuar.

III. 9. El método de análisis: método AGIL relacional

Desde la Teoría Relacional el análisis de los fenómenos que se desarrollan en la vida social, son estudiados bajo un esquema de investigación, se inicia por realizar una conceptualización y se analiza el doble nivel hermenéutico que comprende la investigación sociológica. El instrumento metodológico que más se adapta es el método AGIL, definido por Donati como un modo de hacer hermenéutica en lo social o una manera de observar la relacionalidad social (Donati, 1991).

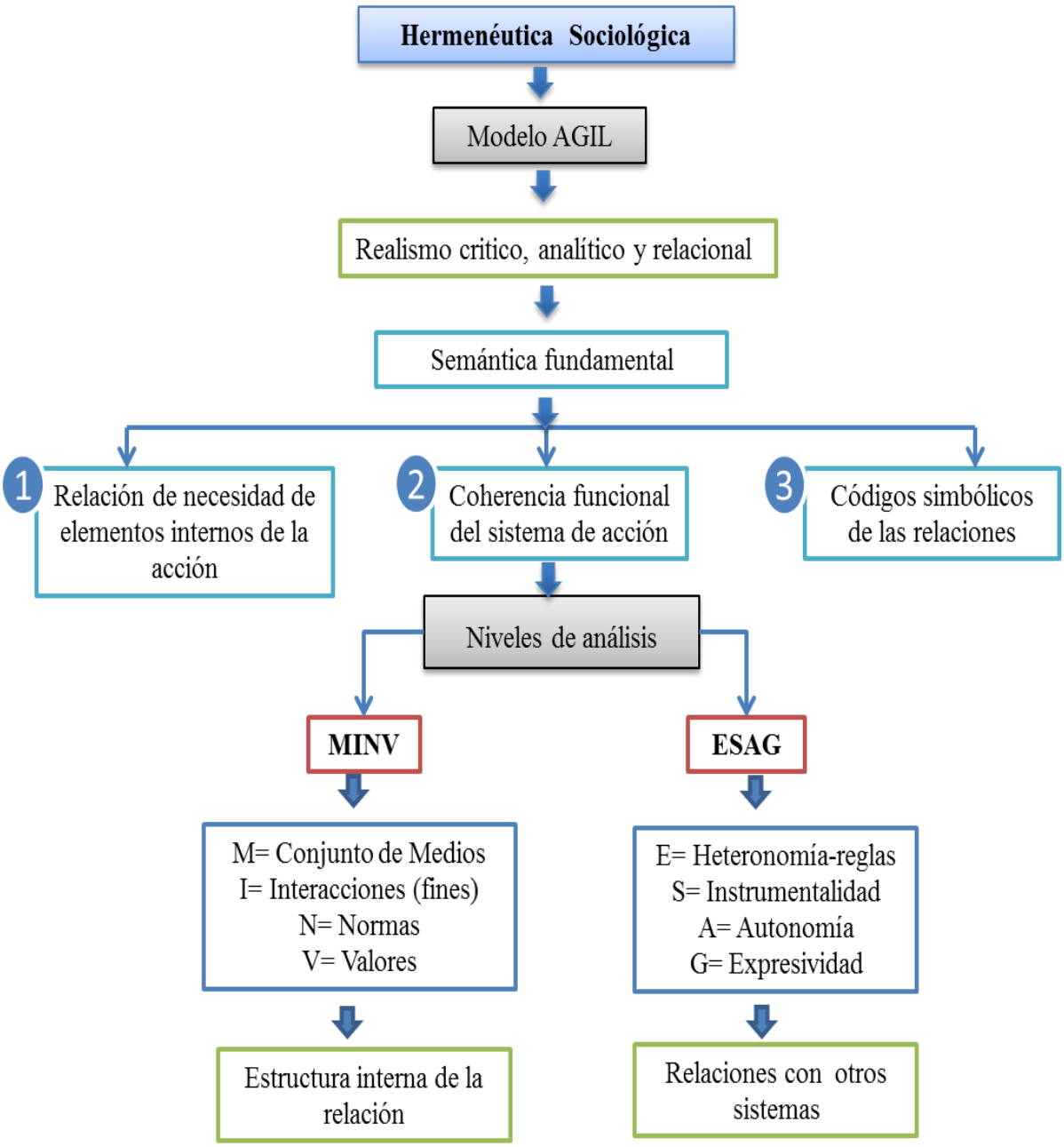
Tomar el modelo AGIL, significa que todo fenómeno social puede y debe ser descrito en nivel de la realidad *sui generis* de la relación; y puede definir el objeto sociológico en términos relacionales. Por tanto, el esquema “AGIL es un instrumento metodológico si se interpreta y se usa en clave relacional” (Donati, 2006, p. 39). En este

sentido, “AGIL se convierte en un modo de observar las relaciones sociales, que ayuda a descomponer e integrar sus componentes (o semánticas) fundamentales” (p.39). Este método implica la adopción de un realismo crítico, analítico y relacional que permite tres formulaciones: 1) relación de necesidad de los elementos internos a la acción (en sentido analítico), 2) relación de coherencia funcional del sistema de acción, y 3) el código simbólico de las relaciones posibles.

Por tanto, el esquema AGIL de la Sociología Relacional, significa que todo fenómeno social puede y debe ser descrito y comprendido dentro de la relación social (Donati, 2006). Dado que la sociedad es cambiante, emergen eventos que deben tener nuevas interpretaciones desde su forma de actuar, que legitimen las variaciones para nuevas interpretaciones, es decir, la sociedad se enfrenta a situaciones que justifican el nuevo estado de las relaciones, nuevas metas y aspiraciones en el sujeto, que conlleva a diferentes convivencias laborales, familiares, sociales, políticas, afectivas.

Desde esta postura, se presentan nuevos niveles de análisis denominados *MINV* y *ESAG*, que designan la aplicación de AGIL al estudio de: la estructura interna de cada relación y a las relaciones con otras relaciones sociales. Desde esta perspectiva, la estructura interna de la relación se presenta como MINV, la cual significa el conjunto de medios (M), interacciones (I), normas (N), y valores (V) que definen un tipo concreto de intercambio social (Donati, 2006). Así mismo, ESAG, se refiere a las relaciones entre sistemas o esferas sociales, que se establecen según posible heteronomía-reglas (E), instrumentalidad (S), autonomía (A) y expresividad o gratuidad (G), especificando las relaciones presentes entre subsistemas, instituciones, políticas entre otras otorgadas por la sociedad para el fruncimiento de esta (Ver figura # 4).

Figura # 4: Investigación de la realidad social desde Modelo Relacional



Fuente: Elaboración de la autora con base en Donati (2006).

TERCERA PARTE:

CONTEXTO Y RUTA METODOLÓGICA

CAPÍTULO IV

REALIDADES EN LOS ESCENARIOS LABORALES: CONTEXTO Y SUJETOS

La metodología se centra en una posición teórica y hace referencia al conjunto de métodos que rigen una investigación, que permiten lograr ciertos objetivos. Para Sautu, (2005) *todo es teoría* y desde esta perspectiva, se guía una combinación de construcciones teóricas y procedimientos lógicos y empíricos explícitos, que sirven como andamiaje para la construcción de la investigación. De esta manera, se posibilita la sistematización de métodos y técnicas estratégicas para llevar a cabo una investigación científica. Es el instrumento que enlaza al sujeto con el objeto de la investigación o tareas vinculadas con esta. Por tal, el propósito de esta investigación es comprender los tipos de relaciones desde lenguaje relacional simbólico que fomentan el desarrollo del Estrés Traumático Secundario ante el discurso del sufrimiento social durante la intervención profesional.

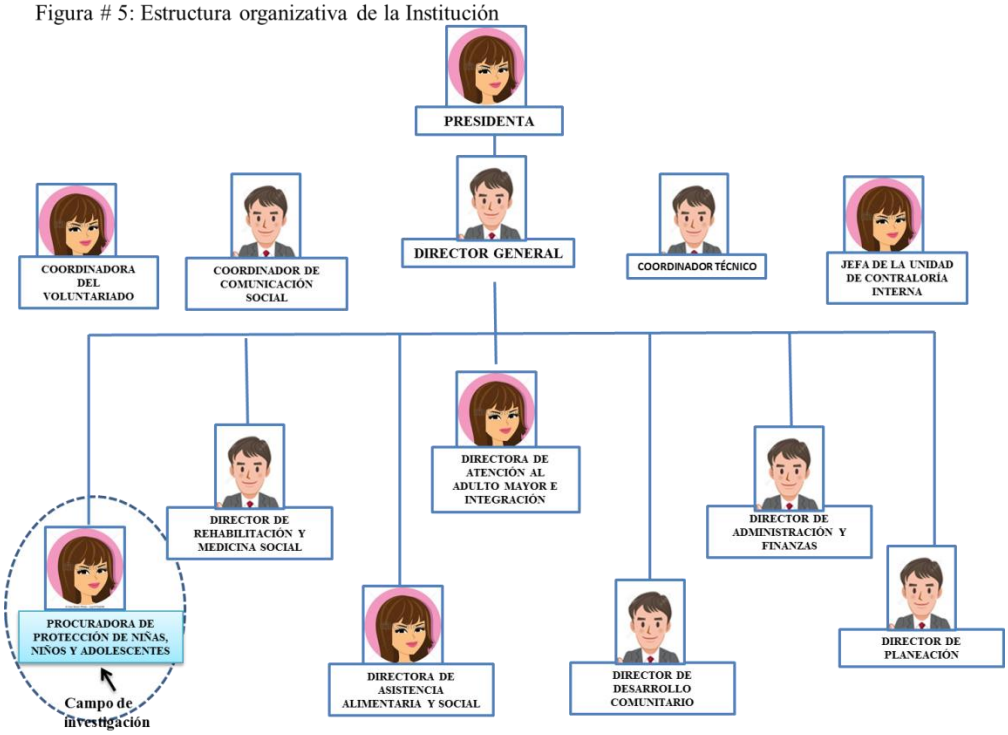
Para fines didácticos se presenta un análisis descriptivo que devela el acercamiento al escenario como realidad o campo de investigación social, un recorrido que contextualiza de forma descriptiva las dinámicas propias del contexto institucional, desde roles y funciones del trabajador social, ruta de atención y campos problemáticos con la finalidad de concretar la explicación y comprensión de las relaciones que emergen vinculados a las problemáticas sociales atendidas. Posteriormente se establece el posicionamiento metodológico presente desde metodología (s), diseño, alcances, instrumentos y ruta metodológica que dieron vida a los hallazgos de esta investigación.

El encuentro metodológico de las realidades en el escenario laboral ante el abordaje de la intervención social-relacional del trabajador social, se manifiesta por el punto de interacción dialógica y las múltiples formas de actuación y relaciones propias que enmarcan el proceso de intervención, por ello, este apartado se inicia con la descripción del escenario o campo de acción que consolidan estas experiencias y un descripción de los actores sociales de esta investigación.

IV. 1. Contextualizando el escenario de investigación

El desarrollo de la investigación se realiza en la Coordinación de Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de Sinaloa (DIF) Estatal. Coordinación que tiene como objetivoorientar y asesorar jurídica, social y psicológicamente a los miembros de la familia cuando se atente contra su integridad. Está conformada por tres áreas: Jurídica, Psicológica y Trabajo Social, las cuales trabajan en coordinación para impulsar los siguientes programas de atención (Ver figura# 5).

Figura # 5: Estructura organizativa de la Institución



Fuente: Elaboración de la autora (2017).

IV. 1.1. Campo problemático de la investigación: coordinación de Trabajo Social

Por el interés investigativo, objeto de estudio y objetivos propios de esta investigación, se instala específicamente en el área de Trabajo Social, siendo los trabajadores sociales los actores sociales que le dan vida, voces y significado a la misma. Se caracteriza por sus dinámicas y funciones diarias, integrantes y demandas o necesidades atendidas, pero por cuestiones comprensibles para esta investigación se describen las

funciones más significativas y específicas del área de Trabajo Social que se realizan por mayor demanda social: Investigación social, investigación de denuncias anónimas, estudios socioeconómicos y adopción; su participación en las programas de atención vigentes y su ruta de intervención.

IV. 1.1.1. Funciones, programas de atención y ruta de intervención

a) Funciones

1. Investigación Social: Este procedimiento inicia cuando se recibe la solicitud ya sea por parte del Ministerio Público, DIF Estatal y Municipales, Área Psicológica y Jurídica de la Procuraduría y termina cuando se entrega el informe de investigación Social. Su objetivo es verificar la violencia, trato y cuidado a personas que requieren apoyo legal, psicológico y social. El personal implicado en este proceso es el encargado de recepción, y las coordinaciones de Trabajo Social, Psicología y Jurídica. La ruta de intervención de los procesos se describe bajo el siguiente orden con características de responsables, acciones y tareas propias determinadas en protocolos institucionales.

2. Investigación de denuncias anónimas (DA): Este procedimiento aplica a todo el personal de Trabajo Social. Interviene dicha área, encargada de recepción, área Jurídica y Psicológica. Inicia cuando se recibe la denuncia, ya sea vía telefónica, anónima o directa y termina con el seguimiento del caso. Va enfocada a realizar estudios de investigación de denuncias por violencia familiar, maltrato físico, emocional, sexual, omisión de cuidados y abandono en agravio a los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, personas con capacidades diferentes y personas con dificultad por problemas mentales, que están siendo objeto de cualquier tipo de violencia.

2. Estudios Socioeconómicos: Este procedimiento aplica a personas que requieran realizar trámites de adopción, custodia, recuperación de menores, testamentos, publicación de edictos, Registro Civil y dependencias económicas. Participan: el solicitante, el encargado de recepción, el área de Trabajo Social y las áreas de Psicología y Jurídico. Inicia cuando se recibe la solicitud y termina cuando se entrega el estudio socioeconómico.

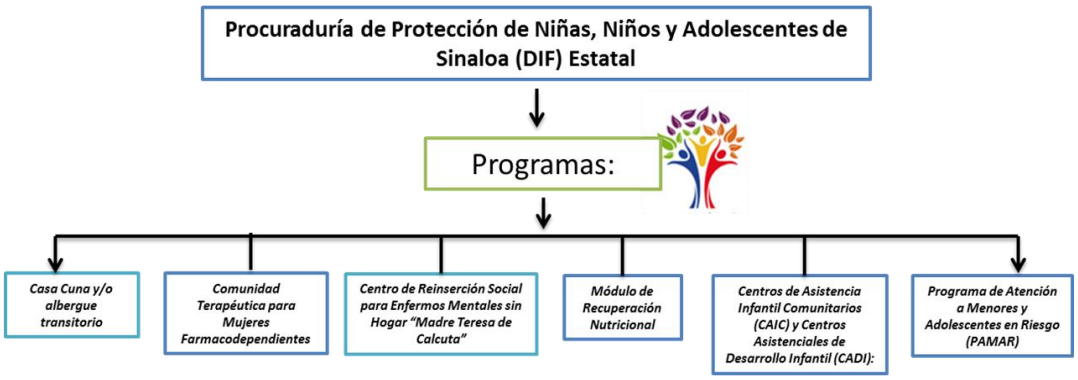
El estudio socioeconómico por su naturaleza, puede ser solicitado por diferentes instituciones o por el área de Psicología o de Jurídico. Pasa por proceso similar al de investigación social con variantes significativas que denotan el proceso.

4. Adopción. Este proceso inicia cuando se recibe un menor puesto a disposición del Ministerio Público de lo Familiar y termina con la solución legal de la situación del pequeño, ya sea por reintegración familiar o adopción. Participan el Ministerio Público (MP), Coordinadora de adopciones, Procuradora, Ministerio Público adscrito, trabajador social, psicóloga y jefe de casa cuna. Para el caso de adopciones, el Ministerio Público solicita la causa o delito del ingreso del menor y datos de sus familiares por vía oficio al departamento de Trabajo Social solicitando se realice la investigación social, la cual sigue los pasos ya antes mencionados hasta cerrar con entrega de respuesta al Ministerio Público.

b) Programas de atención de coordinación de Trabajo Social

El trabajador Social realiza distintas acciones que tienen un punto de conexión con tareas del área de Jurídico y área Psicológica, de esta manera, el trabajo multidisciplinario es esencial para poder atender los objetivos planteados en el Manual Organizativo de la institución y poder concretar la atención ante demandas sociales de seres en vulnerabilidad y riesgo. Participan de forma integral en la mayoría de los programas que tiene DIF Sinaloa (Ver figura # 6).

Figura # 6: Programas de atención en la institución.

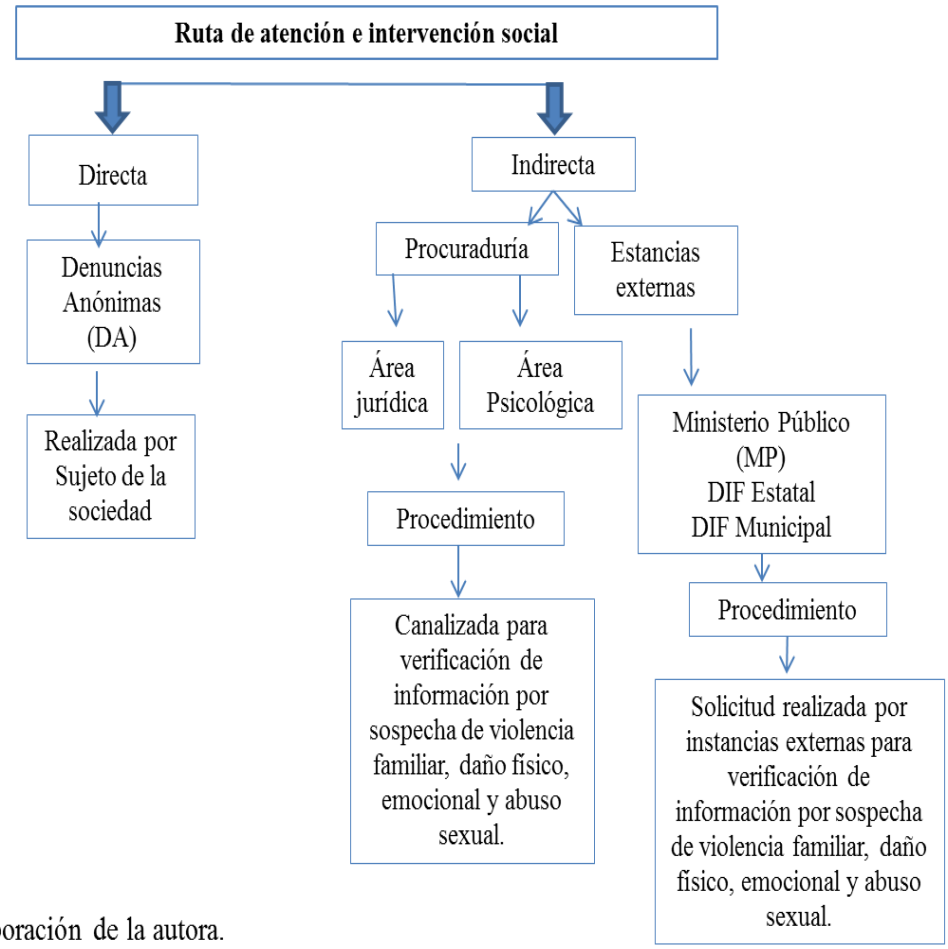


Fuente: Elaboración de la autora (2017).

c) **Ruta de intervención**

La ruta de atención gira entorno a momentos específicos que determinan el proceso de intervención o investigación social de los trabajadores sociales. Pueden ser de forma directa a través de denuncias anónimas (DA) la cuales son atendidas por el mismo trabajador social al tener línea telefónica directa para esa función; indirecta realizada a través de canalizaciones de áreas que integran el equipo intergrupal de la misma Procuraduría, sea área jurídica o área psicológica o por canalización de estancias gubernamentales o dependencias externas, Ministerio Público, DIF Estatal y DIF Municipal que comparten un fin común en contra de la violencia de la población vulnerable (Ver figura # 7).

Figura # 7: Ruta de atención e intervención.



Fuente: Elaboración de la autora.

Bajo este recuento se perfilan los procedimientos y lineamientos para la actuación del trabajador social instaurado en un contexto laboral específico a la atención del sufrimiento y problemáticas sociales atendidas por la institución, donde es imposible estar ajeno (a) a emociones que se despiertan ante la intervención relacional que brinda el trabajador social, es aquí en este escenarios donde se develan los múltiples matices que se avivan en cada relación, la cual está determinada por la implicación emocional, símbolos, lenguajes narrados, significados y aprendizajes adquiridos entre los implicados; de esta manera, a continuación se presenta el proceder metodológico que hace posible la explicación y comprensión del objeto de estudio de esta investigación, así como orientar al lector el porqué del método, diseño e instrumentos utilizados para la obtención de la información y análisis de la misma y no otros.

IV. 2. Actores sociales: los sujetos

Para fines de esta investigación se llevó a cabo consentimiento informado de los profesionales realizando asesoramiento informativo para la comprensión de las actividades a realizar, expresando objetivos y beneficios para la actuación de las tareas, así como para garantizar el nivel de confiabilidad y empatía al realizar la investigación. La población profesional fue seleccionada por casos atípicos que viven la experiencia diaria del sufrimiento social en el proceso de intervención con personas que buscan ayuda profesional. Los criterios de selección de los profesionales fueron los siguientes:

a) Ser profesionales del área de Trabajo Social,
b) Trabajadores dentro del área de intervención del sufrimiento del otro,
c) Activos y cautivos dentro de instituciones gubernamentales asistenciales,
d) Tiempos indistintos de antigüedad laboral,
e) Ambos sexos.

La población de profesionales del contexto de investigación estuvo integrada por once trabajadores sociales que brindan atención e intervención social a población vulnerable dentro de la institución, la cual cuenta con una población mayoritaria feminizada como característica esencial de la profesión, siendo integrada por 81.8% mujeres y 18.2%

hombres; con edades oscilantes entre 23 años mínimos hasta 46 años máximo, con una media aritmética de X=35 años y SD=7.95. En nivel académico se encuentra el 72.7% en licenciatura terminada, y 27.3% son alumnos que realizan el servicio social dentro de la institución. El estado civil mayormente reflejado es de 81.8% casados y 18.2% profesionales solteros, de los cuales el 72.7% argumentan tener de 1 a 2 hijos; 9.1% de 3 a 4hijos y 18.2% no tiene hijos.

La antigüedad laboral dentro de la institución fluctúa entre 2 meses mínimo hasta 22 años máximo, presentándose profesionales con trayectoria dentro de la institución que han ejercido en diferentes periodos gubernamentales con sus respectivos cambios estructurales y en diferentes proyectos en atención a la población sinaloense, tanto a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y familias en general. El tipo de contratación varía y de la misma forma su ingreso, presentándose un total de 45.5% con contratación base con prestaciones de ley, seguro médico y respaldo sindicalizado; 27.3% están bajo contratación temporal para apoyo al departamento de Trabajo Social por el incremento a la demanda de trabajo en intervención e investigación social; y 27.3% se encuentran en la etapa de profesionalización donde desarrollan habilidades y aprendizajes profesionales durante su período de servicio social[2]. Se registran 45.5% con un salario entre $6,000.00 a $ 9,000.00 quincenales; 18.2% con sueldo de $4,000.00 a $6,000.00; 9.1% menciona ganar un sueldo menor a $4,000.00; y 27.3% no reciben ningún apoyo económico que son los que realizan su servicio social.

Dentro de las demandas laborales en atención a sujetos éstas varían según los servicios brindados por la institución y las necesidades de los sujetos, de esta manera es muy difícil determinar un número exacto de usuarios atendidos por día, ya que éste depende de las necesidades y demandas de la sociedad, por lo cual, se argumenta una aproximación al respecto. Por tal razón, la demanda es atendida por el trabajador social bajo dos modalidades: a) previa cita dentro de la institución, y b) a través de investigación

[2]Estos últimos profesionales son alumnos de la Facultad de Trabajo Social, los cuales se encuentran en etapa de formación profesional realizando servicio social en la institución, por tal motivo son externos e independientes a la institución.

social en el campo comunitario. En estos rubros, un 18.2% de los profesionales argumenta atender diariamente de 1 a 4 sujetos aproximadamente; 54.5% indican atender de 5 a 8 sujetos, y 27.3% dice atender de 9 a 13 sujetos por día aproximadamente.

En referencia a la investigación social de campo, se subordinan en no *urgentes* y *urgentes*; las primeras hacen referencia a casos donde no se registra riesgo para el sujeto, por ejemplo, investigación por casos de pensión alimenticia, trámites de divorcio, adopción, trámites de actas de nacimiento, entre otras; las segundas manifiestan alto riesgo para la integridad física y emocional de los sujetos de acuerdo a la denuncia, tal es el caso de abandono de menores, maltrato físico y abuso sexual, entre otras. Por tales denuncias expresadas, el trabajo de investigación social es muy intenso y es atendido por visitas una vez por semana para cada trabajador social, y realizándose un recorrido por las direcciones registradas, sean en la misma ciudad o sindicaturas colindantes, saliendo a campo regularmente dos trabajadores sociales diariamente. Sin embargo, las denuncias anónimas (DA) que exponen problemáticas en alto riesgo son atendidas con carácter apremiante a la mayor brevedad. Los horarios de atención a la comunidad son de 8:00 am a 3:00 pm. de lunes a viernes y diariamente se realizan guardias en atención (3:00 a 5:00 pm) a casos de emergencia, las cuales son rotativas, incorporándose un trabajador social cada día y se adjunta a un equipo multidisciplinario conformado por abogado, psicólogo y Ministerio Público (MP) y patrulla de seguridad estatal.

En cuanto a actividades extralaborales, se registran 45.5% de profesionales que realizan actividades fuera del proceso de intervención con personas que sufren; de los cuales, el 9.1% reporta trabajar con personal en atención a belleza (estética); 9.1% se desempeña en trabajos de herrería y pintura en busca de una mejor calidad de vida; 18.2% en actividades diferentes a la profesión (empleada y pequeña comerciante); 9.1% se desempeña como docente en programas de licenciatura en Trabajo Social, 54.5% argumentan solo trabajar en la institución y dedicarse a la atención de su familia.

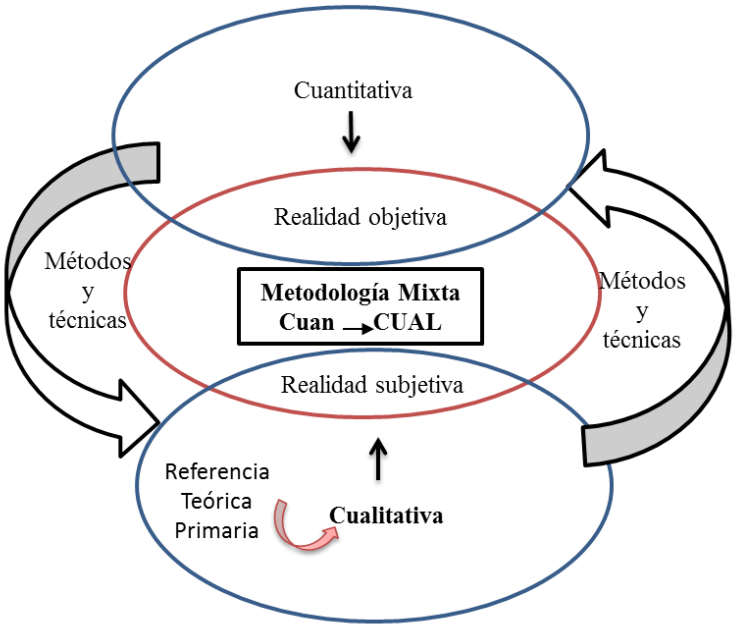
CAPÍTULO V:

POSICIONAMIENTO METODOLÓGICO

La metodología hace referencia a ordenamientos o métodos para la construcción de la evidencia empírica, y se apoya de paradigmas, que permiten la discusión de los fundamentos epistemológicos del conocimiento. Por tal motivo, el enfoque metodológico que fundamenta esta investigación comprende una integración de la metodología cuantitativa y la metodología cualitativa, con métodos y técnicas desde ambos enfoques; denominado metodología mixta (Tashakkori & Teddlie, 2003) o complementaria (Pardo, 2011). Se utiliza esta metodología por la inserción en diferentes campos de investigación, tal es el caso de las Ciencias Sociales y la Salud: Educación, Enfermería, Psicología, Medicina, Comunicación y el Deporte, debido que permiten la integración de las metodologías cuantitativa y cualitativa y sus diversas técnicas y potencian la posibilidad de comprensión del fenómeno de estudio, específicamente en los campos complejos en donde está involucrado el ser humano y su diversidad (Pereira, 2011).

En el área de la salud, estos métodos se difunden por la conjugación de interacciones intersubjetivas entre los seres humanos que se interconectan por experiencias de vida dolorosas a través de los relatos existenciales que evocan significados y aspectos emocionales, que debilitan las acciones confrontativas de los sujetos, dando al fenómeno investigativo una ruta de comprensión a profundidad (Ver figura# 8).

Figura # 8: Posicionamiento metodológico.



Fuente: Elaboración de la autora.

En derivación a lo expresado, la integración de metodologías concuerda con lo planteado por Flick (2007) quien advierte del uso de estrategias de combinación complementarias, donde "la investigación se caracteriza por un eclecticismo más o menos pragmático en el uso de diversos métodos cualitativos y cuantitativos según las necesidades que se plantean para dar respuesta a la pregunta de investigación" (p.27). En concordancia, la combinación de múltiples prácticas metodológicas, materiales empíricos, perspectivas y observaciones en un mismo estudio permiten una mejor comprensión, debido a la incorporación de niveles de complejidad y profundidad a la investigación (Denzin & Lincoln, 2005). Por ello, esta investigación postula una integración de metodologías y técnicas que permiten cuantificar y cualificar las relaciones que emergen al intervenir el sufrimiento social manifiesto por las problemáticas sociales de la vida cotidiana, así como las implicaciones emocionales acumulativas que vive el trabajador social y que repercuten en su salud profesional.

V.1. Metodología y diseño de investigación

El diseño de investigación es el plan para recoger y analizar los datos que hacen posible que el investigador responda cualquier pregunta y objetivos que se hayan planteado. Acontece desde la ruta para la recogida de datos hasta la selección de las técnicas para el análisis de éstas (Ragin, 2007). Desde la tipología del diseño esta investigación se posiciona en metodología y diseño mixto, con referencial teórico primario o dominante cualitativa y de orden secuencial [cuan → CUAL], fundamentada desde los criterios de Tashakkori & Teddlie (2003) determinando por: a) el número de fases del estudio, b) las formas de implementación de la parte cuantitativa y cualitativa, c) la etapa en que se integran, d) el énfasis o predominio de alguno de ellos, e) las funciones del estudio y f) la perspectiva teórica o ideológica.

El método mixto se define como el estudio que implica la recopilación o análisis tanto cuantitativo y / o datos cualitativos en un solo estudio en el que los datos se recogen al mismo tiempo o secuencialmente, se les da una prioridad, e involucran a la integración de los datos en una o más etapas en el proceso de la investigación (Creswell, Plano, Gutmann & Hanson, 2003). Por tal, la investigación con métodos mixtos propone la incorporación de enfoques múltiples en todas sus fases del estudio, es decir, identificación del problema, recogida de datos, análisis de datos y las inferencias finales; hasta incluir una transformación de los datos y un análisis a través del apoyo de otros enfoques (Tashakkori & Teddlie, citado en Flick, 2007; Creswell & Plano, 2007). Siendo así, que para fines investigativos se integran perspectivas teóricas desde el Trabajo Social, la Sociología y la Psicología, así como métodos, diseño y técnicas desde enfoques teóricos metodológicos enmarcados en la Fenomenología y la Hermenéutica, que aprueben un enfoque interpretativo y explicativo del simbolismo que emerge en la red de relaciones complejas que generan desgaste emocional de Estrés Traumático Secundario, y a su vez, se recrea en el proceso de intervención social, especificándose así que el entramado social relacional recircula dicha contaminación al interior y exterior de la dinámica social del profesional.

Según señala Tashakkori & Teddlie (2003) los diseños en métodos mixtos por su referencia teórica pueden clasificarse de la siguiente forma:

CUAL + cual
CUAL → cual
CUAL + cuan
CUAL → cuan
CUAN + cuan
CUAN → cuan
CUAN + cual
CUAN → cual

Desde la simbología[3], se plantean como diseños mixtos de dos tipos:

Con *modelo mixto*: En el cual se combinan en una misma etapa o fase de investigación, tanto métodos cuantitativos, como cualitativos.

Con *método mixto*: En este tipo, los métodos cuantitativos se utilizan en una etapa o fase de la investigación y los cualitativos en otra.

Por su organización y en función del paradigma que enfatizan y el orden y frecuencia en que se aplican pueden ser:

Igualdad en el status: Se da simultaneidad en la aplicación de los métodos y ninguno se prioriza en la investigación, solo varía en orden de secuencialidad. En el sentido, los diseños pueden expresarse de la siguiente manera:

Concurrente:	CUAL + CUAN
Secuencial:	CUAL → CUAN
	CUAN → CUAL

[3](+) Significa que el método secundario se está utilizando simultáneamente, en el mismo periodo de recolección de datos.

(→) Indica que el método secundario se utilizó posteriormente a la recolección de los datos primarios.

Mayúsculas: Señalan que el método o enfoque que tienen priorización en el estudio.

Cual: Se refiere al enfoque o método cualitativo

Cuan: Se refiere al enfoque o método cuantitativo (Tashakkori & Teddlie, 2003; Johnson & Onwuegbuzie, citado en Pardo, 2011; Driessnack, Sousa & Costa, 2007).

Estatus dominante: En esta categoría se ubican los diseños en concordancia con los objetivos de la investigación e interés, la priorización de los enfoques, ya sea el cuantitativo o cualitativo, la aplicación puede ser tanto secuencial como concurrente.

Concurrente:	CUAL → cuan
	CUAN → cual
Secuencial:	CUAL → cuan
	Cual → CUAN
	CUAN → cual
	Cuan → CUAL

V. 1.1. Referencia teórica primaria: perspectiva cualitativa

La expresión *investigación cualitativa*, en sus inicios, se utilizó como una manera característica de describir una alternativa a la investigación cuantitativa y en muchas ocasiones se cuestionó como subordinada; Sin embargo, las Ciencias Sociales en general, brindaron investigaciones donde se recurría a textos (material empírico), perspectivas desde quien vive el fenómeno en las prácticas, y conocimiento cotidiano que permitiera la comprensión de un proceso o relación (Flick, 2007). Estas características enfatizan la capacidad de describir, explicar e interpretar los fenómenos sociales desde la experiencia misma del sujeto dentro de sus prácticas, determinadas por un contexto, un tiempo y un espacio histórico. Y a su vez, por un conjunto de interacciones y lenguajes propios recreados en el escenario, enmarcado por los signos y símbolos que determinan las relaciones en un espacio natural.

Por lo tanto, hablar de investigación cualitativa remite a un complejo campo histórico que vio nacer la investigación cualitativa, forjado por métodos y técnicas que buscan un acercamiento subjetivo e interpretativo ante el estudio de la vida humana desde diferentes disciplinas, surgiendo controversia entre las mismas. Pero a la vez, presenta coincidencias al admitir el estudio en un campo natural, dando significancia al fenómeno social a través de los ojos interpretativos del observador, por ser quien vive de forma

directa el fenómeno. Ante lo expuesto, en forma genérica, Denzin & Lincoln (2005) definen la metodología cualitativa como:

> Una actividad localizada en tiempo y lugar que sitúa al observador en el mundo, consiste en un conjunto de prácticas interpretativas que hacen visible a este. Estas prácticas transforman el mundo, lo representan, a través de notas de campo, entrevistas, conversaciones, grabaciones, este nivel implica un enfoque naturalista, interpretativo del mundo (p.4).

De esta manera, la investigación cualitativa no se limita a la producción de conocimiento científico, sino a cambiar problemas, producir o promover soluciones a problemas prácticos así como trasformar el mundo. Los investigadores cualitativos no actúan de forma neutral en el campo, sino que toman parte cuando observan (observación participante), llevan a la reflexión de los participantes sobre su vida, y conducen a nuevas formas de entender el mundo que les rodea, esto hace que la investigación cualitativa conduzca a comprender y cambiar el mundo (Flick, 2007). También busca la comprensión de significados, desde las perspectivas de los actores sociales, las condicionantes de la vida cotidiana, hasta brindar una descripción detallada de la realidad (Denzin & Lincoln, 2005), expresada por experiencias y conductas que inducen al sujeto, a reinterpretar su propio mundo y reestructurar sus códigos interpretativos del mundo social donde interactúa.

Desde esta perspectiva se posiciona en el escenario laboral institucional donde se interactúa con el objeto de estudio, donde se observa y participa en la intervención del trabajador social dentro de la institución, así como las manifestaciones del sufrimiento expresado por los sujetos al buscar ayuda bajo las modalidades de iniciativa propia y obligación, seguida de un proceso legal, como también las formas de actuación del profesional en correspondencia con las demandas interinstitucionales y las formas de actuación y relaciones dentro del campo profesional. De esta manera, se escucha y observa durante la intervención el sufrimiento que vive el sujeto, sea dentro del contexto familiar, la calle, escuela, instituciones laborales, entre otras.

V. 2 Enfoques teóricos metodológicos: fenomenología y hermenéutica

El objeto de estudio de esta investigación se guio por modelos teóricos y metodológicos del Trabajo Social, la Sociología y la Psicología Laboral/ de la Salud, donde se desarrolla un entramado teórico que encuadre el sustento epistémico teórico y metodológico de la misma. A su vez, admitió dar respuesta al interés de comprender e interpretar de qué manera se articulan las formas de actuación, tipo de relaciones y lenguajes simbólicos relacionales en el proceso de intervención del sufrimiento social y su implicación recircular para el desarrollo del Estrés Traumático Secundario en los trabajadores sociales.

Dicho interés se colocó en una mirada integrativa de perspectivas teórico metodológica como la fenomenología descriptiva *(*Heidegger, 2005*),* hermenéutica interpretativa (Gadamer, 2007) y la hermenéutica de lo social (Donati, 2006*)* que consienten abordar la realidad social como proceso de investigación dentro de las Ciencias Sociales y Humanas, y asume el interpretativismo así como busca la comprensión del significado de los fenómenos sociales. La Fenomenología y la Hermenéutica como nuevas perspectivas para la investigación aquí planteadas, abordan el objeto de estudio, y se centra en la postura de Heidegger y Gadamer, al proponer un mundo de la vida (*ser ahí*), la intersubjetividad (*relación tu/yo*) que favorece la emergencia de sentido de los significados del ser, y el *yo investigador* que descubre lo oculto e integra la unidad de sentido. Por tanto, la Hermenéutica y la Fenomenología buscan la comprensión de los significados de los fenómenos sociales, a través del significado de la palabra hermenéutica como interpretación o comprensión (Sandín, 2003) y la fenomenología como corriente que aporta la experiencia subjetiva de los hechos tal y como se perciben.

Esta complementariedad teórica metodológica asintió concebir la compleja realidad social y humana a partir de vivencias y la cotidianidad del propio sujeto, con el fin de entender al ser humano en su conjunto de interacciones (Heidegger, 1989). Estas vivencias expresan la capacidad de ponerse en el lugar del otro y entender el mismo lenguaje, entretejiéndose un conjunto de acciones o interacciones que reconocen a la comunicación

con los otros como relación bilateral, la cual surge de la interacción recíproca entre dos sujetos.

Por su parte Gadamer (1998) articula la fenomenología hermenéutica en el contexto de la temporalidad y en el de la historicidad de la existencia humana. Esta postura se satisface en la infinitud del saber y en la mediación pensante de la tradición con el presente hasta alcanzar la fusión de horizonte, el cual tiene lugar en la comprensión, y ésta ocurre en la forma lingüística. Para este autor, la comprensión se da mediante el diálogo, la conversación que subyace a su vez a la pregunta como un momento hermenéutico. Por tal motivo, la vida del sujeto recorre experiencias marcadas por un tiempo, una historia que solo tiene significado por quien lo vive y de esta manera, el relato existencial conlleva importancia para la comprensión de las experiencias al ser narradas.

La fenomenología interpretativa enfoca los modos de ser del mundo, donde la comprensión de éste, las vivencias, y la cotidianidad en la que interactúa el ser humano se interpreta mediante el lenguaje. De esta manera, se muestra la visión que se basa en la interpretación de la cultura por medio de la palabra, sea esta por escritura, lectura o diálogo (Gadamer, 1993). Bajo este panorama, la palabra está vinculada al uso lingüístico y se le otorga significado colectivo e implica una relación social.

Ante esta postura se plantea la convergencia de la *hermenéutica de lo social* abierta al sentido (Donati, 1991) la cual esboza un nuevo modelo en la investigación, la cual parte de la concepción de la realidad social en función de relaciones. Para Donati (2006) una teoría es relacionalmente adecuada: a) si se coloca a nivel de la realidad *sui generis* de la relación, y b) si puede definir el objeto sociológico en términos relacionales, con el objetivo de realizar el análisis de los fenómenos que se desarrollan en la vida social. Para este proceso se proponen los siguientes pasos: a) formular un esquema de investigación, b) analizar una conceptualización, c) analizar el doble nivel hermenéutico que comprende la investigación sociológica.

Con lo ya planteado, el proceso teórico metodológico de la investigación se

fundamentó desde un proceder hermenéutico como lógica de acción social, que busca comprender el fenómeno en toda su complejidad a partir de su historicidad y mediante el lenguaje. De esta manera, con Heidegger (2005) se posiciona la comprensión de la existencia del ser y la existencia mediante su lenguaje. Gadamer (2007) remite a la comprensión del *horizonte existencial* (espacio-temporal) a través del lenguaje y Donati (2006) posiciona la compresión e interpretación del fenómeno como relación social desde una hermenéutica de lo social. Dicho proceso introduce a interpretar y explicar el fenómeno estudiado desde una nueva visión a la cual se denomina *hermenéutica sociológica relacional.*

La lectura del fenómeno social es relacional, por ello, la intervención social permite la aparición de relaciones como un acto bilateral (cara-cara) que se caracteriza por intenciones dadas en el sujeto; esta relación por su forma de actuar puede ser, como ya se dijo anteriormente, por utilidad o beneficio, mandato, reciprocidad y donación; y las relaciones se clasifican en relaciones históricas, virtuales y simbólicas. La relación social tiene referencias lingüísticas que no siempre requieren un lenguaje verbal (Donati, 2002).

Por tanto, la complementariedad de los métodos accede la conexión con técnicas, teorías y métodos que admiten explicar el proceso de intervención del sufrimiento social y la contaminación hacia el Estrés Traumático Secundario en el trabajador social, desde una lectura relacional que pone énfasis en las formas pragmáticas de actuar y los tipos de relaciones que se presentan durante la intervención social. De esta manera, para Donati (2006) la realidad se explica mediante la observación e identificación de hechos sociales físicos que suceden en un espacio-tiempo, y a través de una configuración de realidades relacionadas que se articulan y emergen de muy diversas maneras, se reproducen, cambian y desaparecen con el paso del tiempo.

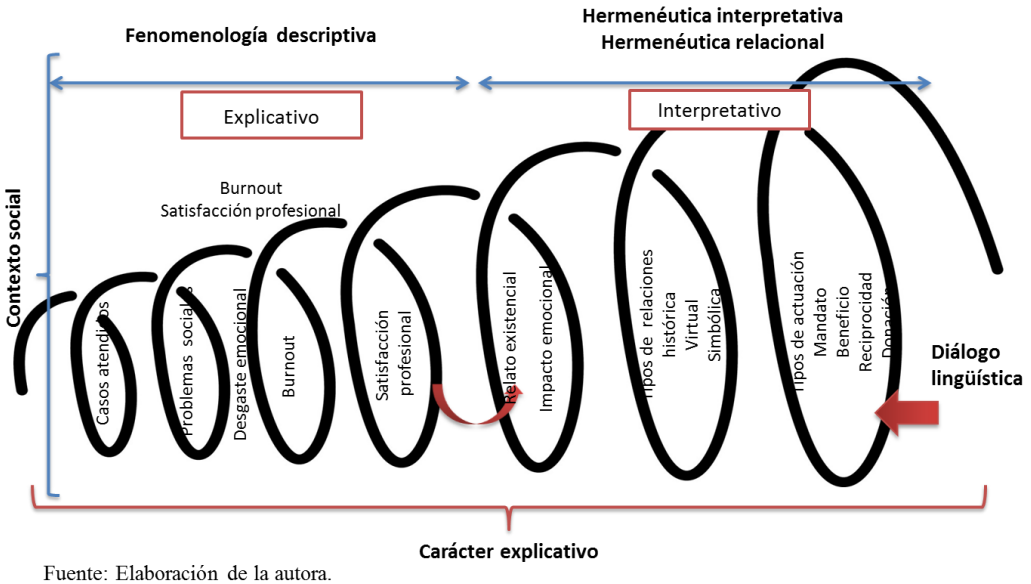
Como ya se ha mencionado, la intervención del sufrimiento social ha dejado a la luz la complejidad para el abordaje del problema social de salud en los contextos laborales, por lo tanto, la comprensión de los fenómenos sociales emergentes complejos conducen a la conciencia con respecto a utilizar múltiples métodos al estudiar estos fenómenos, lo cual

respalda el uso de metodologías y diseños mixtos para la investigación del Estrés Traumático Secundario desde el Modelo Relacional.

V. 3. Alcance de la investigación

En nuestros días existe una fuerte tendencia en la profundización y comprensión de los fenómenos sociales, desde una perspectiva interpretativista, la cual considera la existencia de múltiples realidades que los individuos perciben, entienden, experimentan y dan sentido a la realidad de manera diferente, según la formación y experiencias únicas del individuo (Pole, 2009). Por tal razón, en referencia a los objetivos planteados, esta investigación se fundamenta en un alcance *explicativo-interpretativo,* (Ver figura # 9).

Figura # 9: Alcances de la investigación.



Fuente: Elaboración de la autora.

El carácter explicativo se definió por el acercamiento de los enfoques y la necesidad de concentrar esfuerzos en el desarrollo de la investigación, presentes a través de la estadística, los números y al mismo tiempo al orden o análisis metódico que permitió clasificar y medir la realidad estudiada a través del enfoque cuantitativo como el cualitativo (González, 2001). Ibáñez (citado en Delgado & Gutiérrez, 2005) argumenta que para analizar los procesos sociales hay que tener en cuenta que la cualidad se transforma en

cantidad; así mismo, Alvira (1983) plantea que existen grandes avances técnicos para enfrentar los datos cualitativos, de los que se destacan: transformar lo cualitativo en cuantitativo mediante nuevos desarrollos de la teoría de la medición; desarrollo de nuevas técnicas de análisis estadísticos y buscar nuevos lenguajes formales no necesariamente numéricos que permitan el análisis de los datos cualitativos.

Bajo estas premisas, dicha complementariedad metodológica accedió a medir los niveles de contaminación o riesgo, burnout y satisfacción profesional en los profesionales del Trabajo Social. A la par, se clasificaron los casos atendidos de acuerdo a la problemática existencial del sujeto. De igual forma, se realizó el análisis de datos sociodemográficos (edad, sexo, estado civil, número de hijos y estudios realizados) y variables organizacionales (antigüedad laboral, tipo de contratación, ingresos, horas laboradas y número de sujetos atendidos, así como, la existencia de doble jornada laboral). Dicho procedimiento aprobó a buscar relaciones entre dichas unidades de análisis y el desarrollo y permanencia del Estrés Traumático Secundario en los profesionales.

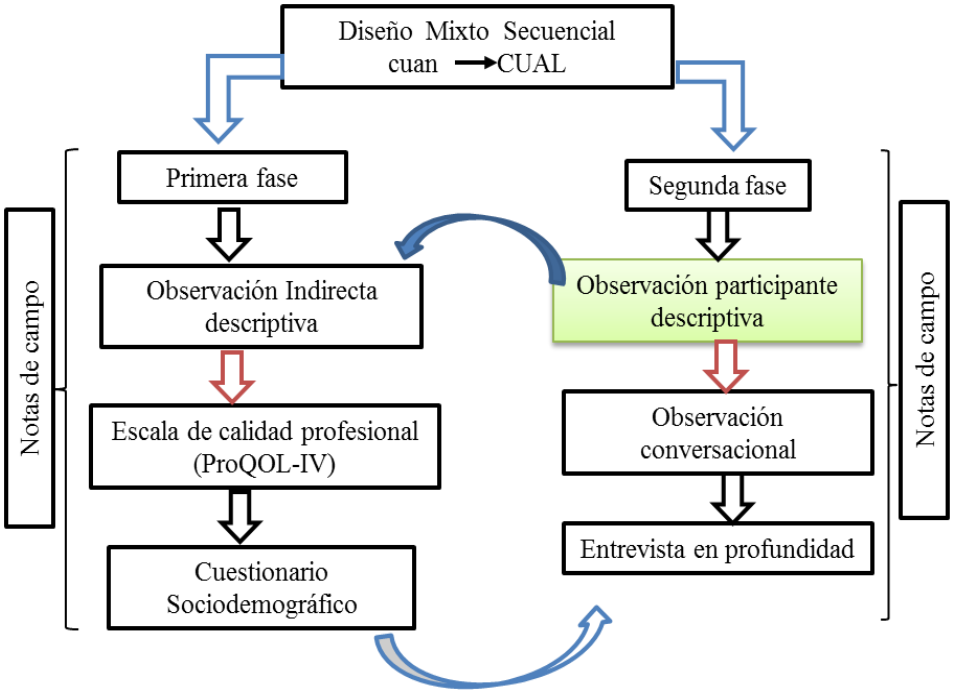
El carácter interpretativo se asocia a buscar las razones o emociones que conducen a la acción del sujeto dentro de un contexto social, bajo las consideraciones de pensamientos, emociones o lógicas, caracterizadas por la interpretación de significados de la conducta humana, la cual tiene un carácter de signo; en este sentido, el enfoque interpretativo propone la comprensión de la acción humana mediante la interpretación de esas motivaciones (Barbera & Inciarte, 2012). La epistemología interpretativa lleva a la dimensión intersubjetiva centrada en el sujeto individual y en el descubrimiento del significado, los motivos y las intenciones de su acción (D´Ancona, 1999). Desde esta mirada, Donati (2006) observa el mundo interpretativo a través de las relaciones humanas como referencias simbólicas e intencionales, que conectan al sujeto social con el mundo vivido mediante vínculos de reciprocidad, presentes en un tiempo y un marco de significados compartidos. De esta forma, la relación profesional refiere a un intercambio simbólico como un círculo de reciprocidad y donación, es decir, dar y recibir.

Por lo tanto, el carácter interpretativo de la investigación permitió ir al encuentro del marco referencial de significados compartidos en el trabajador social y el sujeto atendido a través del proceso de intervención social. De igual forma, se analizó el mundo vital del trabajador social y su red relacional con los sujetos durante el proceso de intervención social, rescatando el lenguaje relacional al dialogar a través de la atención, se identificaron los tipos de casos atendidos de mayor impacto emocional desde el referente lingüístico y simbólico del profesional, sea sobre recuperación de sentimientos, experiencias y emociones vividas en su contexto laboral. Importante fue caracterizar los casos de intervención para obtener y describir categorías propias del proceso relacional, desde tipos de relaciones presentes y las formas de actuar, intenciones y reciprocidad presentes en la relación durante la intervención social entre el profesional contaminado o en riesgo y el contexto institucional laboral, describiendo los estados emocionales y lenguajes propios de las relaciones.

V. 4. Instrumentos que guiaron el proceso de investigación

Para el levantamiento de la información se retomaron instrumentos y técnicas de ambos enfoques metodológicos; desde la metodología cuantitativa se utilizó la Escala de calidad profesional: Satisfacción y fatiga por compasión (ProQOL-V) y un cuestionario sociodemográfico. Desde el proceder cualitativo se recurrió a la observación (participante, descriptiva, conversacional), y la entrevista a profundidad por ser los instrumentos y técnicas que permitieron rescatar el sentir, vivencias y significados desde el mismo contexto laboral en interacción con los mismos sujetos, observándose *in situ* las relaciones con los trabajadores sociales y su acercamiento con la frustración y dolor vivido al interactuar con los problemas sociales; los instrumentos fueron aplicados de acuerdo al orden de aplicación según método mixto secuencial (Ver figura# 10).

Figura # 10: Técnicas e instrumentos de investigación según fases metodológicas



Fuente: Elaboración de la autora.

a) Escala de calidad de vida profesional: satisfacción y fatiga por compasión (ProQOL–V)

La escala de calidad de vida profesional (ProQOL-V de Stamm, Larsen & Davis (2009) (Ver anexo 1), es una escala tipo Lickert que consta de 30 reactivos; mide tres subescalas: la satisfacción por empatía (satisfacción laboral), el Burnout y el desgaste por empatía (estrés traumático secundario). La escala es de clasificación de cinco puntos, representada por *1= Nunca, 2= Rara vez, 3= A veces, 4=A menudo y 5 =Muy a menudo*. En general, las preguntas que componen la escala se clasifican según Rodríguez, Gil & García (1999) en preguntas sobre experiencias, sentimientos, conocimiento, que exploran la experiencia vivida del trabajador social al trabajar con sujetos que sufren, situación que por añadidura lo llevará a tocar su subjetividad e intersubjetividad que ha vivido en el contexto laboral a través del proceso de intervención profesional.

La subescala de contaminación al Estrés Traumático Secundario consta de 10 ítems, evalúa síntomas de estrés postraumático relacionado con el trabajo o con la exposición a material altamente estresante en el cuidado y ayuda con los otros. La escala presenta una puntuación inversa, por lo tanto, puntajes altos denotan problemas para estar dentro del contexto laboral y puntuaciones bajas enuncian la estabilidad normal ante el fenómeno del estrés traumático secundario.

La subescala al Burnout consta de 10 ítems, las puntuaciones más altas denotan significancia o mayor riesgo al agotamiento o cansancio físico y emocional, irrumpiendo de forma negativa ante la atención con los sujetos. Así como, las puntuaciones bajas referencian sentimientos positivos acerca de la capacidad de ser eficaz en su trabajo, realizando las actividades con satisfacción y agrado al atender a los sujetos en la institución laboral.

La subescala de satisfacción profesional, consta de 10 ítems. Ésta mide el placer que se deriva de ser capaz de hacer el bien en su trabajo. Las puntuaciones altas en esta escala representan una mayor satisfacción en relación con su capacidad de ser un cuidador eficaz en su trabajo. Si sus resultados son inferiores es posible que perciba problemas con su trabajo, o puede haber alguna otra razón que impida su satisfacción por las actividades que no son parte de su trabajo.

El instrumento se ha probado en distintos contextos extranjeros y denota ser confiable con coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach por encima del .70 en las tres subescalas. Para el caso de interpretación cuantitativa se registran rangos de puntuaciones que van de bajo, promedio y alto. Específicamente para el contexto de México se realiza un estudio para determinar las propiedades psicométricas de la escala en el contexto de la salud y personal de enfermería del Estado de Baja California, arrojando un coeficiente Cronbach arriba de .75 en las escalas de desgaste y .79 en satisfacción por empatía, y la escala de burnout no presenta confiabilidad por su bajo nivel de convergencia entre los ítems (Mendoza, García & Serna, 2014).

Aun y con las limitantes presentadas en el contexto mexicano se realiza la traducción de la escala de calidad de vida profesional ProQOL-V del idioma inglés al español, proceso avalado por tres expertos en idioma inglés y área de investigación científica. Cabe aclarar que el análisis psicométrico no es la prioridad de la investigación; no obstaste se realiza piloteo del instrumento en elHospital Civil de Culiacán, con personal del área de enfermería que se desempeña en la área de hospitalización en turno matutino, vespertino y nocturno, personal de ambos sexos, así como las que realizan guardias especiales de fin de semana, lográndose aplicar 92 escalas. Los criterios para la selección del espacio estuvieron determinados por la similitud de la investigación realizada por Rodríguez, *et al* (1999) ya mencionada, especificando sujetos dentro del área de hospitalización; de igual forma se consideró un espacio y sujetos que estuvieran en intervención constante con el sufrimiento y problemáticas de la vida cotidiana de los usuarios que están internados y sus familias. Posteriormente se realizó el análisis estadístico utilizando el paquete estadístico para la ciencia social (SPSS. 21) se obtuvo un nivel de confiabilidad de alfa de Cronbach general de 0.73, siendo confiable la aplicación del instrumento para la población de Culiacán.

b) Cuestionario sociodemográfico

El cuestionario por su naturaleza corresponde a un instrumento asociado a la encuesta, sin embargo, ambos difieren por el tamaño de la muestra donde la encuesta es aplicada a niveles macro y el cuestionario es aplicado a grupos pequeños. Sus preguntas son estandarizadas y específicas; y se clasifican en información de identificación y antecedentes sociales Gomez-Peresmitre & Reidl, s/f). Para fines de la investigación se realiza un cuestionario sociodemográfico (Ver anexo # 2) compuesto por 18 preguntas, siendo estas preguntas abiertas y de opción múltiple delimitadas por rangos específicos a criterio del investigador. El cuestionario se adapta a preguntas sociodemográficas y variables institucionales y éstas se dividen en las siguientes categorías:

- Datos de identificación (estado civil, sexo, edad, número de hijos),
- Profesión (Estudios profesionales),

- Institucional (Antigüedad laborando, tipo de contratación, salario, número de sujetos atendidos y doble jornada laboral).

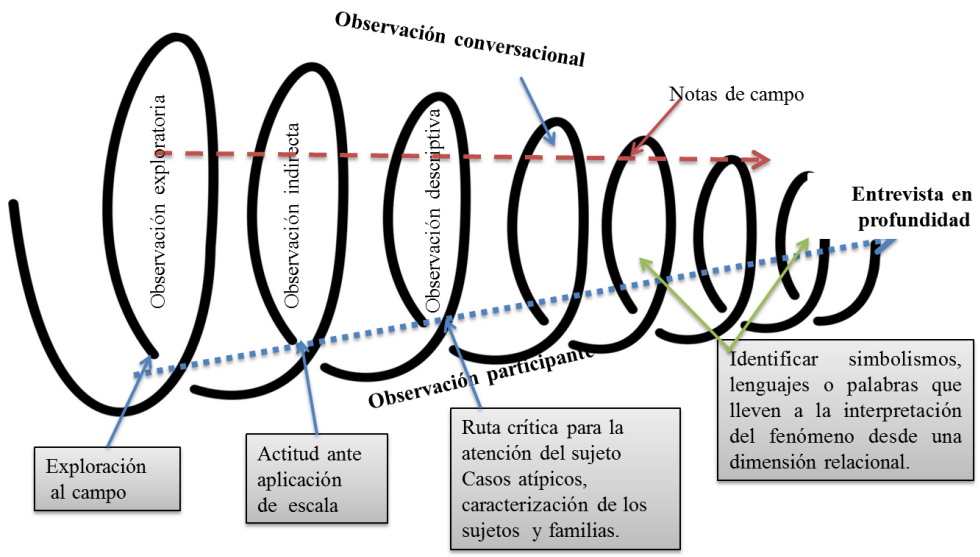
El objetivo central al utilizarlo fue el poder realizar una caracterización del profesional, e identificar la incidencia de algunos factores presentes en el desarrollo del estrés traumático secundario.

c) Observación como proceso transversal e interactivo

La observación se sostiene sobre una primera y espontánea percepción empírica de la realidad (Sánchez-Parga, 2005). Para Delgado & Gutiérrez (2005) «la ciencia comienza con la observación», palabras que inducen a la forma de abordar un planteamiento de un objeto de estudio, desde métodos y técnicas sean cualitativas o cuantitativas. La observación se define como "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado" (Marshall & Rossman, citado en Kawulich, 2005, p.79).

Por tanto, para esta investigación se utiliza la observación para la recolección de datos como un proceso dinámico, dialógico, interactivo y transversal que está determinado por la descripción hermenéutica, y el carácter exploratorio dentro del escenario se inicia con el círculo hermenéutico descriptivo donde posteriormente se desarrolla un análisis desde la perspectiva de espiral transaccional, donde se interconecta la observación descriptiva, indirecta, participante y conversacional/narrativa a través de movimientos secuenciales que explican el objeto de estudio desde los lenguajes de los trabajadores sociales y los sujetos con códigos, significaciones y experiencias de vida que se interrelacionan en el proceso de intervención social y relacional (Ver figura # 11).

Figura # 11: Proceso de aplicación de técnica observacional y entrevista



Fuente: Elaboración de la autora.

De acuerdo al esquema propuesto, la observación participante y la observación conversacional presentan un proceso transversal con mayor énfasis pensada desde la propuesta de Bernard (1994), la cual asume que "el proceso para establecer relación con una comunidad y aprender a actuar al punto de mezclarse de forma que sus miembros actúen de forma natural, luego salirse de la comunidad y sumergirse en los datos para comprender lo que está ocurriendo" (citado en Kawulich, 2005). Dicha postura aprueba el sentido de la objetividad a través de la distancia del observador, conversaciones naturales, entrevistas de varias clases, notas con una actitud abierta y libre de juicios, así como la visión de la observación participativa como un proceso, en tiempos determinados.

El primer acercamiento al campo de investigación asumió una fase inicial de observación exploratoria descriptiva que permitió la familiarización con el grupo de trabajadores sociales, la institución y los sujetos atendidos, este es el proceso de instalación de *rapport*. Para este momento, la observación presenta un sistema descriptivo abierto que asiente la identificación del problema de forma no estructurada, observando el fenómeno complejo con acontecimientos multidimensionales de forma natural.

En consecuencia, la observación guió a descripciones selectivas (Rodríguez, *et al*, 1999) considerando unidades de observación específicas como: conductas al momento de la relación e intervención, sentimientos y emociones que se mueven internamente en el trabajador social según la situación problemática, experiencias de la vida laboral ante la complejidad del contexto natural, social y cultural de la institución; conectando el fenómeno en toda su complejidad como fenómeno social que emerge en los contextos laborales y deteriora la salud de los profesionales. Se realizaron registros como notas de campo las cuales fueron transversales durante todo el proceso de la observación. Esta actividad llevó a identificar simbolismos, lenguajes o palabras que se trasladaron a la interpretación del fenómeno desde una dimensión relacional.

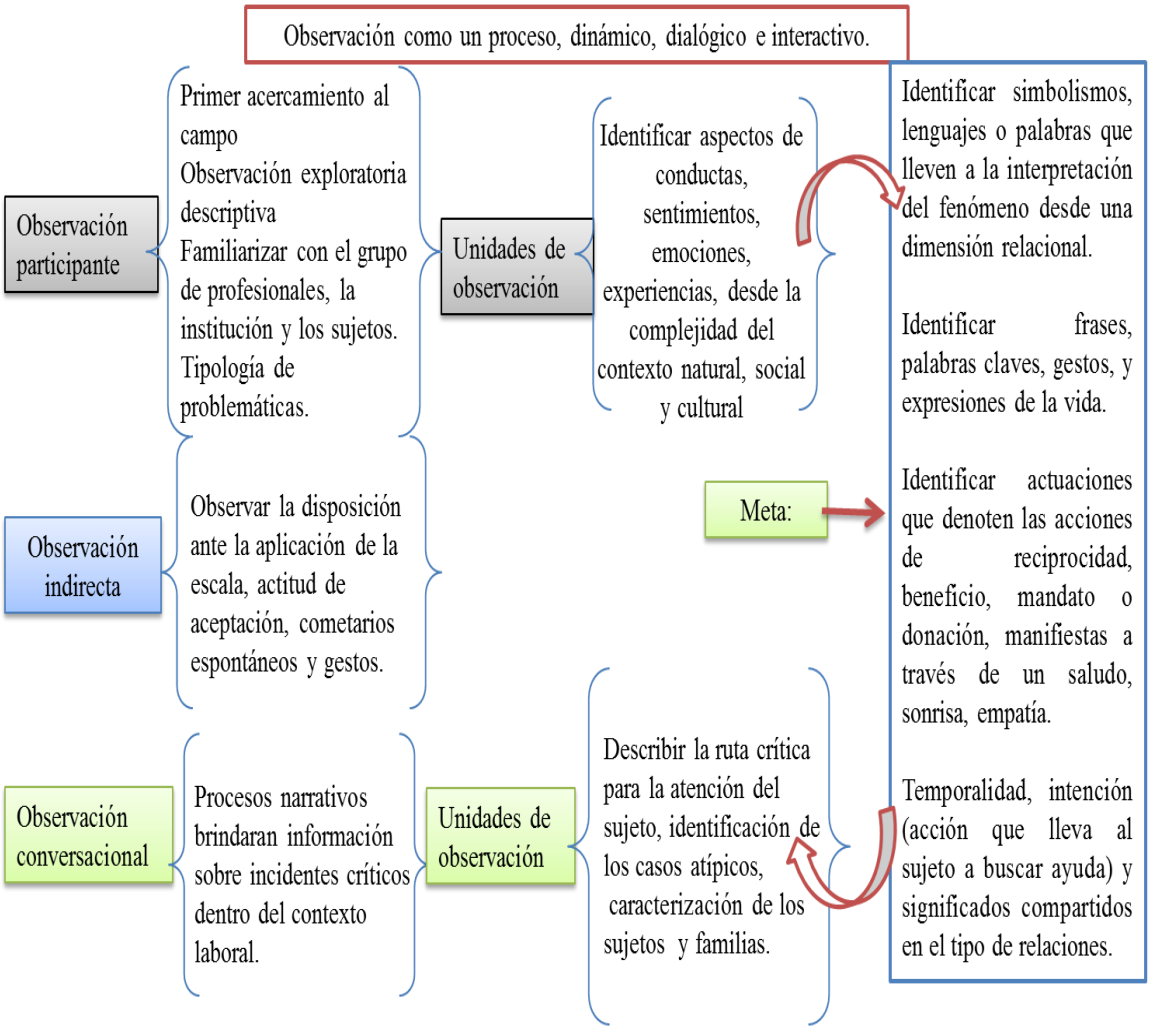
La observación indirecta llevó a conectar con los eventos que surgieron espontáneos o circunstanciales que se fueron presentando y le dieron significación a situaciones específicas, tal fue el caso de las relaciones intergrupales con distintas áreas profesionalizantes que imperan en la institución así como interacciones fuera del contexto institucional al realizar investigación social de campo; de igual forma permitió identificar la disposición y actitud ante la aplicación de la escala, cometarios espontáneo, así como gestos durante su aplicación (Ver anexo #3).

La observación conversacional o narrativa se convirtió en un instrumento vital para esta investigación, la cual se condujo de forma libre y natural en la vida cotidiana. Este proceso permitió realizar una descripción detallada desde los protocolos de intervención de las trabajadoras sociales, así como para poder observar las actuaciones y tipos de relaciones que emergieron durante la intervención, en dependencia del caso y sujetos atendidos y la convirtieron única e irrepetible. Asimismo, fue el pilar para realizar el proceso dialéctico hermenéutico, yendo a la búsqueda de confirmación y veracidad de la información, presentes durante momentos recurrentes bajo la manifestación de problemáticas sociales repetitivas, o bien, por el seguimiento de casos más impactantes, los cuales, brindaron la oportunidad para este proceso de consistencia y validez de la información. De igual forma, se observaron las conductas que se presentaron dentro de acontecimientos específicos como sonrisas, gestos, saludos, acercamientos físicos, entre otros (Ver anexo #4).

Los procesos narrativos brindaron información sobre incidentes críticos que se presentaron de forma inmediata dentro del contexto laboral, donde se recoge toda la información sin interrupción y con toda la neutralidad posible. La duración de la observación coincidió con el tiempo de la presentación del evento (tiempo de sesión), en un espacio natural y un tiempo real (Rodríguez, *et al*, 1999), siendo este dentro de la institución con citas programadas, situaciones espontáneas de sujetos que buscaban atención de forma *in situ* o en intervenciones donde se interactuaba ante la investigación social de campo.

Dichas relaciones condujeron al registro de instantes críticos e informaciones significativas, que llevaron a recopilar información concreta sobre una cuestión de interés, por ejemplo, describir la ruta crítica para la atención del sujeto, identificación de los casos atípicos atendidos, identificación de la motivación que guía la intervención, es decir, es decisión propia del sujeto buscar ayuda o existe un proceso legal que inicia la intervención, caracterización de los sujetos y las familias, tipificación de las relaciones que se presentan en el proceso de intervención, así como actuaciones por beneficio, reciprocidad, mandato y/o donación; de igual forma se identificaron condicionantes de riesgo, que por su naturaleza, impacto y frecuencia son clasificados en condicionantes de riesgo primarias y secundarias con preponderancia permanentes, circunstanciales y temporales. Asimismo se recogieron elementos de temporalidad, intención (acción que lleva al sujeto a buscar ayuda) y significados compartidos en el tipo de relaciones que se presentaron en el escenario a estudiar. Se utilizó el registro de campo con hechos concretos como frases, palabras claves, gestos, y analogías o expresiones de la vida laboral del trabajador social (Ver figura # 12).

Figura # 12: Ruta de observación y unidades observacionales



Fuente: Elaboración de la autora.

d) Entrevista en profundidad

La entrevista en profundidad es una conversación con un propósito de interacción social (Balcázar, González, Gurrola & Moysén, 2005). La entrevista cualitativa a profundidad es definida por Taylor & Bogan (1994) como encuentros repetidos cara a cara entre el investigador y los sujetos, encuentros dirigidos hacia la comprensión de la perspectiva que tienen los sujetos con respecto a sus vidas, experiencias o situaciones, tal y como la expresan con sus propias palabras.

La entrevista es una relación diádica canalizada por la discursividad, propia de la cotidianidad, bajo la condición de encuentros regidos por reglas que marcan márgenes apropiados de relación interpersonal en cada circunstancia, permiten acceder al universo de significaciones de los actores, haciendo referencia a acciones pasadas o presentes, generando una relación social que sostiene la diferencia existente en el universo cognitivo y simbólico del entrevistador y el entrevistado (Guerrero, 2001). Este proceso remitió a un mundo de interacciones, contacto, comunicación, confrontación, reflexión expresada, indagación hasta concretar un reporte o informe (López & Deslauries, 2011).

Desde el Trabajo Social y una lectura hermenéutica, la entrevista determinó estrategias para observar y conocer la situación de las personas atendidas y las relaciones que desarrollan los trabajadores sociales con cada sujeto atendido, donde se buscó la precisión de los significados de los elementos en la intervención. Así mismo, retomando a Alonso (1998) dice que la entrevista "es un constructo comunicativo y no un simple discurso, sino que este constituye un marco social de la situación de la entrevista" (p. 195). El discurso apareció como respuesta a una interrogación difundida en una situación dual y conversacional, con su presencia y participación y teniendo un enorme potencial para acceder a la parte mental y vital de las personas, a través de la cual se descubrió su cotidianidad y las relaciones sociales que mantiene**.**

La entrevista se utilizó con la finalidad de explorar a profundidad un tema en específico, situación que permitió centrar las preguntas para explorar el campo del Estrés Traumático Secundario, la intervención social, situaciones problemáticas como reflejo del sufrimiento social y vida emocional del trabajador social, así como normas y símbolos institucionales que influyen en las relaciones de los sujetos y los trabajadores sociales. Cabe mencionar que la observación participante y la observación narrativa dieron oportunidad para identificar la complejidad del objeto de estudio, recurriendo a la entrevista a profundidad para reconstruir algunos tópicos específicos de forma concreta y breve (ver anexo # 5).

V. 5. Procedimiento y ruta metodológica en la investigación

Como toda investigación, ésta surgió de una idea práctica, la cual tuvo continuidad de estudios previos realizados por la investigadora (Casillas, 2014). No obstante, se fortalece con la búsqueda bibliográfica y la apropiación teórica que fundamenta todo el proceso investigativo actual. Determinante en el proceso fue la delimitación de los objetivos y alcance de la investigación que enmarcaron la etapa de organización metodología, diseño, sujetos, escenario y los instrumentos ya antes mencionados. Asimismo se perfiló la realización de análisis psicométricos específicos y pilotaje de instrumentos. Aunado a todo el proceso se realizaron gestiones administrativas y protocolarias para incursionar en la institución gubernamental (campo de investigación), presentando protocolo de investigación y asumiendo la normatividad y horarios como un profesional más para interactuar en la institución. Dentro del contexto natural se realizó acto de presentación con coordinadores de áreas de Trabajo Social, Psicología y Jurídicos. Para la iniciación dellevantamiento de la información se efectuó por participación y apoyo voluntario y a través del consentimiento informado. De este modo, la investigación se inició y continuó interactuando diariamente en el contexto laboral de Coordinación de Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes de Sinaloa (Ver anexo # 6).

V. 5.1. Descripción de la ruta metodológica según fases y aplicación de técnicas e instrumentos

El método mixto en su etapa de recopilación de datos que se presenta en un proceso secuencial de dos fases marcadas por la aplicación de métodos y técnicas de ambas metodologías. Las fases van subordinadas por los objetivos de la investigación para la aplicación de métodos y técnicas. El primer momento metodológico permitió la fusión de las técnicas cuantitativas y cualitativas: primeramente se aplicó la escala de calidad de vida profesional (ProQOL-V), el cuestionario sociodemográfico y se llevó a cabo la observación indirecta lo cual permitió desarrollar una base de datos por medio del paquete estadístico SPSS- versión 21, para el análisis estadístico descriptivo y la identificación de los niveles de contaminación, vulnerabilidad, riesgo y no riesgo al Estrés Traumático Secundario de

los trabajadores sociales, así como definir la relación entre los factores de Estrés Traumático Secundario, Burnout y satisfacción por el quehacer profesional. Específicamente el cuestionario sociodemográfico llevó a estructurar los perfiles personales de los actores sociales que participaron en la investigación. En concordancia la observación participante y observación indirecta permitieron caracterizar el contexto y la población de profesionales, identificación de ruta de intervención, formas de relaciones al momento de la intervención, relaciones intergrupales, relaciones y formas de actuación con los sujetos, normatividad institucional y funciones del trabajador social dentro de la institución.

En la segunda fase se utilizaron métodos cualitativos con la población total de trabajadores sociales, desde el enfoque fenomenológico descriptivo y hermenéutico recurriendo a técnicas como la observación indirecta descriptiva, observación participante, observación conversacional y entrevistas en profundidad, que recuperaron la subjetividad entre los vínculos relacionales del trabajador social y los sujetos en el proceso de atención profesional institucional. Se identificaron prevalencia de traumas y problemáticas atendidas desde una dinámica relacional, posibles redes de interacción con sus códigos y lenguajes propios, así como procesos emocionales que vive el profesional, identificando a la vez, cuáles son los elementos significativos que fomentan el desarrollo del Estrés Traumático Secundario.

V. 6. Análisis y procesamiento de la información

El análisis y procesamiento metodológico de la información se centró en una postura interpretativa comprensiva apegada a estrategias empíricas consideradas desde la hermenéutica y el modelo teórico de la Sociología Relacional (Donati, 2006). De esta forma, apoyados por los fundamentos del círculo hermenéutico, hermenéutica dialéctica y análisis interpretativos de espiral transaccional, planteado este último por Wolfgang (2005) se busca dar lectura al lenguaje y al símbolo. El autor argumenta que “lo que se traduce mutuamente nunca se ve por completo, sino cubierto de símbolos” (p. 10), por tanto, la espiral hermenéutica reconoce que el discurso fijado a través de la escritura no escapa a un marco de la realidad abierto a la infinitud, por lo tanto, el intérprete ha de ser considerado

desde su propio contexto y relacionado dialécticamente con el contexto del autor y a la explicitación de la intencionalidad que dirige el proceso.

Por lo expuesto, ningún signo lingüístico puede tener nunca, ni reclamar para sí, un significado universal independiente del contexto. Por ello, el significado de cada palabra de un pasaje debe determinarse según el contexto en que aparece. Según Schleiermacher (1990) la determinación sintáctica y la contextual están destinadas a circular el significado del autor (citado en Wolfgang, 2005). Todas estas operaciones metodológicas se llevan a cabo en un movimiento circular[4]. Por tanto, el conocimiento completo siempre implica un círculo aparente, que cada parte puede entender solo fuera del todo al que pertenece, y viceversa. Para la sistematización de este proceso recircular se proporcionaron los textos discursivos a los profesionales con la finalidad de verificar la información otorgada y se registraron charlas sobre temas específicos para confirmar la consistencia y validez de la información.

Con el mismo objetivo hermenéutico, el análisis cualitativo se utilizó para la descripción a través del análisis de contenido y conversacional que perfiló al estudiar y analizar las comunicaciones y lenguajes de forma sistemática, objetiva y cuantificable (López, 2002). Krippendorff (1990) define el análisis de contenido como "una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproductibles y válidas que puedan aplicarse a un contexto" (p. 28). Por su parte, Bardín (1997) lo explica como "un conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones utilizando procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción de contenido de los mensajes" (p.29), estos se conocen como discurso. De esta manera, el análisis de contenido se transforma en un conjunto de procedimientos interpretativos y discursivos de la información recabada, a través de observación participante, conversacional y entrevistas, plasmadas en notas de campo y registro de trascripción de las entrevistas.

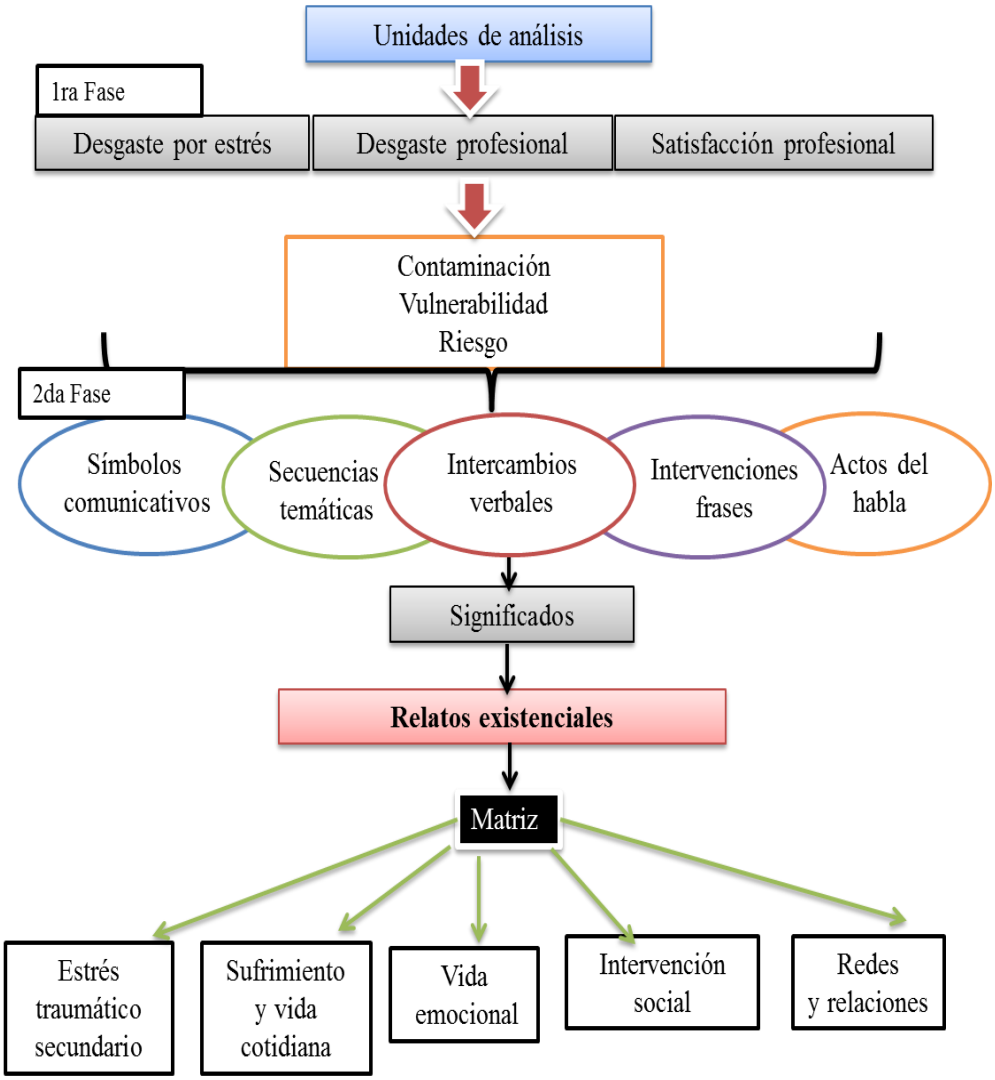
[4]El análisis de interpretación de los datos inicia con círculo hermenéutico, sin embargo, al incursionar entre las categorías y profundidad de la comprensión, explicación e interpretación se transcurre trasversalmente por espiral transaccional hermenéutica.

Por su parte, el análisis conversacional/narrativo como tipo de análisis el discurso busca el significado de relatos narrados, que dan sentido a las acciones, a los eventos vividos e interacciones con los otros, es decir, busca el análisis de las interacciones diádicas de la vida cotidiana; por ello, la interacción social tiene en la conversación espontánea una de sus más cotidianas y potentes fuentes de estructura, desarrollo y cambio. En la conversación espontánea se pone en evidencia el carácter dialogal del lenguaje. Por tanto, la narrativa permite ir al encuentro de diferentes subjetividades ligada a palabras y acciones que construyen la realidad (Biglia & Bonet-Martí, 2009). Por lo expuesto, el análisis descriptivo conversacional y análisis de contenido se realizaron mediante la trascripción descriptiva de la información recabada reconstruida como textos discursivos. Sin embargo, la finalidad de la técnica fue analizar las ideas expresadas, siendo el significado de las palabras, frases lo que se intentó y logró cualificar.

El método de análisis de contenido utilizado se fundamentó en la propuesta por Mayring (2000), durante el desarrollo de análisis interno de las narrativas, procurando destacar el sentido y carácter interpretativo personal y subjetivo de los trabajadores sociales. Por consiguiente, posicionados en la perspectiva teórica metodológica relacional, se leyó el texto como producto simbólico, dónde se investigan significados de contenidos homogéneos, se organiza y se efectúa codificación jerarquizada de la información hasta articular unidades de análisis y especificar símbolos comunicativos, secuencias temáticas, intercambios verbales, frases y actos del habla que indujeron a categorías teóricas, y codificación jerarquizada de la información.

De tal forma que el procesamiento de la información aprobó una aproximación semántica o esferas discursivas interpretativas, donde las unidades de análisis brindaron segmentos de los contenidos y mensaje que fueron caracterizados e individualizados para formar categorías y realizar inferencias interpretativas a través de ellas; dando oportunidad a conformar las dimensiones semánticas o matrices codificadas como: Estrés Traumático Secundario, sufrimiento y vida cotidiana, vida emocional, intervención social y redes y relaciones (Ver figura # 13).

Figura # 13: Procesamiento y análisis de la información



Fuente: Elaboración de la autora.

V. 7. Giro relacional: integración de fases teóricas-metodológicas en la investigación

El desarrollo de la investigación se presentó como un proceso investigativo articulado desde métodos, técnicas y procedimientos cuantitativos y cualitativos, las cuales desde el círculo hermenéutico-dialéctico, generaron un proceso interpretativo que fue desde sus elementos a la totalidad, como de la totalidad a sus elementos, en forma giratoria de espiral transaccional hermenéutica, sin que en ningún momento se pudiera romper esta

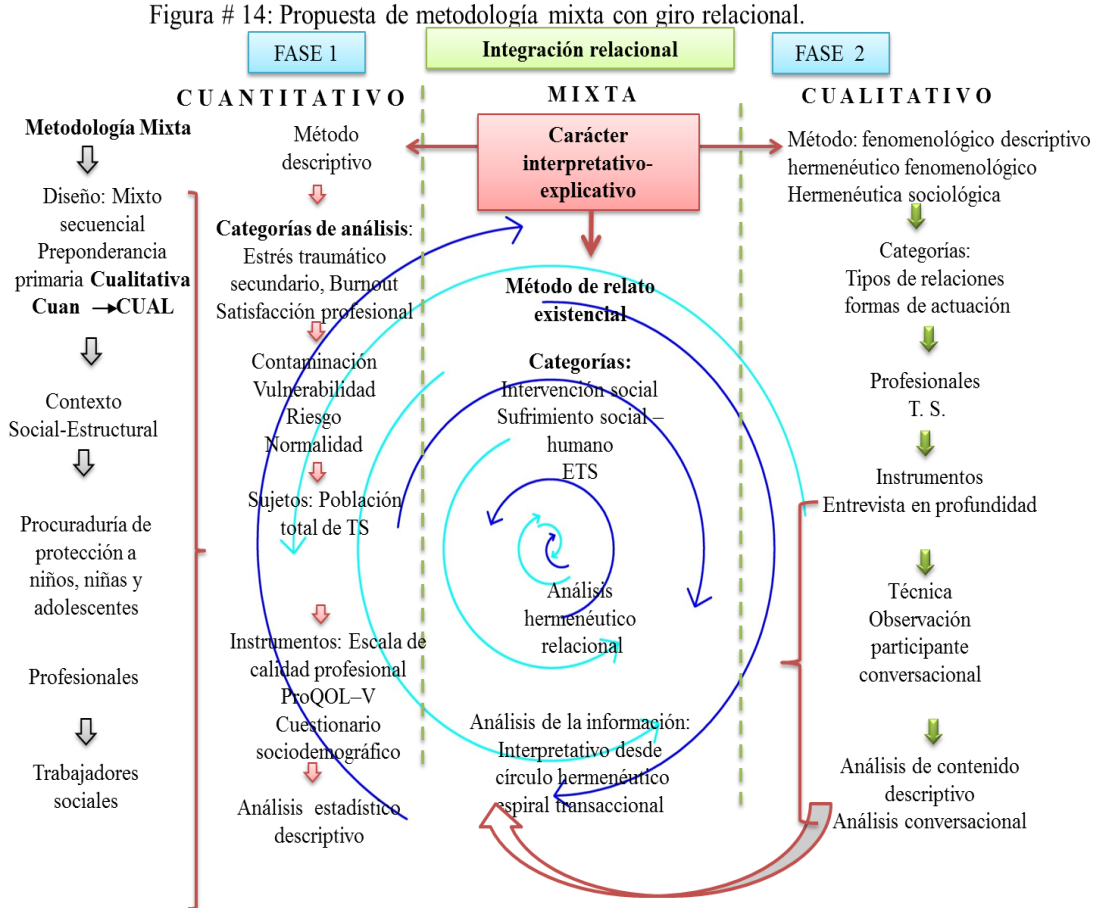
circulación entre las partes y el todo. En la investigación la vinculación metodológica se alcanzó mediante un *giro relacional* que vincula ambas metodológicas; dicho "giro" es transversal mediante un proceso de reciprocidad entre la realidad social estudiada y la interpretación que emergió al investigarla. Este proceder se presentó por la estructura de las relaciones que se interconectaron para la utilización de métodos y técnicas metodológicas que explicaron los objetivos planteados en la investigación. Esta relación metodológica sustenta la significatividad de las expresiones y las partes de sus relaciones. Así, la relación dialéctica se presenta entre un análisis comprensivo, explicativo e interpretativo.

Desde esta visión, la dialéctica lleva a movimientos aclaratorios desde etapas de *compresión- explicación- interpretación*. La comprensión conllevó a una aprehensión de los objetos de la cultura para un acercamiento al significado, en un primer momento surge de las experiencias previas o respuestas en sentido común y se deduce una explicación incipiente del problema. La explicación como otra etapa, generó un acercamiento de resignificación de los hechos y las manifestaciones relacionales del fenómeno estudiado, este momento acercó a una mirada unificada entre ciencia y enunciados científicos, donde a través de la teoría se construyeron explicaciones nuevas que profundizaron en el análisis del fenómeno. Este nivel alcanzó una abstracción conceptual del fenómeno y consolidó un nivel significativo superior de análisis investigativo. Esta etapa alcanza un análisis analítico para entender y desmembrar el objeto de investigación, permitiendo una profundización mayor para entenderlo, igualmente lleva a un proceso reflexivo y de comprensión que transita a una totalidad intencionada que emerge, es decir, los datos recabados se transforman en unidades de análisis, matrices y codificaciones que para el caso explicaron el fenómeno, de esta manera surgen las matrices ya planteadas.

La última etapa, la interpretación postuló al desarrollo de comprensión y explicaciones fundamentadas que culminaron en una síntesis, o surgimiento de nuevas explicaciones teóricas que expresa un sentido cualitativo mayor, dando paso a un nuevo conocimiento científico. Este solo se logró cuando la interpretación de los hechos fue enmarcada en el contexto histórico y cultural donde se estructura el proceso de intercambios simbólicos y recíproco entre los sujetos implicados. La presencia del

investigador de forma interactiva e interna con el fenómeno, las mismas relaciones presentes y acciones que permitieron la interacción directa con los profesionales y sujetos atendidos, llegando a compartir emociones, sentimientos y el sufrimiento con los sujetos, asi como la posibilidad de complejizar el fenómeno a través de la interpretación desde el sentir y voz de los sujetos implicados en el proceso de intervención del sufrimiento social reflejado ante la vida cotidiana de los sujetos; desarrollándose con el tiempo el desgaste emocional que afecta la salud del profesional (Ver figura# 14).

Figura # 14: Propuesta de metodología mixta con giro relacional.



Fuente: Elaboración de la autora.

CUARTA PARTE:

RESULTADOS, HALLAZGOS Y DISCUSIÓN

CAPÍTULO VI

RESULTADOS: ENTRE SUFRIMIENTO, NARRATIVAS Y SIGNIFICADOS EN INTERVENCIÓN RELACIONAL

Esta investigación asume presentar los resultados obtenidos enmarcados en una relación metodológica con sus objetivos de investigación. Acciones metodológicas que inducen al análisis descriptivo, explicativo y comprensivo a través de los métodos estadísticos cuantitativos y cualitativos que reflejan el estado de desgaste emocional al Estrés Traumático Secundario de los trabajadores sociales. Posteriormente se hace hincapié en comprender-explicar el entramado de relaciones con un análisis interpretativo guiado por un proceder hermenéutico cualitativo desde la perspectiva relacional que lleva a la búsqueda de significados, frases, símbolos, intercambios verbales que emergen y que asienten desarrollar un análisis teórico del mismo objeto de estudio; de esta manera, se enmarca un proceso de comprensión en giro relacional que reconstruye el análisis de la información recabada. Para dar respuesta a los objetivos ya mencionados, y por fines comprensibles de organización de la información, se presentan los resultados obtenidos en dos apartados: primero, un análisis descriptivo, y segundo, un análisis comprensivo-explicativo que sienta los fundamentos de la metodología mixta que se plantea en esta investigación.

El *análisis objetivo-descriptivo*, asume dar respuesta a los primeros objetivos que guardan relación con la identificación del nivel de desgaste emocional al Estrés Traumático Secundario en los trabajadores sociales, así como conocer la satisfacción profesional que viven al ayudar al otro además de la caracterización de problemáticas de mayor impacto. Estos se presentaron por puntajes obtenidos en referencia a dos características explicativas: indicadores de contaminación al Estrés Traumático Secundario como equipo total profesional; e indicadores por subescala: Estrés Traumático Secundario, burnout y satisfacción profesional; dichos análisis se integraron con exploraciones interpretativas para dar cualificación al puntaje (número), especificándose un proceso interpretativo para expresar los resultados encontrados.

Para el análisis *subjetivo-interpretativo* se busca dar respuesta a objetivos vinculados con el estudio de las experiencias emocionales desde el discurso del sufrimiento social vivido en la intervención, problemáticas de mayor impacto, tipos de relaciones y formas de actuación que fomentan el trauma emocional en el profesional; para ello se presenta una clasificación por categorías y propiedades que dieron simbolismos, códigos y lenguajes propios para la conformación de matrices anteriormente ya mencionadas: E*strés Traumático Secundario, sufrimiento social en la vida cotidiana, vida emocional en el profesional, intervención social y, redes y relaciones*. Todas las matrices guardan una relación explicativa e interpretativa para reconstruir teórica y metodológicamente el desarrollo y recirculación del Estrés Traumático Secundario en los trabajadores sociales a través de la actuación profesional, en un escenario institucional y un tiempo determinando; bajo esta visión, se inicia la explicación e interpretación de la praxis de trabajador social desde un entramado relacional que conjuga el mundo de vida y confluyen a través del sufrimiento que impera en nuestra sociedad.

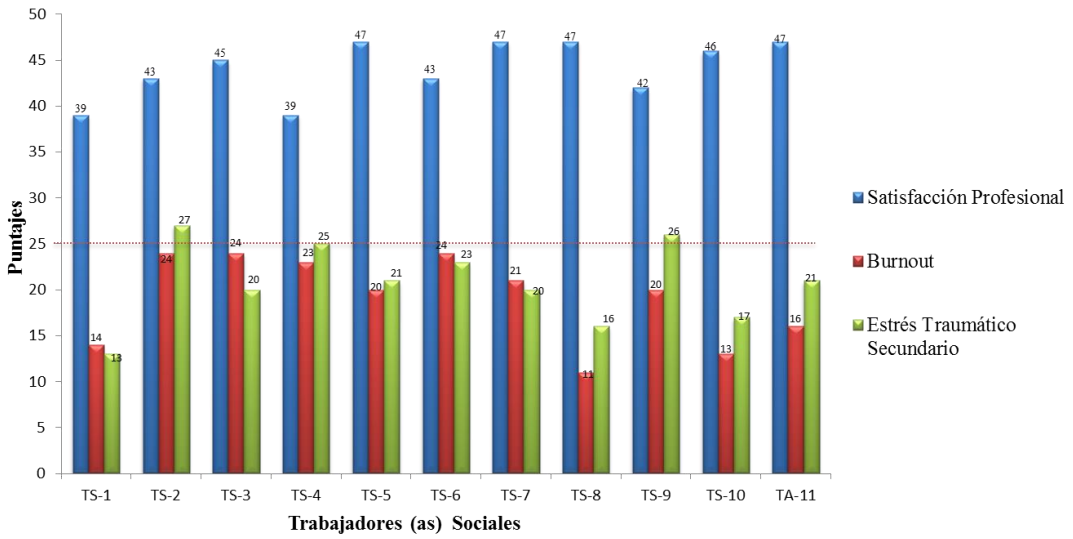
VI. 1. Indicadores generales de estrés traumático secundario

Para el análisis evaluativo del nivel de Estrés Traumático Secundario en trabajadores sociales se contemplan tres subescalas: a) satisfacción profesional, el cual expresa la satisfacción personal que vive el trabajador social ante su trabajo de ayuda a los otros; b) Burnout como agotamiento o desgaste físico y emocional ante el contacto directo con las personas; y c) Estrés Traumático Secundario como nivel de contaminación por la transmisión del sufrimiento diario que expresan los sujetos que buscan ayuda profesional.

Se realiza análisis descriptivo de la información, presentando puntajes de forma individual del equipo de trabajadores sociales, así como, una presentación por subescala (Estrés Traumático Secundario, Burnout y satisfacción profesional) perfilándose rangos individuales y grupales del equipo profesional, de acuerdo a las respuestas otorgadas en la escala de calidad de vida profesional: Satisfacción y fatiga por compasión (ProQOL-V-2009). Los resultados denotan desde niveles *alto, promedio y bajo*, los cuales determinan en el grupo de trabajadores sociales los rangos de contaminación, vulnerabilidad, riesgo o no riesgo ante el Estrés Traumático Secundario en el contexto laboral.

Los rangos individuales de la totalidad del grupo manifiestan que los trabajadores sociales presentan puntajes *altos* y *promedios* ante la subescala de satisfacción profesional; en la subescala de burnout se muestran puntajes *promedios y bajos* al agotamiento emocional, y para el rango de Estrés Traumático Secundario se observan puntajes *promedio* y *bajos*, aseverándose así, que los trabajadores sociales con puntajes *promedio* se encuentran en vulnerabilidad ante posibles características sintomáticas al Estrés Traumático Secundario (Ver gráfica # 1).

Gráfica # 1: Indicadores generales de Estrés Traumático Secundario en profesionales



VI. 1.1. Indicadores de contaminación por subescalas independientes

Ante el análisis de las subescalas se puede precisar que los resultados como equipo profesional se manifiestan de la siguiente manera:

Para la subescala de satisfacción profesional se presenta un 81.8% en rango alto y un 18.2% en rango promedio; Para la subescala de Burnout se presentan un 63.6% en rango bajo y un 36.4% en rango promedio; y para el Estrés Traumático Secundario se manifestaron un 63.6% en rango bajo y un 36.4% en rango promedio al Estrés Traumático Secundario en diferentes profesionales.

a) **Subescala de Estrés Traumático Secundario**

Este es un fenómeno que se desarrolla en los espacios laborales ante la atención de acontecimientos extremadamente traumáticos o estresantes. Generalmente surge en las personas que por su profesión implica la ayuda o contacto directo con el trauma de otras personas. Por orden de aparición adquiere el nombre de secundario por ser experimentado primeramente por quien vive el trauma directo y el profesional lo adquiere por la escucha del relato doloroso y se refleja por tener miedo, angustia, dificultad para dormir, hasta llegar a presentar flachazos repentinos de personas atendidas con las que se ha vivido la experiencia traumática.

De acuerdo a los resultados en la subescala de Estrés Traumático Secundario se observa un 63.6% de trabajadores sociales con nivel *bajo,* indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros, en general presentan capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo. Un 36.4% de trabajadores sociales presenta nivel *medio*al Estrés Traumático Secundario indicando*moderado* manejo al estrés y dolor ante la escucha de los otros, situación que se lo atribuyen a la sobrecarga laboral y al impacto emocional ante las problemáticas sociales de maltrato físico y abuso sexual, que se atienden durante la dinámica laboral. Estos profesionales expresan somatizaciones más fuertes que el resto del grupo como cansancio físico, dolor de espalda, dolor de cabeza y se observan con mayor aprehensión y emotividad al realizar su trabajo.

b) **Subescala de Burnout**

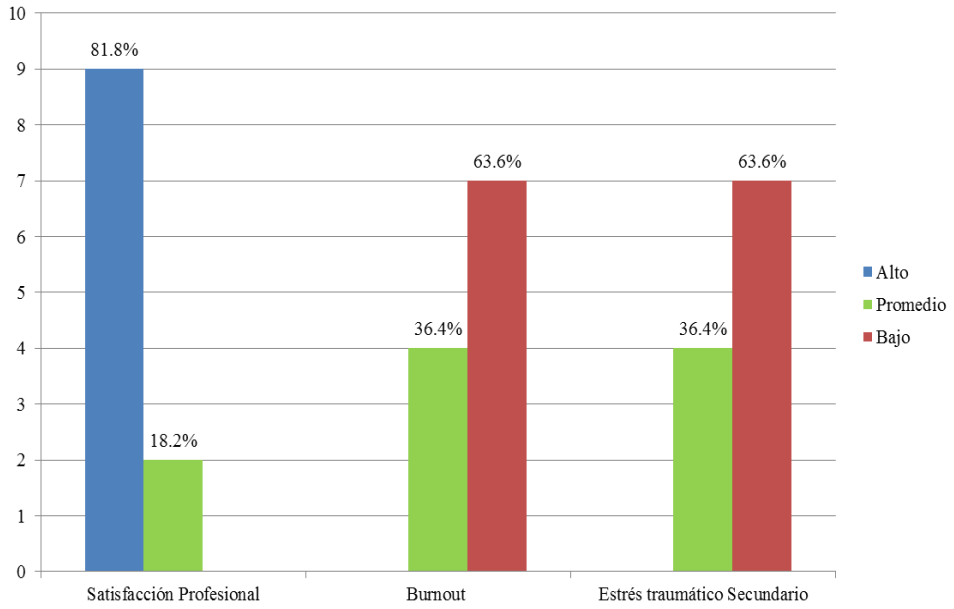
Este fenómeno se desarrolla en los espacios laborales donde se brinda atención directa con las personas, se asocia con sentimientos de desesperanza y dificultad en el trabajo o en hacer el trabajo con eficacia. Se presentan sentimientos negativos ante los logros o esfuerzos no reconocidos y se asocia a altas cargas laborales y a las frustraciones laborales. Los resultados manifiestan que en la subescala de burnout se presenta un 63.6% de trabajadores sociales con nivel *bajo,* indicador de presencia de sentimientos positivos acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo, no se observan indicadores de

agotamiento emocional, presentado adecuada disposición y entusiasmo hacia la función y atención de los otros; y un 36.4% de trabajadores sociales con nivel *promedio,*indicador de presencia de sentimientos positivos, acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo. Sin embargo, ocasionalmente pueden ser fluctuantes entre sus sentimientos llegando a sufrir al perder los límites de su hacer profesional. Se observan indicadores de agotamiento emocional leves.

c) **Subescala de satisfacción profesional**

Esta subescala se mide por emociones positivas y satisfactorias al poder ayudar a los otros a través del trabajo, se siente armonía y apoyo entre los colegas con capacidad para contribuir en creación y metas laborales y hacer el bien a la sociedad. Los resultados de la subescala de satisfacción profesional se expresa con un 81.8% en nivel *alto*, indicador de sentirse el trabajador social capaz de hacer bien su trabajo, y un 18.2% en nivel *promedio*, en general, la población se concibe con placer y entusiasmo por ayudar a los demás. Se aprecian positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso fuerte sensación de brindar el bien en la sociedad (Ver gráfica # 2).

Gráfica # 2: Indicadores de contaminación por subescalas independientes.



En conclusión, las puntuaciones cuantitativas generales revelan una población *sin riesgo* al Estrés Traumático Secundario; sin embargo, se observan puntajes en nivel promedio considerándose pertinente el seguimiento a dicho fenómeno. En general el equipo profesional de trabajadores sociales presenta estrategias de afrontamiento ante el dolor de los otros; se perciben con capacidad de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás y realizar positivamente trabajo colaborativo. Se expresa capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso la sensación de brindar el bien en la sociedad. No obstante se presentan síntomas de desgaste profesional, con presencia de somatización física e implicación emocional por la misma dinámica laboral, los cuales se presentan más adelante en el análisis cualitativo (remitirse anexo 7).

VI. 2. Análisis cualitativo ante Estrés Traumático Secundario

VI. 2.1. Emociones y símbolos: interpretación del Estrés Traumático Secundario y Burnout

Los puntajes presentados en los análisis cuantitativos por el equipo de trabajadores sociales no denotan contaminación dentro de los rangos por Estrés Traumático Secundario. Sin embargo se advierten rasgos de vulnerabilidad, siendo significativo mencionar que los trabajadores sociales conceptualmente desconocen el término de Estrés Traumático Secundario, y en la dinámica diaria lo asocian directamente con estrés laboral o burnout, utilizándose como sinónimo, situación que los lleva a confundirse y no registrarse el fenómeno en el contexto laboral. A su vez, realizan un acercamiento al concepto al relacionarlo a la implicación emocional que tienen con los sujetos atendidos y las condiciones de riesgo al realizar sus acciones de investigación social, también argumentan que no han escuchado el término y solo realizan un acercamiento a su significado por sentido común, definiéndole como:

_"E*s algo como preocuparse por las personas" (TS-2);*

_*"Sentir empatía por las personas" (TS-3);*

_*"Es común en profesionales que trabajan en servicios sociales y hospitales" (TS-1);*

_ *"Considero que es el daño emocional que me puede ocasionar los casos o tipos de situaciones que atiendo en mi área laboral,"… no lo sé, uno ve tantas cosas aquí en el trabajo" (TS-8);*

_*"No sé muy bien,… Pero es el cansancio que uno vive aquí por el estrés" (TS-11);*

_*"Es el estrés traumático…bueno es estrés por los problemas con que trabajamos… traumático por los problemas fuertes… y secundario…. porque ellos nos lo pasan a nosotros (TS-3).*

Por lo anterior, al ser cuestionados sobre si consideran el contexto laboral como un riesgo para su salud, el 72.7% argumenta que el espacio laboral no guarda relación con riesgos para su salud y lo asumen directamente con *la vocación*:

_*"…Yo hago lo que me gusta" (TS-8);*

_*"Es mi vocación y considero que lo que se hace con gusto no debe ocasionar deterioro en la salud física y mental"* (*TS-1*);

Y un 27.3% cuestiona que el espacio si es un riesgo a la salud y lo asocia a:

_*"Trabajar con personas adictas, psiquiátricas, violetas y algunos con enfermedades contagiosas" (TS-4);*

_"S*i es un riesgo porque trabajas con personas y sientes… no eres un robot… y ellos traen sus problemas*" (TS-7).

De igual forma, asocian sintomatología en algún momento de su vida laboral al estrés laboral como: cansancio físico, ansiedad, perturbaciones para dormir, dolor de cabeza, dificultad para concentrarse, reacciones impulsivas, irritabilidad, pensamientos repetitivos (sobre casos que se atienden), aumento del apetito y malestares somáticos. Los malestares mencionados por los trabajadores sociales los asocian a problemáticas atendidas como maltrato físico, abuso sexual, violencia familiar, así como riesgos ante las denuncias anónimas (DA), dado que, al resultar positivas implica enfrentarse directamente con los denunciados, llegar directamente a los domicilios; situación que los expone a enfrentarse a personas agresivas donde se pone en riesgo su integridad física. Entre otras situaciones expresadas que favorecen el estrés laboral son la interacción en los juzgados ante los

cambios de los juicios orales y el trabajo multidisciplinario por considerar el área de Trabajo Social inferior a las disciplinas de Psicología y Jurídico.

Asi mismo, al jerarquizar los eventos sociales que favorecen el desarrollo del estrés o desgaste laboral, los trabajadores sociales consideran relevantes los siguientes: número de casos atendidos, el sufrimiento o problemática social atendida, implicación emocional del trabajador, número de horas trabajadas, nulo apoyo de la familia del sujeto atendido, y nula capacitación al profesional para el manejo de emociones e inserción al contexto de asistencia institucional.

VI. 2.2. Emociones y símbolos: interpretación de satisfacción profesional

El grupo de trabajadores sociales manifiesta su satisfacción laboral a través de su motivación y vocación profesional, el cual se expresa con el entusiasmo y agrado por atender al otro y actitud empática para poder comprender al que sufre, dicho momentos quedan registrados en las narrativas temáticas de los profesionales:

_*"inicié trabajando en DIF en velatorio,…. después con adultos mayores en asilo,…. era chofer y al igual que el trabajo anterior era muy gratificante poder ayudar a los demás" (TS-1);*

_*"Yo estoy aquí porque me gusta… es muy bonito poder ayudar al otro… sobre todo a los niños que están indefensos" (TS-3);*

_*"Para estar aquí,…te tiene que gustar…. Aquí se ven casos muy horribles y debes saber qué hacer,… así que te tiene que gustar ayudar a las personas" (TS-2);*

_*"A mí me gusta mucho lo que hago,… donde estaba antes sentí que ya no podía dar más, y yo sé que puedo ayudar a la gente, poner un granito de mí para que sean más felices" (TS-7).*

VI. 3. Narraciones y significados: construcción de matrices

La población de trabajadores sociales refleja en sus narrativas características significativas que permiten explicar e interpretar dentro de su dinámica laboral condicionantes de riesgo que se conjugan para dar significación a las experiencias vividas por el profesional, y a su vez, fungen como fuentes esenciales para el surgimiento del

Estres Traumático Secundario, por tal razón, el lenguaje recuperado da cuenta de unidades de análisis, símbolos, emociones, y frases que guardan relación con las concepciones significativas del trabajador social y los objetivos de la misma investigación. Por ello, se realizan análisis y codificaciones de las narrativas apareciendo propiedades y categorias (Ver anexo #8) que presentan relación con la conformación de las matrices propias según afinidad y reciprocidad con los temas y frases existentes dentro de la información; registrándose las siguientes matrices: *Estrés Traumático Secundario, sufrimiento social y vida cotidiana, intervención social, vida emocional del profesional, redes y relaciones*.

VI. 3.1. Matriz: Estrés Traumático Secundario

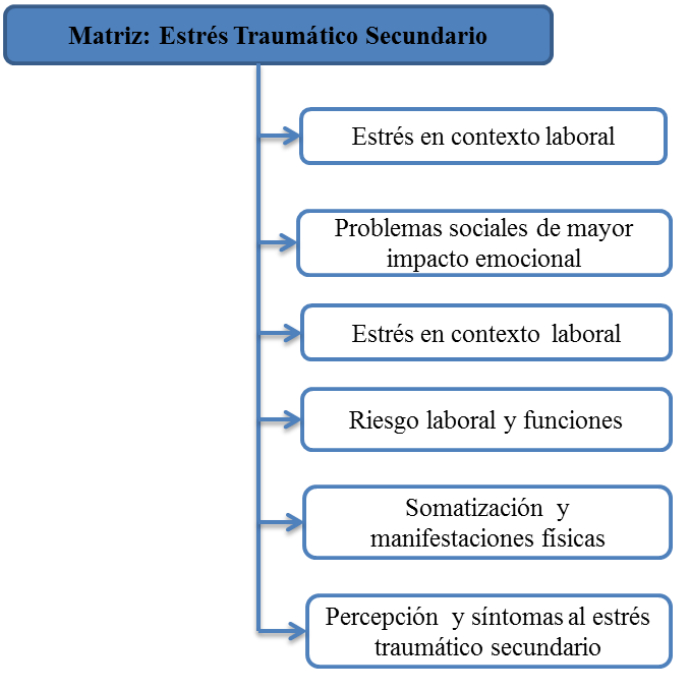
El Estrés Traumático Secundario y el burnout (desgaste profesional) conceptualmente son diferentes, pero adquieren comunión en la actividad por ayudar y asistir a personas en necesidad, situación que conlleva a confundir los términos. El desgaste profesional puede afectar a cualquier profesional que tenga contacto directo con los sujetos, mientras que el proceso de Estrés Traumático Secundario tiene como condicionante el trabajar con personas que viven o han vivido sufrimiento o eventos fuertemente traumáticos y por tiempo prolongado; de esta manera, la sintomatología difiere para ambos síndromes.

El desgaste profesional parece emerger gradualmente y como resultado de un agotamiento emocional y se presenta como cuadro crónico, mientras que el Estrés Traumático Secundario se desarolla de forma repentina y tiene un cuadro sintomatológico agudo y se caracteriza por el sentido de incapacidad de ayudar hasta una sensación de confusión y aislamiento. Sin embargo, la forma de recuperación es mas rápida en el Estrés Traumántico Secundario que en el mismo burnout (Stamm, 2002; Figley & Stamm, 1995).

Por consiguiente, la matriz central de E*strés Traumático Secundario* presenta una concordancia teórica y se rige por propiedades que determinan e interpretan el análisis de la información recuperada, desde procesos metodológicos para obtener referentes significativos sobre desgaste profesional y condiciones de riesgos laborales que propician el Estrés Traumático Secundario dutante la intervención. Para ello, se especifican propiedades o categorias significativas desarrolladas a través del análisis del contenido del mismo

discurso, dentro de las cuales destacan: *Estrés en el contexto laboral, problemas sociales de mayor impacto emocional, demandas laborales, riesgo laboral ante las funciones, somatización y manifiestaciones físicas,* hasta llegar a la *percepción que se tiene sobre estrés traumático secundario* que influyen en el desarrollo y permanencia al Estrés Traumático Secundario, explicados desde la praxis y vivencias del trabajador social (Ver Figura# 15).

Figura # 15: Matriz: Estrés traumático secundario



Fuente: Elaboración de la autora.

VI. 3. 1. 1. Estrés en el contexto laboral

El significado de estrés como desgaste emocional está presente en el trabajador social, y lo relaciona a problemas que emergen dentro de su contexto laboral y al impacto de las problemáticas y emociones que se despiertan al interactuar con los sujetos, específicamente si estos son menores de edad. Sin embargo, como ya se ha mencionado se desconoce el concepto de Estrés Traumático Secundario, considerandose la ausencia de información como condicionante de riesgo para su desarrollo y para la búsqueda de estrategias en su autocuidado; no obstante, ante la aplicación de la escala de calidad profesional (ProQOL-V) surgen comentarios espontáneos que evidencian la percepción

ingenua hacia el concepto de Estrés Traumático Secundario; para algunos trabajadores sociales al cuerstionar el concepto y al ser de su conocimiento su significado, terminaban por compartir las narrativas siguientes:

_*"Voy a salir muy mal porque aquí se vive mucho estrés,… voy a salir muy loco (a) con tantos años aquí…* (En ese momento entra una llamada telefónica y se le solicita a TS información de una usuaria que el (ella) atiende, detiene la entrevista y atiende la llamada…. tarda en dar respuesta….) y molesto (a) dice:

_ "*Aquí todas las personas quieren respuestas inmediatas y por eso el estrés, y aquí no se realizan los procesos así,…las personas hablan, y quieren resolver su problema por teléfono y no se puede, ellos tienen que venir aquí con nosotros(as)…(*pasa el teléfono a una pasante a quien la usuaria le cuelga agrediéndole verbalmente… dicha acción trajo consigo el comentario …. *Le digo, aquí hay mucho estressss…. Sonríe y dice… Voy a salir muy mal con tanto año en la institución" (TS-2).*

_*"Voy a salir bien mal con tanto año en la institución… me voy a ir derechito al Psiquiátrico…. (Sonríe* TS-3).

_*"Por las problemáticas que nosotros trabajamos todos los días estamos expuestos al sufrimiento y dolor del otro,…y hay mucho estrés… sobre todo porque luchas por ayudar al otro y entras en conflictos (TS-7).*

_*"Aquí todos tenemos estrés,… y algunos no sabemos cómo enfrentarlo… otros ya aprendimos,… con los años,…pero hay muchachas que son muy aprehensivas,… hiperactivas y se enojan cuando no pueden resolver algo,… o bien, se frustran… creo que es su personalidad….además se ve cada cosa aquí…. que uno se espanta,…a ver como salimos" (TS-1).*

Es significativo mencionar que en la dinámica laboral el trabajador social experimenta el Estrés Traumático Secundario como una experiencia acumulativa que se conjuga con el factor tiempo; emociones experimentadas a través de la escucha de su hacer laboral, que se refleja por tensiones, coraje, miedo, angustia, sobresalto, frustración generadas por las mismas problemáticas sociales atendidas, estas emociones son la génesis de la sintomatología al fenómeno estudiado, esto aparece en la narrativa siguiente:

_*“ Ahorita tengo coraje... mucho coraje… cómo es posible que se priorice en otras cosas y se deje de lado lo más importante…a un niño!!…(*La molestia del profesional era porque era un caso de abuso sexual canalizada de una institución de salud)… *no sabíamos cómo estaba la situación... lo más urgente era verificar la situación y riesgo del menor….afortunadamente no pasó a mayores….” (TS-1).*

VI. 3.1.2. Problemas sociales de mayor impacto emocional

Las problemáticas sociales atendidas y su impacto emocional guardan relación con el estrés y dentro del trabajo multidisciplinario se presentan situaciones sociales atendidas por el trabajador social, clasificadas según el sujeto en atención y su vulnerabilidad, bajo las siguientes manifestaciones problemática s (Ver tabla # 3).

Tabla # 3: Problemáticas sociales atendidas en proceso de intervención

Niños/niñas	Adolescentes	Mujeres	Adulto mayor	Discapacidad mental
• Violencia familiar	• Violencia familiar	• Violencia familiar	• Violencia familiar	• Violencia familiar
• Abuso sexual	• Abuso sexual	• Abuso sexual	• Maltrato físico	• Abuso sexual
• Maltrato físico	• Maltrato físico	• Maltrato físico	• Maltrato emocional	• Maltrato físico
• Maltrato emocional	• Maltrato emocional	• Maltrato emocional	• Abandono y negligencia	• Maltrato emocional
• Abandono y negligencia	• Problemas de estupro	• Intento de suicidio	• Demandas familiares	• Abandono y negligencia
• Maltrato y omisión de cuidados	• Atentados al pudor	• Consumo de drogas y alcoholismo		
• Ingreso a albergues	• Consumo de drogas y alcoholismo	• Solicitud de pensión alimenticia		
• Lucha por la patria potestad	• Ingreso a centro de rehabilitación	• Divorcio		
• Registro de niños que ingresan a albergue y espacios escolares	•			

Dentro de las actividades que se realizan para investigación social están: Estudio socioeconómico para pérdida de patria potestad, Estudio socioeconómico para adopción, trámites de actas de nacimientos, actas de defunción, pérdida de documentos personales y entrega de despensas.

Fuente: Elaboración de la autora.

Dentro de las personas que ejecutan las acciones agresivas se identificaron padre, padrastros, madre, abuelos, hermanos mayores, inclusive ambos padres; donde se especifican relaciones con problemáticas de determinantes sociales de extrema pobreza, desempleo con carencia de ingresos específicos para la obtención de necesidades básicas; niveles bajos en educación o educación interrumpida, consumo de alcohol y consumo de drogas ilícitas de ambos progenitores. Se presenta penuria para vivienda propia, encontrándose lotes[5] y casas abandonadas las cuales son invadidas y se vive en condiciones inhumanas, con techos improvisados con lonas de propaganda comercial y política, telas, cartones, trozos de madera, hasta observarse situaciones problemáticas de familias de nivel socioeconómico medio y medio alto que cuentan con condiciones aceptables para vivir, sin embargo, se presentan secuelas de algún tipo de violencia en el seno familiar.

Los escenarios mayormente visitados para realización de investigación social por denuncia anónima (DA) y petición de las instancias gubernamentales, generalmente se encuentran en las colonias de la periferia de la ciudad de Culiacán, zonas marginadas, con calles de terracería y ausencia de vialidad hidráulica (pavimentación) e insuficientes recursos de higiene y salubridad; también se recurrió a escenarios de localidades aledañas a la ciudad como áreas serranas y aisladas.

a) Por su impacto emocional

En referencia al impacto emocional por las problemáticas sociales atendidas se coincide en que lo más significativo y doloroso es trabajar con la vulnerabilidad de los niños, y específicamente cuando existe violación sexual y maltrato físico y emocional en extremo y los niños son integrados a albergues temporales. Estas problemáticas generan mayor implicación en el profesional y por ende, mayor desgaste emocional. A continuación se presenta un fragmento de una entrevista que describe el impacto emocional y la percepción que tiene el trabajador social ante el incremento de la demanda profesional por casos de abuso sexual.

[5]Terrenos urbanos que fueron abandonados

_*"Mira, el trabajo de denuncias anónimas es pesado!… son de mucho estrés,…. el caso de abuso sexual de niños también son muy fuertes,… niños maltratados,….aquí nos llegan niños golpeados, con moretes, quemaduras,…ves cada brutalidad!……Para mí, el abuso sexual es lo peor… y sobre todo porque son los padres, padrastros… que se supone que son los que cuidan al niño,… lo demás es menor"(TS-4),*

_ ¿Y llegan muchos casos de abuso sexual?

_*"Desgraciadamente si,… y últimamente está incrementando el trabajo por abuso sexual... y cada vez son más fuertes,… no sé qué está pasando pero son más crueles…. (TS-4),*

_*"Los casos más impactantes en toda mi vida profesional fueron el de un padre que mató a golpes a su hijo y el de un padre que abusó sexualmente del niño y lo destrozo (*menciona esto con horror y entonación fuerte*) y no me cabía en la cabeza que los padres,… la misma familia hiciera eso,… creo que son los casos que más fuerza han tenido en el periódico y han sido lo más crueles y dolorosos para mí (TS-2).*

Para el caso de trabajadores sociales que en su historia de vida no se registra maltrato emocional y físico en su infancia, no conciben las formas de abuso que ejecutan los padres en nombre de educar a sus hijos; así como considerar impactante y doloroso el trabajar en esos escenarios laborales, reflexionando a su vez, el deseo por ayudar al otro, ser fuertes con su vocación y hasta recurrir a creencias espirituales para escuchar y atender al otro. Dicho proceso de representación emocional se registra en el fragmento de la narrativa conversacional:

_*"Yo lloraba todos los días,…es que yo venía de un contexto muy diferente… en mi casa todo era amor.... y siempre me cuidaron mucho… me sobreprotegieron…haga de cuenta que estaba en otro mundo y no conocía nada de esto,…. ni me lo imaginaba…. tengo 4 años aquí y he visto de todo….(TS-3).*

_ ¿Cuáles son los casos que más le han impactado?

_*"A mi muchos casos me han impactado,…. pero recuerdo unos que nunca los voy a olvidar, (*baja la mirada y se limpia las lágrimas*)… un niño que sus padres lo sentaron en la estufa para que se callara porque el niño lloraba mucho,… y el niño chiquito!…. llegó todo*

*quemado (*pausa*)….He visto niños quemados por los cigarros en sus bracitos,…. padres que han matado a golpes a los bebés y sus niños chiquitos!….uno que me impactó mucho fue que llegó un caso de una familia donde había abuso,…. vivía la madre y los hermanos… y había una niña que había tenido a un bebé, y cuando al padre le entraba las ganas sexuales, pues le metía su… a la bebé,… cómo es posible que pasen estas cosas!….mire,… los recuerdo y todavía me pongo chinita… me dan escalofríos…(*al recordar termina llorando*)…(TS-4);*

_ ¿Cómo le haces para seguir trabajando aquí?

_"*Yo hago mucha oración,… todos los días pido a Dios fortaleza para que ponga en mí las palabras…..para poder ayudar a las personas…. Yo les digo a las muchachas que llegan a hacer servicio social que aquí se necesita gente fuerte, y con muchas ganas de ayudar… y también les digo que el que entra aquí….cuando se va ya no es el mismo" (TS-4).*

Para algunos profesionales al enfrentar problemáticas sociales de sus sujetos, los han inducido a reencontrarse con eventos inconclusos en su historia de vida, los cuales guardan correspondencia para trabajar en los contextos de ayuda; y para otros los ha impulsado a sanar sus heridas a través del trabajo profesional que realizan con los sujeto. Este es un proceso inconsciente, que desde el Psicoanálisis se registra como transferencia donde el trabajador social transfiere y revive con sus nuevos vínculos, antiguos sentimientos de afectos y deseos infantiles reprimidos hacia otra persona significativa. Esto se especifica en las narrativas siguientes:

_*"Yo hice mis prácticas de servicio social aquí,…. y siempre quise hacerlas aquí, porque quería ayudar a los demás,…. Yo ya sabía lo que aquí se hacía,… Yo traje a mis papás hace años,… había problemas con mi papá,… y desde entonces me dije que trabajaría aquí,… y aquí estoy" (TS-8).*

_*"Mire uno se ha vuelto experto para ciertos problemas... por ejemplo…a mí me llegan todos los problemas de maridos tomadores y hay [sic] estoy componiendo vidas…. Y porque cree que lo hacía? ... o mejor dicho lo hago…. porque yo tenía ese problema en casa y no me daba cuenta"* (TS-3);

_*"A mí me gusta mucho trabajar con niños… no sé…siempre quiero ayudarlos…pero yo sufro cuando veo lo que ellos sufren…por eso aquí…hay un caso de ir por niños y luego me mandan a mi…yo me los traigo….y me encargo de colocarlos (albergues) para que estén mejor…(*con el paso de la dinámica con los profesionales se descubre que la TS no tuvo relación con su figura paterna y que su madre estuvo ausente porque tenía que trabajar para darle de comer a sus hijos) *(TS-5)*

En el trabajo diario de intervención, las trabajadores sociales clasifican las problemáticas por su intensidad y crueldad, adquiriendo un valor, de acuerdo al riesgo y vulnerabilidad del sujeto que vive la agresión, por ejemplo, hay problemáticas que las clasifican *leves o no urgentes* por ser parte de la vida cotidiana y no visualizan riesgo en ellas, tal es el caso de una pensión alimenticia, por otra parte, clasifican como *alto riesgo o urgente* para su intervención ante el riesgo que vive el sujeto, como el caso ante abuso sexual, especificando que la vulnerabilidad del sujeto hace más cruel la acción agresiva, por ejemplo en agresiones de abuso sexual para una mujer adulta y un menor de edad. Sin embargo, no deja de ser aberrante la acción dejando huella emocional en el profesional; a continuación se presentan dos fragmentos narrativos que especifican dicha clasificación.

_ Desde tu experiencia ¿Qué te hace que recuerdes unos casos y otros no?

-*"Mira, creo que la problemática!… hay casos que no los olvidas nunca.... se quedan contigo y sobre todo cuando hay niños de por medio,….el abuso sexual es el más fuerte aquí,…. Y la verdad se presenta mucho,…. Y todo el dolor es igual,…. por ejemplo, el dolor de una mujer maltratada o violada es igual que el de un niño violado, pero la mujer…. tú sabes que tiene más oportunidades para defenderse pero un niño no,…está indefenso ante el agresor… igual cuando encuentras niños muy maltratados físicamente" (TS-3).*

_ ¿Y los que no recuerdas?

_*"Esos son casos que tú sabes son cotidianos… que no hay riesgo… y todo pasa…por ejemplo, una investigación por un divorcio, por alimentos" (TS-3).*

Es importante resaltar, que de acuerdo a la capacidad que tenga el trabajador social para enfrentar la situación problemática, puede recurrir a estrategias para intervenir y lograr desprenderse de las secuelas emocionales ante el hacer de su trabajo; sin embargo, el factor

tiempo (antigüedad laboral) juega en contra del profesional por ser el factor que alude a una acumulación de recuerdos de casos atendidos, en comparación de quien va iniciando en el proceso de intervención social. No obstante, este aspecto no armoniza con el tiempo, ya que se observaron que los profesionales que inician su labor profesional en estos escenarios en atención a problemáticas sociales sufren constantemente el impacto emocional, de esta manera, se observa la conjugación de factores de antigüedad laboral, intensidad de las problemáticas atendidas y personalidad del profesional para enfrentar asertivamente el trabajo del sufrimiento social; esto se refleja en el fragmento narrativo del trabajador social con pocas semanas de tiempo laborando en este escenario:

_*"Mire cómo ando!,… traigo herpes (*señala sus labios, los cuales se observaban con ampollas alrededor de la boca) ***...****entre los problemas que escuchamos aquí, y el sol y la calor…mire cómo ando….pero no se crea!, Ya aprendí!,…antes… cuando recién llegué lloraba todos los días….nombre!,… Yo me iba para la casa y lloraba todos los días….me acordaba y lloraba otra vez,… no le miento, pero lloré como dos semanas… me acordaba de los casos que veía aquí…ahora no,… ya aprendí (TS-10).*

Para la totalidad de profesionales, el trabajo con niños es y ha sido un factor de desgaste emocional, como ya se ha mencionado el caso de abuso sexual. No obstante, la intervención con niños que son retirados del seno familiar y son asignados a albergues temporales o casa cuna, por estar en riesgo ante abuso sexual o maltrato físico y emocional, generan en el trabajador social un sentimiento de indefensión hacia los menores, fenómeno que se vive con sufrimiento porque se recrea el proceso maternal y/o paternal y las emociones fluctúan entre la vida privada y la vida profesional, llegando a vivir el rol de padres sustitutos o temporales, es decir, mientras logran encontrar una familia para el proceso de adopción. Este fenómeno emocional queda descrito ante las conversaciones siguientes:

_ *"… las que tenemos hijos aquí somos TS-2, TS-5 y Yo*[6]*…. Y hay vamos a verlos cuando podemos,…Yo tengo a Daniel, un niño que tiene mucho coraje con la vida,…anduvo mucho*

[6]Este párrafo hace referencia a las trabajadoras sociales que mantienen lazos con niños que han sido recogidos ante su riesgo dentro del seno familiar.

tiempo en las drogas desde chiquito,… perdió a su mamá y no hubo quién se hiciera cargo de él,… la familia no lo quiso y andaba en la calle,… entre vagos, fue maltratado… y también violado varias veces y lo pudimos rescatar y lo tengo en un albergue, pero no quiere estar allí….y cada nada me hablan para que me lo lleve…. no lo quieren allí porque no atiende órdenes,… no quiere hacer nada… la última vez que fui a verlo empecé a regañarlo y le pregunte:

_"Bueno Daniel ¿Qué quieres hijo?…no te puedo sacar de aquí…. aquí te cuidan...estás mucho mejor que en la calle….dime ¿Qué quieres? … ¿Y que creé que me contestó?

_¿Quiere que le diga que quiero?

_Si!….

_"Quiero a mi mamá"

_"Dígame licenciada qué hago allí, si me desarma…¿Qué hago?.... lo agarro y lo abrazo y después empiezo a hablar con él para calmarlo…(TS_3).

*_"…tuvimos unos niños… hermanitos…esos niños. Yo los atendí por una semana y los acompañaba y la verdad me causaban mucha ternura…no sé,… me causaban mucha (*se emociona nuevamente*) … me ganaron emocionalmente (*suelta el cuerpo*)… los llevamos a Mazatlán y cuando llegamos para dejarlos en el albergue, los niños lloraron y yo tenía ganas de abrazarlos, ….pero no lo hice, porque sentí que les haría más daño y así anduve, … y cuando me iba para mi casa... me los llevé (*frase que hace alusión al peso emocional*) … me acordaba muchos de ellos y pensaba en ellos" (TS-8).*

VI. 3.1.3. Demanda y riesgo laboral

El contexto de Sinaloa se describe como uno de los Estados prodigiosos por su diversidad productiva, su enorme cultura y su crecimiento a la par de la globalización. Son muchas las cosas que se resaltan de su vida cotidiana, sin embargo, las huellas históricas de los últimos años van reflejando manifestaciones de dolor y sufrimiento enunciadas por expresiones de violencia dentro de los contextos familiares, acompañado de factores sociales como desempleo, alcoholismo, drogadicción, agresión, maltratos físicos y

emocionales, así como carencias económicas en los hogares, acentuando los matices del sufrimiento.

De igual forma resulta significativo el crecimiento de la población sinaloense que trae aparejado un incremento en la naturalización de la violencia y manifestaciones de crueldad dentro del contexto familiar que se manifiestan en los más vulnerables, siendo niños, niñas, adolescentes, mujeres, personas con capacidades diferentes y adultos mayores, no obstante, las manifestaciones de la agresión ha dejado a la luz las aberraciones que trasgreden los lazos sanguíneos y la sana convivencia de las familias en la sociedad sinaloense.

En consecuencia, la demanda laboral incrementa la intervención de problemáticas sociales presentes en contextos familiares que vive desde palabras agresivas u ofensivas, empujones, prohibiciones, golpes, omisiones de cuidados, negligencias, que limitan el desarrollo físico y emocional de los integrantes de la familia; hasta llegar a expresiones de crueldad por excesivos golpes físicos, quemaduras, abandono, severo daño emocional acumulativo por la misma existencia de vida hasta llegar al abuso sexual de menores, donde desgraciadamente los agresores son los mismos padres, padrastros, hermanos, abuelos y familiares o amigos cercanos a la familia. En sintonía, el desarrollo del desgaste profesional es eminente, atribuyéndolo a la masiva carga laboral, así como a funciones laborales específicas, como investigaciones por denuncias anónimas (DA), y actualmente se incorporan falta de límites y funciones entre instancias gubernamentales, así como cambios administrativos de orden federal trayendo como reto nuevas formas de intervención a las demandas laborales. Estos eventos involucran al trabajador social en áreas de jurisprudencia por los cambios en ejecución de leyes federales y procesos legales para intervenir en ellos desarrollándose angustia, ansiedad y coraje ocasionalmente; en los presentes fragmentos narrativos se registra lo expresado:

_ *"Aquí hay demasiado trabajo….antes éramos más y se compartía el trabajo... ahora somos menos y la población ha crecido y desde luego los problemas y la violencia también… la ciudad creció y la violencia también creció (TS-2).*

_ *"Pues si licenciada…. Mire, esto que nos decían en la capacitación*[7] *lo hemos venido escuchando desde hace mucho tiempo y no lo hemos logrado….yo lo veo muy difícil…. pero bueno…lo que sí es cierto es que se nos avecina un mundo de trabajo…. demasiado y yo no veo que estén cuidando la parte del personal…seguimos siendo pocos para la cantidad de trabajo que tenemos y ahora se nos acumulará más…..no sé qué vamos hacer… y lo peor….ahora tenemos que enfrentarnos a los juicios orales … si el juez lo requiere nosotras tenemos que ir a careo…. ¿Sabe lo que eso implica? (TS-7).*

VI. 3.1.4. Riesgo laboral y funciones

Los profesionales del Trabajo Social asocian las denuncias anónimas (DA) con mayor riesgo laboral y estrés, donde se viven emociones como miedo, angustia, desesperación aunado a cansancio físico y emocional al realizar la investigación social de campo; asimismo, se enfrentan a la interacción directa con los agresores, y la interacción dentro del espacio físico de la víctima y el agresor, acciones donde se sienten vulnerables por estar fuera de las instalaciones de la institución, recibiendo agresiones verbales y simbólicas. A continuación se presenta un segmento de una entrevista que refleja dicha agresión:

_ *"Si…. a mí me han tocado agresiones verbales,… muchas…. y hay un caso muy sonado aquí (*sonríe*) ….es de un señor que fue abandonado por su esposa quien huyó con otro hombre y le dejó con 4 hijos… tres niñas y un niño…el señor es tomador, adicto, y hubo la denuncia anónima y fui a realizar la visita,…..cuando llegamos buscamos la dirección a señas porque no teníamos número de casa ni número de poste,… pero en cuando llegamos el señor vio el carro con los logos y salió…. Yo lo vi por el espejo retrovisor…el señor ya sabía de qué se trataba… Yo rápidamente pensé y recordé que traía una despensa en la cajuela del carro y llegue buscando al señor y llegue buscando al señor… éste no se escondió y pregunto que sí que quería ...yo le expliqué que iba a revisar la situación de los niños y el señor me dijo:*

[7]La capacitación que se hace mención corresponde a la instrucción y conocimiento de la nueva Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (2014).

_ "Que él hacia lo que podía porque su mujer los había abandonado y que no le habían importado sus hijos… y que él tenía que darles todo y cuidarlos"…

_"Yo le pregunté ¿Por qué no van a la escuela?... y que ya sabía que la niña tenía una beca y que esos recursos debía aprovecharlos… el señor contesto altanero y con voz fuerte…molesto me dijo:

_ "Yo hago lo que puedo…si quiere saber más vaya con mi mamá...allí vive … Yo no me escondo (señala con la mano hacia una casita cercana*)…y está bien lo que está haciendo, pero a mí me gustan las cosas derechas"…*

-Que no anduvieran a escondidas..._ahí estuvimos platicando y el señor subió el tono de voz… de repente le dice a una de las niñas:

_ "¡tráeme los cigarros!"...

_"La niña entra y le trae los cigarros en una mano y en la otra mano un machete... en todo el rato que estuve hablando con él…. El ahí estaba sacándole filo al machete…. como una forma de amenazar y amedrentar… y Yo ahí expuesta a todo… cuando terminé de hablar le dejé el citatorio para que se presentara a la agencia….. y sí rápidamente fui a la casa de su mamá y sí ella me confirmó el maltrato a los hijos, que era muy agresivo, tomaba y se drogaba y que los niños estaban en riesgo constante … vivían en un solar, en una casa que había invadido y pues, los niños expuestos a las amistades que acudían ahí con él….

… Se procedió a la denuncia con Ministerio Público (MP) y vinieron al juzgado… pero ¿Qué pasa? ….. que los niños están bien entrenados… que no atestiguaron en contra del padre …. no dijeron que les pegaba y pues no se pudo hacer nada, y salieron de aquí con el padre….. y ahí es cuando me pregunto Yo…¿Y tanto que me expuse Yo?…y los niños están en riesgo… pero desgraciadamente no podemos hacer más como institución…hasta aquí llegamos...y desgraciadamente tendrá que pasar algo más fuerte para poder proceder como institución" (TS-4).

El riesgo es constante, y el trabajador social está expuesto a agresiones físicas dadas las características de vida y de personalidad de los agresores (as), así como las condicionantes sociales que permean las problemáticas, donde se presenta desintegración familiar con madres alcohólicas y que se dedican a la prostitución, con bajo recursos

económicos y educación interrumpida; padres violentos, alcohólicos, drogadictos y que se dedican al narcotráfico o punteros[8], entre muchos más; sin embargo, bajo la influencia de los efectos tóxicos y secuelas emocionales responden con coraje y amenazan al trabajador social. No obstante, el profesional ha buscado estrategias defensivas para enfrentar dichas agresiones y el impacto emocional, a lo que Morales, Pérez & Menares, (2003) llaman desconexión- represión[9], recurriendo al sarcasmo como una manera de desconectarse y protegerse; dichas acciones se presentan en el fragmento de la entrevista siguiente:

_*"Huy licenciada de lo que se perdió ahora,… hoy estuvo bueno, (ríe a carcajadas) nos corretearon con un machete…salimos corriendo" (TS-5).*

_ ¿Y eso?, ¿Qué caso llevabas?

_*"Es el caso de una señora… ya hace tiempo que la andamos siguiendo… porque se droga, toma alcohol, y anda mal la señora, … y ya le recogimos unos hijos, están en casa cuna, pero creo todavía tiene un niño que está en riesgo por lo que ella se dedica"*

_ ¿Y que prosigue aquí?

"Ahorita voy a hacer el pase a Ministerio Público y que se proceda…que ellos determinen si dan el pase urgente para atención de la guardia[10] …pero no creo … es viernes y se va a proceder hasta el lunes… lo más seguro es que se mueva de ese lugar….ya ha sucedido otras veces"(TS-5).

_ ¿Consideras que tú vives riesgos por tu trabajo? (Inv.)

_*"Siiiii,… nosotras somos las que nos enfrentamos de forma directa con los usuarios en sus casas…en el escenario…. y no sabes cómo te van a recibir…. No sabemos qué pasa en esos hogares…qué problemas hay…… qué hacen…. en fin….son muchas cosas….y te expones a muchas cosas también….pero es nuestro trabajo… es cierto que vamos acompañadas por los choferes pero existen riesgos (TS-7).*

---

[8]Personas que trabajan como vigilantes de puntos estratégicos en las zonas franqueadas por el narcotráfico.

[9]Desconexión - represión consiste en sacar del campo de la consciencia las emociones /sensaciones de las personas/ situaciones gatillan.

[10] Hace referencia al turno de profesionales que se quedan en un horario extendido, y a la patrulla municipal correspondiente.

_*"Tuve un caso difícil por DA licenciada,… abuso sexual de una adolescente y por el padre…. Y parece que está confirmado…pues llegamos a la secundaria buscando a la menor y no la encontramos y allí te vamos hasta la comunidad que nos informaron que vive la chiquilla….y el carro no pudo llegar, eran puras veredas y barrancos… y seguimos a pie… y allí te vamos… no si fue como de película…. un niño me dio raite en su bicicleta y allí te voy… brincando entre tanta piedra….y llegamos… y la situación algo fuerte… pero el padre no estaba… y la familia nos estaba esperando … ya todo el rancho sabía lo que pasaba y que habíamos llegado … intervino la abuela y la madre molesta…. y entre tantas cosas raras Yo quería comunicarme a la oficina … nadie sabía dónde estábamos ... porque los datos que reportaron no correspondían… y que los teléfonos no agarraban señal… y Yo no hallaba que hacer…hasta que por fin hablo por teléfono y la subprocuradora nos pide que nos salgamos de allí… que no nos expongamos… que no sabemos a qué se dedica el padre…y bendito Dios no nos pasó nada… dejamos citatorio y salimos corriendo…(TS-7).*

Por otra parte, dependiendo del problema social y los intereses de por medio, sean económicos o emocionales que intervienen en él, se incrementa el riesgo para el trabajador social; intensificándose éste, ante la lejanía o distanciamiento a áreas rurales, siendo un impedimento para recibir apoyo judicial ante una agresión. También es importante mencionar que ante desacatos judiciales en que incurren los agresores o sujetos que buscan ayuda, el trabajador social es el que enfrenta las necesidades, dado que es el que sale a campo y dentro de sus funciones entrega citatorios, cuando el caso ha iniciado con su investigación social. Estas funciones van adheridas a una infinidad de emociones como miedo, angustia, desesperación y tensiones en el trabajador social que se refuerzan por las formas de agresión social y cultural que se han naturalizado en la región de Culiacán. A continuación se presenta una sinopsis narrativa que hace manifiesto la intensidad emocional con que se enfrentan las problemática sociales:

_ ¿Vas a investigación ahora? (investigadora)

_*"Si…¿vamos? …. no quiero ir sola (TS-5)*

_"S*í que te acompañe… necesitan cuerpos para detener las balas (TS-1)*

_*"Si… es un caso muy difícil y a ver cómo nos reciben…. Vamos a llegar… entregar el citatorio y salir corriendo…(TS-5)*

_"*¿Voy a acompañarte?(TS_8)*

_"S*i mijo… ¿si cabemos?.... va la licenciada también (señala a investigadora)(TS-5)*

_*"A entonces si no quepo me quedo y no voy….(TS-8)*

_*"Noooo ….veee….necesitamos gente …tú sabes cómo es esto (TS-5)*

_*"(sonríe nervioso)… aah quieres que las cuide" (TS-8)*

_*"Por lo menos hay que hacer bola jajajaja"(TS-5)*

_*"¿De qué es el caso?"(TS-8)*

_"*…mira, lo que pasa que la señora R solicitó quedarse con unos niños….son sus sobrinos... bueno hijos de una prima hermana,…estos niños quedaron huérfanos porque mataron al papá y al año mataron a la mamá,… pero los padres tenían dinero, …creo que una flota de taxis….. y la señora R quiere la custodia para poder manejar la herencia,… pero no contaba con que el juez del caso iba mandar a investigar y me la canalizaron a mí,… Yo voy a investigar y salió mal la investigación….*la señora tiene un adolescente que se droga y el juez determinó que se vuelva hacer la investigación con TS *de juzgado de lo familiar,…. pero mira, lee (*le entrega el expediente del juzgado a TS-8*)…. Es todo un caso esto…. Un problemón…de esos que me tocan a mí… ya sabes mijo"… (TS-5)*

_*Pero la señora ayer habló por teléfono y pidió que le pasaran la llamada con la Procuradora y le dijo que no quería saber nada ya del caso… que no le interesaba y que no iba a ir ya a la institución porque nos estábamos metiendo con otras cosas….y como no se presentó entonces me mandan a llevarle un citatorio y a realizar referencia vecinales nuevamente….*

_ *¿Ya checaste lo que dice el juez?(TS-5)*

_"S*i…esta medio raro…(TS-8)…..A mí me da miedo el lugar donde vamos …. Dicen que ahí se encuentran muchos muertos, que ahí los tiran…. Yo tengo una amiga de allí…desde cuándo éramos estudiantes.. y Yo nunca vine porque mi amiga platicaba cosas feas de ahí…. Creo que queda más allá del campo el diez….*

_“P*ues a ver cómo nos va… porque el caso es todo un caso…. Un problemón… no se crean a ver si no nos reciben a balazos (sonríe)…. la señora R es de armas tomar… y habló enojada ayer y que no quiere saber nada de nosotras” (TS-5)*

_ ¿En serio puede suceder eso? (investigadora)

_*“Si,…..bueno no sé si tanto, pero una vez yo fui a dejar un citatorio y salí corriendo,…la señora salió gritando:*

_*“No saben con quien se meten…. les voy a mandar gente…. Porque no saben con quien se meten” (sujeto)*

-*“Yo salí corriendo y me subí al carro y dijimos vámonos…. Para acá está muy feo…. Matan y tiran muertos…. Y Yo tengo miedo” (TS-8).*

_*“Miren vamos a quedarnos lejos…..para que la señora R no nos vea y vamos a investigar con la gente de los alrededores… de lejos…. Y levantar la información rápido y salimos corriendo,…. por eso hay que dejar el carro lejos… por los logos,…. Para que no nos identifiquen tan pronto” (TS-5).*

_Oye TS-5 pero se tiene que entregar citatorio …¿Cómo le vas hacer?... tiene que ser la señora …..¿Qué no?

_“S*i, pero eso lo dejamos al último y salimos corriendo de aquí…. Miren aquí es un pueblito chiquito todo mundo se conoce y a la señora R le van a hablar por teléfono y va a saber que andamos aquí…”* (TS-5)

_*“Oye TS-8….tú y la Lic. Pregunten en la tienda…en las tiendas todo se sabe,… nosotras vamos por este otro lado… y tu V_C (chofer) quédate en el carro por cualquier cosa y listo para salir corriendo,…. No sabemos y hay que tener cuidado,….no sabemos ni en que trabaja el esposo y hay que estar listos”(TS-5).*

*(*Observación: Transcurrido un rato... se llega a la casa de la señora R y no abre la puerta, pero se observa que la casa está habitada… después de varios intentos la señora abre y atiende a las TS- se le expone la situación… a lo cual atiende amablemente pero se observa coraje retenido…. Al rato…sale su hijo (adolescente de 15 años) y cruza la calle rumbo a un grupo de jóvenes de la localidad…posteriormente TS se despiden), al subir al carro para retirarnos del poblado, TS-5 dice:

_“*Date la vuelta por aquella calle… quiero ver si el adolescente está en la calle…. Quiero verlo con mis propios ojos… (*Se observa una actitud retadora de la TS-5*)…. no*

quiero que me cuenten, quiero verlo Yo…..¿Checó hacia donde se fue el chico? (le pregunta a TS-Juzgado)… y es que cuando estábamos allí nos gritaban …. de allí, de la bolita…

_ "Hey los van a seguir a balazos…cuídense de las balas"

_" y el plebe anda en la bola…"(TS-5).

VI. 3.1.5. Somatización y manifestaciones físicas

Actualmente durante el periodo de levantamiento de información, el grupo de trabajadores sociales presenta cuadro de somatización que se exterioriza con síntomas de dolor de cabeza, agotamiento físico, fatiga corporal, dolor de espalda alta, gastritis, migraña, alergias en la piel, herpes labial, y ocasionalmente perdida de sueño; eventos asociados a manifestaciones ante problemáticas sociales expresado en dependencia a las situaciones problemáticas y su impacto emocional, como abuso sexual, maltrato físico y emocional en extremo y recuperación de menores maltratados y abandonados, que son entregados a hogares preventivos o albergues así como casos de atención que demandan una conexión emocional por ser asignados profesionalmente y forman parte de su seguimiento profesional, llegando a presentarse casos con duración de años en su intervención. Asimismo existen periodos donde se intensifica la actividad laboral por la proyección de estrategias gubernamentales para la atención a la sociedad, sistematizada a través de campañas para el registro de título de propiedades o acciones notariales (testamento), registro de personas, matrimonio, entre otras.

Ante este aumento de actividades, los trabajadores sociales han aprendido a enfrentar sus malestares físicos, recurriendo a estrategias de automedicación; no obstante, se exterioriza somatización, la cual, han interiorizado como parte de su trabajo y su vida laboral ante las problemáticas sociales atendidas día a día. Sin embargo, los profesionales clasifican las actividades desempeñadas por su relevancia y cansancio físico y emocional al momento de intervenir, describiéndolas de la siguiente manera:

1) Denuncias anónimas (DA) y sus expresiones dolorosas de maltrato físico, negligencia y abuso sexual;

2) Cierre de la jornada laboral, la cual lleva implícito la experiencia de pasar la jornada a la intemperie en un contexto con temperaturas de 38°C hasta más;
3) La interacción con figuras de autoridad, donde se refleja el simbolismo y los niveles jerárquicos existentes en la institución, así como las emociones que se crean ante estos episodios laborales.

A continuación se presentan extractos de algunas narrativas de trabajadores sociales donde se reflejan las experiencias aclaradas por un ejemplo según la clasificación arriba mencionadas:

_ ¿Por tu experiencia, ya saben ustedes que casos son muy cansados y cuáles no?

"S*iiiii….. Mira, cuando nosotros salimos con casos de juzgado, así sean muchos, sabemos que será un día fácil… tranquilo,…. Pero si salimos con D.A …tres …cuatro o más … ya sabemos que vamos a venir bien casadas,….esos casos son muy difíciles y a veces son muy fuertes,… regularmente son casos de maltrato, negligencia y abuso sexual…. Uno que otro son de otro tipo,…descuidos pero son casos menores,…son contados,… cada caso es como una bola que traes aquí (*señala su espalda alta y cuello, lado derecho*), otro caso, otra bola aquí (*señala su espalda alta y cuello, lado izquierdo), *y otra, y termina uno cansada, estresada,….mira lo que tú estás estudiando (sonríe)… allí tienes mucho material (TS-4).*

_*"¡Ay estoy muy cansada…. Me duele la espalda!"*

_ ¿Y eso… a qué se lo atribuyes? (investigadora)

_*"No sé,…creo que al calor (*hace referencia después de haber realizado investigación social de campo, durante toda la jornada laboral y la vivencia de un registro térmico de 38°C o más, a la intemperie*)… pero me siento bien cansada y todavía tengo que hacer" (TS-5).*

_*"Me siento cansada, no sé,… medio rara, desde ayer que pasó lo de la señora (*hace referencia a visita de autoridad*)… estoy así, no sé, me estresé y no me pasa… (*Se ríe*)… hay no que cosas…. Y todavía ando mal… no me siento bien… me siento rara del cuerpo… como que no soy Yo… la de todos los días….Huuyyy…ya me voy…con eso que ya no nos quieren juntas….y nos vigilan…dicen que tenemos cámaras"(TS-5).*

De igual forma, se registran resistencias aprendidas para atender su salud, al no darse el tiempo para revisiones médicas por sentir pérdida de tiempo ante el cúmulo de trabajo y algunos trabajadores sociales manifiestan la nula autorización para atender su salud; dado que se les cuestiona administrativamente al tener como derecho *la semana de riesgo*[11]. Sin embargo, los indicadores de cansancio físico y emocional son recurrentes en todo el equipo de profesionales, así como en abogados y psicólogos que intervienen en la institución. A continuación se expresan algunas narrativas que donde se detectaron problemas expresados:

_ ¿Y cómo han estado en sus oficinas nuevas?[12] (Investigadora)

"Muy bien,…con mucho trabajo…usted ya sabe…aquí siempre hay trabajo y hay cada caso….así que entre el gastritis, colitis es normal por parte de nuestro trabajo....por el estrés!… es imposible no sentir nada con los casos que vemos….ya sabe Usted… ya lo vivió con nosotras….(TS-4),

_ ¿Tú crees que tus compañeros también manifiesten malestares físicos?

_*"Si,….aquí todos tenemos...¿Cómo se dice?,…tenemos problemas en el cuerpo… somatizamos….unos con gastritis, colitis, dolor de espalda,… dolor de cabeza….cansancio,... en fin …cada uno responde diferente" (TS-4).*

_ ¿Y tu cuerpo cómo reacciona?

_*"Con gastritis,…mi estómago…siempre lo he padecido y hoy amanecí con gastritis…. creo que es porque anoche hice un coraje…. y mi cuerpo no toleró eso… lo vomité… pero no me siento mal del todo… hay que trabajar" (TS-4).*

_*"Qué cansada me siento…me duele la espalda… las piernas…también me duele la espalda pero de tanto trabajo…ayer todo el día escribí…. Verdad TS-7?… ayer ni nos vimos… cada quien en su oficina… hubo mucho trabajo (TS-2).*

_*"Es un cansancio aquí (*se agarra la espalda alta*)… me duele el gogote*[13] *(*sonríen todas y reafirma*)…¿qué?... así se le dice….(* y ríen a carcajada*)… me duele la espalda… me siento*

[11]La semana de riesgo hace referencia al derecho laboral del trabajador social para supervisar su salud.

[12] Esta pregunta surge porque durante el levantamiento de datos se hace entrega de forma oficial del nuevo edificio de Procuraduría de Defensa del Niños, Niñas y Adolescentes del Estado de Sinaloa.

*bien cansada…(*se observa a Trabajadora social con manifestaciones reflejas de cansancio en su rostro, y cuerpo encorvado*)(TS-4).*

_*"Pásele compañera, ¿Se le ofrece algo? (*invitación ante la llegada de compañera Psicóloga a oficina de TS_7*).*
_*"No nada…solo ando por acá… caminando….estoy taaan cansada… me siento cansada… es que tengo mucho trabajo…. puros dictámenes de juzgado… puro reporte y es escribir y escribir…. Estoy cansada" (Psic-1).*
_*"Hoy compañera...otra!… puro estrés… creo que todas andamos igual" (TS-7).*

Para el caso de los trabajadores sociales que tienen poco tiempo trabajando en intervención social y que por primera vez incide en temáticas sobre sufrimiento social y actividades con investigación de campo, llegan a vivir experiencias traumáticas que las conduce a enfrentar el trabajo con angustia, desesperación, dolor, miedo, sobresalto, hasta vivir el dolor junto con la víctima, gestándose acontecimientos de angustia, al iniciar la jornada laboral y alegría al sentir que se acercan los últimos minutos de trabajo y poder salir de la institución. Ante dichas vivencias, el estrés aparece irrumpiendo la tranquilidad emocional de los trabajadores sociales, sobre todo cuando no se cuenta con habilidad para intervenir en casos de riesgo, como el de abuso sexual y maltrato físico fuerte, y no saber cómo afrontar las problemáticas sociales. Ante tales situaciones los trabajadores sociales argumentan la pertinencia de recibir un curso de inducción o capacitación para enfrentar los problemas y conocer los protocolos para su intervención. Estos acontecimientos fueron presentados y vividos por trabajadoras sociales que tenían pocos meses en la tarea de intervenir el sufrimiento social y quedan reflejados en las narrativas siguientes:

_*"Fíjese que tengo un caso de esos que usted necesita" (TS-6)*
_ ¿A sí?... ¿Y quién? (investigadora)
_*"Yo… creo que ya ha de saber… me tocó un caso muy fuerte… un abuso sexual en una escuela…. y mire como ando… llena de alergia (*muestra las manos y brazos con ronchitas

[13]Vocablo que hace alusión a la espalda alta.

rojas*)… y ando tupida ahora en la espalda...las piernas y aquí debajo de mis pechos… (*Situación que brotó ante la atención de un abuso sexual a una menor)*(TS-6).*

_ "¿Y cómo te sientes?"

_ *"Mal… tuve muchos problemas…no hallé que hacer….y aquí se molestaron mucho…. Me regañaron porque me equivoqué….y coordinación me llamó la atención… pero hablamos en otro momento… fuera de aquí". (TS-6).*

_ ¿Cómo viviste esos momentos de iniciación en el campo de investigación?

_*"Con miedo…con mucho miedo,…. Yo no hallaba que hacer… y allí voy detrás de TS-2…. Eso sí fijándome en todo,… qué hacían,…. quería aprender,……. pero aquí entre nos licenciada… le voy a confesar esto…a nadie se lo he dicho pero estuve a punto de tirar la toalla…. Yo pedí mi cambio pero nadie lo sabe,…. mis compañeras no lo saben… pero Yo misma me decía _tu puedes_…..y decidí quedarme… y aquí estoy aprendiendo cada día cosas nuevas" (TS-7).*

VI. 3.1.6. Percepción ante Estrés Traumático Secundario

El Estrés Traumático Secundario conceptualmente no forma parte del léxico e información de los trabajadores sociales, ni de las otras áreas, Jurídico y Psicología. Por lo tanto, se perfila como condicionante de riesgo primaria para el desarrollo de la contaminación, dado que los profesionales no recurren a estrategias y formas de autocuidado de forma individual e institucional por desconocer que existe este fenómeno. En lo general, los trabajadores sociales han aprendido a sobrevivir con el dolor del otro, y lo han enfrentado a través de los años, y bajo la implicación emocional que ellos llaman *vocación*, llegando a desarrollar mecanismos para protegerse y poder sobrevivir a través del tiempo, en el trabajo de intervención en la institución asistencial.

Como ya se ha informado, desde el análisis cuantitativo no se presenta contaminación o afección al Estrés Traumático Secundario en los trabajadores sociales, sin embargo, por descripción teórica y cualitativa a través de sus narraciones se reflejan fuertes tendencias de vulnerabilidad, riesgo y contaminación al fenómeno, con manifestaciones físicas y emocionales ya mencionadas. De esta manera, podemos decir que pese al orden

numérico (puntajes) no se manifiesta el Estrés Traumático Secundario, más por concepción teórica se percibe por la praxis del trabajador social ante las vivencias con fuertes actividades que lo llevan a vivir el dolor del otro.

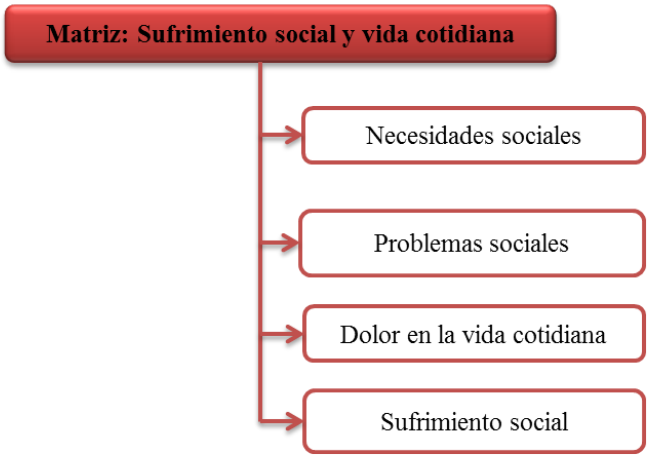
VI. 3.2. Matriz: sufrimiento social y vida cotidiana

El sufrimiento resulta inevitable en la vida humana. Los seres humanos no solo sufren de enfermedades somáticas, de dolor físico y de pérdida de oportunidad dignas para satisfacer sus necesidades vitales y básicas, sus necesidades sociales y emocionales, sino que se sufre como un ser en su totalidad, por ello, la visión del sufrimiento involucra un sufrimiento emocional, cognitivo y espiritual en los seres humanos, que trasciende la vida en sus condiciones naturales, ecológicas, políticas, económicas y sociales (Diehl, 2014).

Desde esta postura, se coincide con el Trabajo Social, el cual ha desarrollado sus actividades entre los pobres y marginados y su acción social va intrínsecamente relacionada con los problemas microsociales que conducen a las carencias de la vida cotidiana del individuo. Problemas que adquieren significancia para su desarrollo a través de vivencias de angustias constantes que emergen en la vida diaria, caracterizadas por carencias de alimentación, vivienda, servicios de salud, salarios bajos, estrés ante un despido laboral, entre muchas más. De igual forma, también guarda relevancia ante eventos macrosociales que se conjugan con múltiples causas que se agrupan en el tríptico de depresión, explotación, exclusión, miseria, pobreza, entre otros. Y de forma inmediata en el contexto social se presenta la violencia familiar con todas sus variaciones, así como violencia de género, explotación sexual infantil, drogadicción, situación de calle.

Por tal razón, para el análisis de la matriz central de *sufrimiento social y vida cotidiana* se hace referencia a lo expresado y se desarrolla desde la perspectiva integral desde las categorías y propiedades de: *Necesidades sociales, problemas sociales, dolor en la vida cotidiana y sufrimiento social* (Ver figura# 16), las cuales denotan significaciones en su análisis de contenido de forma integral dado la posibilidad de determinar límites en el sufrimiento del ser humano.

Figura # 16: Matriz: Sufrimiento social y vida cotidiana



Fuente: Elaboración de la autora.

VI. 3.2.1. Necesidades y problemas sociales

Para el área de Trabajo Social, las necesidades sociales son inherentes a la misma disciplina y a su surgimiento. Por ello, para el trabajador social inmerso en la institución de asistencia social se enfrenta a infinidad de problemáticas o situaciones problemáticas que se desarrollan por las carencias de las necesidades básicas presentes en la población. La institución desde su misión específica relativa al trabajo con personas vulnerables o necesitadas en alguna área de su vida, por ello, para un número alto de la población se perciben problemas de insatisfacción de necesidades básicas, como: alimentación, salud, vivienda, educación, por mencionar algunas.

Ante estas realidades, también se desprenden problemas de la vida diaria que atiende el trabajador social como; retención de documentos en escuelas públicas, solicitud de apoyo para inscripción de niños en ámbitos escolar, denuncias por abandono y falta de cuidados a menores, divorcio, pensión alimenticia, maltrato físico, registro de menores, negligencia y maltrato a personas mayores o cualquier tipo de violencia, búsqueda de medicamentos, entre muchos más. Dichos problemas fueron abordados en la categoría de problemas sociales e impacto emocional en la matriz de Estrés Traumático Secundario.

De esta manera, al realizarse la investigación social por canalización de denuncia anónima (DA) o por instancias gubernamentales, los trabajadores sociales entran en contradicción porque muchos de los problemas presentes, antes mencionados son de carácter social, es decir, falta de educación, analfabetismo, extrema pobreza, falta de vivienda, inclusión, precariedades en salud, que abren una compleja gama de necesidades en la población que busca ayuda profesional y que rebasan las posibles ayudas. Esto se describe en los fragmentos de las notas de campo siguientes:

Caso: Denuncia por descuido y abandono de una menor de 9 años de edad

_*"Estos casos me dan flojera porque la denuncia la puso un familiar de la señora… porque ¿cómo una madre deja una hija con su padre?…. De seguro la señora se arrepintió y ahora quiere recuperar a la niña" (TS_1).*

_ "¿Y cómo lo sabes?"

_**"***Esto lo supe al leer el texto abajo (*hace referencia al expediente*)….Padre que no es apto para tener a la menor…"…(*tras realizar la investigación social el trabajador social expresa:

_*"vámonos de aquí… aquí no hay nada que buscar…. la menor está entre la familia… y no se observa que la niña esté en abandono… Hay pobreza que es diferente…. Pero la familia la cuida" (TS-1).*

Caso: Denuncia a escuela primaria por retención de documentos

_ "*¿Díganme que quieren?" (Maestro-1)*

_*"Mire, venimos por el caso de una niña a quien no se le ha entregado la boleta"(TS-2)*

_*"Pasen para acá….acá los voy atender… bueno para que estén cómodos y puedan sentarse… (*Ya en la oficia*)…bueno voy a explicar lo que pasa en este caso… Yo tengo aquí la boleta… miren,(*la muestra*)… y aquí dice que la niña tiene una deuda por alimentación, exámenes… y otros pendientes… quiero que entiendan que los padres hacen compromisos internos y ellos entregan cooperaciones para poder atender a sus hijos lo mejor posible,.. y quiero que sepan que cuando los padres no responden, … pues ¿Quién cree que paga?,… lo pago Yo … y no les digo esto porque les importe sino para*

que entiendan que existen compromisos…. porque Secretaría no nos apoya … por ejemplo, se tienen que comprar agua, escobas, trapeadores, mandar hacer los exámenes… muchas cosas…

…Yo creo que lo que faltó aquí fue comunicación… la señora nunca me dijo a mí qué estaba pasando… no quiero que me contara con detalle, pero que me avisara de la situación de violencia… mire, nosotros sabemos cosas porque vemos a los niños siempre… y la señora nunca tuvo una actitud que no quisiera pagar…al contrario siempre estuvo al pendiente de su hija… siempre preguntando cómo iba…. Pero bueno… ¡ya sucedió!... y quiero aclarar que yo no estoy hablando aquí para disculpar al director… no… Yo estoy aquí como maestro de la niña… a quien Yo recibí con mucho gusto… y la verdad es una excelente alumna… muy inteligente, participativa y a mí se me fue una muy buena alumna…(Maestro-1).

*(*Al final se entrega la boleta al familiar de la niña*).*

VI. 3.2.2. Dolor en la vida cotidiana

Podríamos pensar que cuando hacemos referencia al dolor de la vida cotidiana nos referimos a actos de violencia y agresión, sin embargo, para el ámbito laboral del trabajador social existe un entramado de necesidades y problemas sociales que denotan múltiples niveles de dolor, de esta manera, la carencia o ausencia de condicionantes para una vida digna es un factor para vivir dolor subjetivo caracterizado como sufrimiento social bajo cualquier manifestación. A continuación se presentan notas de campo que denotan la presencia del dolor en la vida cotidiana:

Caso: Madre que en su desesperación entrega a sus hijos a la familia paterna

_"*¿Qué te pasa?" (TS_5)*

_*"¡Quiero que me regresen a mis hijos! (*Madre-1 que se encontraba llorando y desesperada*)*

_*"Mira, ayer viniste con el padre de tus hijos y solicitaste hablar con un abogado…. y Yo te pasé, y tu solita cediste los niños al padre… porque tu no podías tenerlos contigo…. Y los niños se iban a quedar con la abuela".*

_"Si,… pero estaba desesperada... mi hermana me corrió de su casa… y Yo no tenía quien me los cuidara...tenía que trabajar…. Y donde iban a dormir" (Madre-1).

_"Y que vamos hacer ahora… ¡si ya firmaste!…ahora el señor no te los va a entregar…. Él dijo ayer, que por eso estaba aquí con nosotros porque no quería que te arrepintieras y luego se los quitaras".

Caso: Denuncia anónima por maltrato físico y emocional a menores.

_"Señora estamos aquí porque nos llegó una denuncia… sobre unos niños que son maltratados físicamente… que sabe Usted?" (TS-1).

_"No sé... aquí solo viven mis sobrinos"

*_"¿Y quién los cuida?…¿Dónde están ahora?…..(*se acerca niña a quien correspondía la denuncia*)"*

_"A nosotros nos cuida mi abuelito…. ahorita está dormido porque trabaja en la noche de velador…. Antes nos cuidaba mi abuelita pero se murió….(Niña-1)

_"Nos informaron que les pegan, ¿Es cierto eso?" (TS-1)

_"No…a nosotros no nos pegan… bueno cuando nos portamos mal… a Kevin si… porque no hace caso….pero casi no… pero es mentira que nos pegan…a nosotros nos cuidan…. mi abuelita nos cuidaba mucho… iba por nosotros a la escuela"(Niña-1)….

_"….qué hacemos ante estas situaciones…. la tía tiene un problema mental se le nota… pero la niña es una licenciada…. bien viva…tiene una actitud muy madura para su edad…. tiene la viveza que se adquiere en la calle,… por la vida….pero a la vez, es ingenua y espontánea… la niña tiene limitantes sociales dentro del contexto familiar, como ignorancia, baja educación, pobreza, entre otras….pero no se observa a una niña maltratada agresivamente… sino por la vida o en el rol de disciplina". (TS-1).

VI. 3.2.3. Sufrimiento social

De igual forma, el sufrimiento está presente en la cotidianidad ante las adversidades para enfrentar la vida, sean a través de carencias o necesidades básicas no cubiertas, que se conjugan y develan problemas que guardan relación con el hacer laboral de todos los implicados, dado que el sufrimiento social del contexto va aunado a la pobreza y falta de

recursos para tener una mejor calidad de vida en los sujetos; ante estos eventos el profesional se enfrenta a un dilema ético, al visualizarse como un trabajador que lucha por tener una profesión remunerada al igual que cualquier ciudadano que le dé el sustento para su familia; esto se refleja en el extracto de la nota de campo siguiente:

Caso: Denuncia anónima a padres que están trabajando en un crucero y tienen a sus niñas pequeñas en riesgo al cruzarse la calle.

_*"Señora mi nombre es TS-4 y vengo de la Procuraduría… y hemos recibido una denuncia anónima de que estaban sus niñas en riesgo … porque están expuestas a la calle y pueden cruzarse y tener un accidente….están muy chiquitas…¿Está usted sola trabajando?" (TS-4),*

_*"No, está mi esposo también"… (*Se acerca el padre*)*

_"¿Qué pasa? (padre-1)…. (Se le explica al padre la situación y el riesgo de sus niñas y que han recibido una denuncia anónima y se le pregunta:),

_*"¿No tiene quien cuide a su niñas en casa?(TS-4)*

_*"No,… nosotros estamos solos… y no conocemos a nadie" (Padre-1) (*Después de una charla…)".

_*"Señor yo iré a realizar una visita a su casa y a platicar con los vecinos… necesitamos verificar la situación de las niñas y verificar lo que Usted me está diciendo"(TS-4),*

_*"Está bien, vaya cuando quiera,…pero yo no sé qué quieren… yo cuido a mis hijas... las atiendo…. lucho porque no les falte nada…. les traigo su lonche y agua (*apunta para donde está su bote de agua)…. *las hidrato... les compro sus sueros,…las atiendo,… pero ustedes solo saben quitar los niños…. No quieren saber…. llegan y se los llevan,… pero está bien, ustedes hacen su trabajo como institución… pero deberían hacer algo por la corrupción que está arriba... los maleantes están en el gobierno…. pero yo entiendo a la institución,….(*Nota: el señor se exalta y sube el tono de voz y poco a poco se calma*).*

_Al siguiente día en la visita domiciliaria*:*

_*"….¿Qué cree licenciada?, es una casa de renta… y sí!,… viven muy modestos… la verdad!, si son pobres… tienen una estufita donde la señora hace sus panes y la encontré limpiando los moldes porque iba a hacer más pan,… ahí tiene un molinito donde muele el*

elote y estaba trabajando,...en ese rato llegó una muchacha,...tienen un hija que va a cumplir 18 años y está estudiando….también el señor habló por teléfono en ese momento y le pasó el teléfono a la señora,… y preguntó si estábamos allí, y la señora le dijo que sí … que ahí estábamos…el señor pidió hablar conmigo, …se disculpó por su trato del día anterior, pero que entendiera su situación…..él hace todo lo posible por atender a sus hijas … y ni modo, no puede hacer todo lo que necesitan pero hace su mayor esfuerzo…. estuvo muy amable…

"…. Nosotras entendemos que no pueden atender a las niñas… y que tienen que trabajar.... y que las tienen que dejar solas…. mira nosotras hacemos lo mismo… también dejamos solos a nuestros hijos…a veces y ni modo…..es parte de la vida, entonces, ¡con qué cara pues!…vamos a ir a molestar a los señores,…si tienen que trabajar para poder darles una vida mejor….mira, a mí me dan pena esos casos,…ves el esfuerzo de los padres… pero no pueden dar más … y ni modo tienen que dejar a sus hijos … pero como te dije nosotros también los dejamos y yo los entiendo….(TS-4).

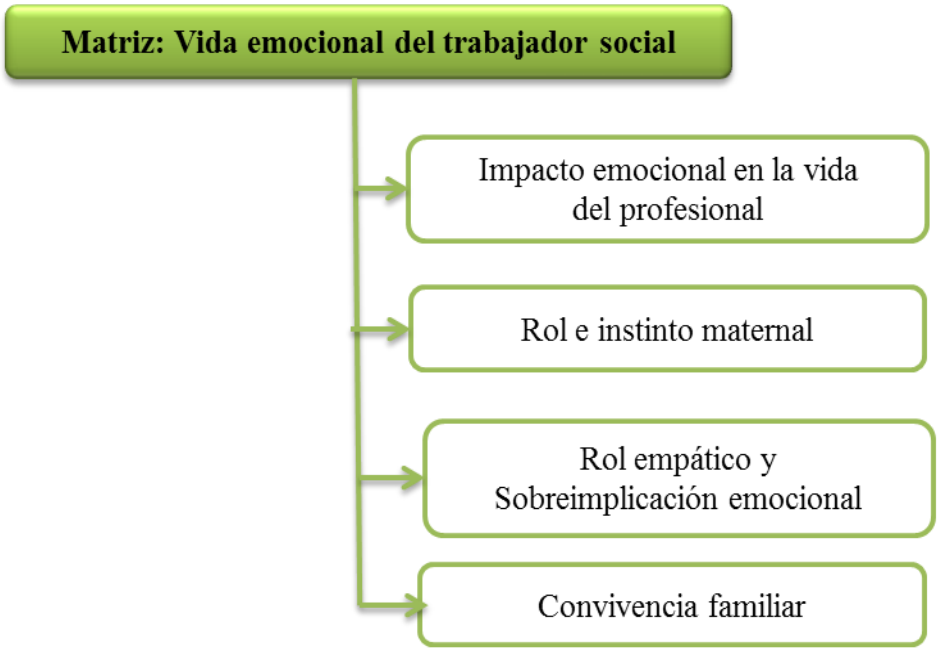
VI. 3.3. Matriz: vida emocional del trabajador social

En el trabajo de intervención del sufrimiento social es inevitable interactuar con el dolor de los otros, y por consiguiente estar ajeno a ese dolor. Como profesionales viven la experiencia dolorosa a través de la empatía o implicación emocional, que desde palabras de Ander-Egg (2010) debe ser una cualidad, capacidad y actitud del trabajador social para entender la situación existencial de los otros. La configuración de la matriz de vida emocional del profesional se considera esencial para determinar las emociones y sentimientos que se activan para que se desarrolle el Estrés Traumático Secundario; debido que los trabajadores que brindan ayuda profesional en instituciones de asistencia social experimentan procesos de riesgo ante su interacción constante con el dolor que se unifica con eventos no resueltos en la historia de vida del profesional o bien por la sobreimplicación emocional que se vive al atender los problemas sociales, que para la intervención, el profesional de la disciplina de Trabajo Social es el recurso para su acción laboral, es decir, implica su sentir y su propio ser como herramienta para interactuar y

brindar un servicio a los otros, por ello, todo profesional que desea sanar las heridas del otro, también será herido; siendo este fenómeno inherente a la misma relación.

Para el análisis de la matriz de *vida emocional del trabajador social* se ha jugado con la subjetividad del profesional, recurriendo a las experiencias de vida que han dejado recuerdos de emociones y sentimientos vividos a traves del tiempo. Se recuperan palabras, frases, emociones narradas que guardan relación teórica y se conforma un grupo de significados semánticos que determinan las unidades de análisis, sus categorias y propiedades para la conformación del Estrés Traumático Secundario, tales como: *impacto emocional en la vida del profesional, presencia de un rol e instinto maternal, convivencia familiar y resignificación de la familia, y rol empático y sobreimplicación emocional,(V*er figura # 17*)*. Categorías que generan un lenguaje propio en el trabajador social y dan significados y símbolos a través de la experiencia dentro de su actuación profesional.

Figura # 17: Matriz: Vida emocional del trabajador social



Fuente: Elaboración de la autora.

VI. 3.3.1. Impacto emocional en la vida del profesional

Para el trabajador social interactuar con el sufrimiento de los otros ha tenido como resultado la experiencia de valorar su propia vida. De igual forma, se registran cambios en su cognición y formas de actuar debido al simbolismo cultural y social por el rol materno dentro de la construcción familiar sanguínea; también la mayoría de las trabajadoras sociales recurren a la sobreprotección de sus propios hijos, ante el impacto de las experiencias que enfrentan en su trabajo, apareciendo miedo, angustias por cuidar de estos; en las siguientes narrativas se expresan los nuevos pensamientos y sentimientos de las trabajadoras sociales:

_"*….No te creas, mi trabajo me ha cambiado…. Yo también soy madre y ahora cuido a mis hijos,… estoy encima de ellos,…una hija de 9 años y un niño menor…cuando estaba soltera era diferente… pero ahora no…cuando hago visitas domiciliarias y confirmo que eso sucede,….la violación sexual…que es real… me preocupan mis hijos y aunque no quiera estoy preocupada por ellos, y pienso que los niños que atiendo son de la edad de los míos….. que hay mucha maldad afuera… que esto es real, que los programas de la Rosa de Guadalupe*[14] *y esas cosas… son tonterías en comparación con lo que pasa aquí,…antes cuando estaba soltera me valía ahora no…. pienso en mis hijos…"(TS-2).*

_*"Antes era muy atrabancada,… me valía,… Yo me metía en lugares feos y hablaba con la gente… yo buscaba…. pero ahora no … desde que soy mamá ya no… ahora cuido mucho mi vida (ríe)…no mis niños….cuando estaba soltera me valía ...por donde sea me metía …ahora no… ya la pienso un poquito (*vuelve a reír*)(TS-5).*

_*"A mí,… el trabajo con niños me duele porque no pueden defenderse y además yo tengo a mis hijos, y quieras o no quieras piensas en ellos…. los cuidas más… te preocupan donde están…(TS-4).*

[14]Programa de televisión mexicana que presenta problemáticas sociales del contexto mexicano.

VI. 3.3.2. Rol e instinto maternal

En el ámbito laboral, el trabajador social, al igual que las otros profesionales (abogados y psicólogos) pierde los límites y objetivación profesional, específicamente cuando se enfrenta al dolor de los niños: esto se debe a las estrategias de intervención y funciones laborales que le impiden desprenderse emocionalmente del caso a intervenir; debido a que, una vez asignado el problema (caso), éste es parte de la vida profesional del trabajador social, irrumpiendo la vida personal, ya que, puede ser intervenido por años en la experiencia laboral; incluso hasta formar parte de su dinámica familiar. De igual forma, un mismo caso puede ser vinculado a las tres áreas de apoyo, situación que permite ser del conocimiento del área institucional.

_*"Traje ropita para los niños que tengo en el albergue… bueno a la niña…es de mi hija….pero al niño no le traigo nada… de mi niño no le queda nada… (*Situación que se presenta ante la recogida de dos menores de edad por pedir dinero en la calle a solicitud de la abuela materna*).*

_"*TS-5 te traje un pantalón para el niño que llevamos al albergue ayer…y una mochila para la niña… se los llevas y le dices que Yo se los mando" (*Abogada implicada en el mismo caso de niños).

_*"Aquí te enganchas con los casos… por ejemplo; como te decía de mis compañeras,…. todas tienen hijos adoptivos y las ves consiguiendo ropa y hasta traen de sus hijos, y Yo les he traído cosas de mi hija cuando he podido, pero Yo no tengo hijos adoptivos….les compran cositas…en fin…hay andan buscando como resolver….y eso se te convierte en un problema…porque sufres por ellos*" *(TS-7).*

VI. 3.3.3. Rol empático y sobreimplicación emocional

El escuchar el sufrimiento del otro tiene sus consecuencias en la vida del profesional de la disciplina de Trabajo Social. La empatía se transforma en un arma de doble filo por ser la estrategia que enfrenta al trabajador social con la interacción de las necesidades y

angustias del otro. Esta capacidad de entender al otro ha llevado a trabajadoras sociales con experiencia a vivenciar nuevamente los conflictos enfrentados en el escenario laboral en sus inicios, ante la observación de la inexperiencia de nuevas profesionales que incursionan en la institución. A continuación se presentan fragmentos de los diálogos que representa este momento:

_"Yo llegué y luego a observar…así como anda TS-6… preguntando,… TS-6 pobrecita!… la veo y le digo vengase para acá… fíjese!, Yo le voy a enseñar,… y le digo cómo hacer las cosas….la siento por un lado de mí y le explico lo del sistema…. ¿Por qué lo hago?… porque me recuerda mucho como andaba Yo cuando llegué….. y por eso lo hago" (TS-7).

La sobreimplicación es un problema en las trabajadoras sociales transmitido por las características en que se presenta, e intercambian roles y emociones, así como las funciones y normas que regulan el compromiso y cooperación del profesional para ejercer adecuadamente sus funciones. La trampa de la sobreimplicación es hacer suyo el problema del otro, y por ello, se vive con el mismo dolor; para este caso el profesional sufre en la intervención, específicamente para los casos de sujetos que se viven en indefensión total y se externaliza el dolor con mayor brutalidad y por ende, se necesita mayor protección hacia este.

_"Es imposible no implicarnos… no somos robots…somos seres humanos y sentimos… aquí es muy difícil no implicarse…Yo veo a mis compañeras atender unos casos que son súper impactantes,… y las veo involucrarse,… frustrarse y hasta meterse en el caso… lo viven…mire los casos se extienden como pólvora por el pasillo sobre todo cuando es algo fuerte" (TS-7).

Dentro de las funciones de las trabajadores sociales, se juega con la asignación de los casos, estos son normados por el orden en que se demanda atención por la sociedad y se clasifican en casos de no riesgo y casos en riesgo; específicamente para los casos que están en alto riesgo son catalogados urgentes en su atención por tratarse de menores de edad en vulnerabilidad. Este fenómeno conlleva a la sobreimplicación en las trabajadoras sociales perdiendo los límites profesionales y donde se actúa en referencia a su personalidad y al rol

social de madre de familia, llegando a generar lazos de madres sustitutas; en los fragmentos de las entrevistas siguientes se presentan los diálogos que reflejan la trasformación de profesionales a madres adoptivas temporales:

_" *Fíjese Lic-1 que me enviaron una foto de Efrén…y el niño se ve bien, feliz, contento con otros niños…es mi niño (*confirma la información a la investigadora*)… un hijo que yo tengo.. (*Saca el celular y muestra la foto del niño*)" (TS-5)*

_ *"…Efrén es un niño de TS-5, del Dorado,… y la TS-5 lo recogió de la calle… pero es todo un caso,…ese niño caminaba mucho porque quería ir a la escuela" (Lic-1).*

_*"Mira, hay tenemos el caso de la compañera TS-5,…viste la niña que estuvo con mi hija aquí… mi niña se acopló bien con ella, aquí trabajaron, recortaron y se hicieron amiguitas,…. y buscamos comida para las dos… muy bien la pasaron y no hubo discriminación y Yo no sabía quién era,... creía que era hija de una compañera,… después pensé que era una niña que venía a terapia…. y nada es un caso de la TS-5… es su hija adoptiva…resulta que es una niña... que es un caso de TS-5, y como la niña no tiene a nadie… TS-5 va por ella y la trae para que pase el día aquí con nosotros (as), y no esté sola… porque cuando la niña está triste le hablan del albergue y TS-5 consigue carro y manda por ella, para que pase el día aquí con nosotros(as)… ¿Te das cuenta?… para la niña es un paseo!!…¿Cómo la ves?… dígame licenciada si con esas historias no se va a implicar uno,… oye si yo que no la conocía…no sabía quién era... me enternecía verla jugar con mi hija porque se acoplaron muy bien,… y mi niña ni se enfadó…. y hasta me pregunta que si cuando la voy a traer otra vez para ver a su amiguita…¿Cómo la ve? … por eso TS-5 le trae ropa y además tiene otros niños… tiene muchos hijos adoptivos ella" (TS-7).*

Los trabajadores sociales están sujetos a reglas y procedimientos internos en la institución, los cuales, específicamente para el proceso de las asignaciones de los problemas a atender se convierten en un inconveniente, por el sentido de pertenencia que adquiere el caso o sujeto, donde los trabajadores sociales lo viven como *Mi caso*, y este puede presentar un proceso de intervención de años laborales; bajo estas características es

imposible no implicarse emocionalmente con la vida de los casos-sujetos asignados. Estas experiencias quedan registradas en los fragmentos de las narrativas siguientes:

_”S*i tienes razón…eso es lo que nos lleva al estrés ¿Verdad?... Nos sobreimplicamos y hasta nos lo llevamos a la casa…Y allí lo cargamos….mira es muy difícil... y la verdad nadie sabe… somos humanos y vemos tantas cosas… y se pierden los límites” (TS-7).*

_*“ Yo ahorita traigo un estrés muy fuerte… tengo una chica en Guadalajara internada y ya tiene19 años y ya tiene que salir del internado… y la madre no está… hace poco la pude localizar y se encuentra en Tijuana… pero la chica me dice que no se viene ni a rastras… y que no se viene… eso me tiene estresada desde hace días… ella es mi caso desde el 2008… y todos estos años he estado al pendiente de ella… le hablo por teléfono… voy una vez al año a visitarla y este año no quise ir porque iban a querer que me la trajera porque ya tiene mayoría de edad… y no hallo qué hacer” (TS-2).*

VI. 3.3.4. Convivencia familiar

Dentro del contexto laboral, los trabajadores sociales han tenido que enfrentar su aprendizaje profesional, se han enfrentado a su propio dolor y a desarrollar habilidades de afrontamiento para mantenerse imparciales y poder ayudar a los otros. Sin embargo, se expresa que han tenido que invadir el ámbito y tiempo familiar, incurriendo en llevar trabajo a casa con el afán de aminorar el dolor de los otros o proporcionar una mejor calidad de vida a la menor brevedad, y buscar estrategias para ayudarles a enfrentar sus problemáticas, así como, para el mismo profesional impera aprendizajes propios para el desarrollo eficaz de las funciones laborales, en momentos en que son desbordadas por las demandas laborales y existe saturación de actividades por resolver. En los extractos narrativos se presentan los problemas arriba citados:

_*“Cuando Yo inicié a trabajar aquí en Procuraduría…me llevaba las carpetas… quería aprender y hacer bien mi trabajo…y me llevaba los expedientes a mi casa… pero dejé de hacerlo,….¿Por qué?....porque mi hija…estaba chiquita mi niña!... pero se daba cuenta de los casos…. y me decía _“pobrecitos mami esos niños”*

_ "Y mi esposo me dijo:

_"¡Mira!",

_"Y entonces ya no me lleve nada…porque no me daba cuenta hasta que mi hija me dijo eso... Entonces dije noooo,… esto no es así" (TS-7).

Bajo la presión y cúmulo emocional por las problemáticas que se intervienen en la institución, existen momentos en que las trabajadoras sociales también desean ser escuchadas y se desbordan emocionalmente. Esta actividad es narrada por los profesionales como un proceso de liberación y descanso emocional y al no tener capacitación en estrategias de contención, terminan narrando las experiencias a sus familiares, esto se presenta en los fragmentos de las narrativas siguientes:

_"Yo me subía al carro con mi esposo y me preguntaba… ¿Cómo estuvo tu día?... Y yo me agarraba a platicarle todos los casos que atendía… y después sin que me preguntara ya lo hacía… hasta que me dijo que cambiara de tema" (TS-4).

_"A mí, mi esposo me aguantaba… cuando comíamos, Yo me agarraba y platicaba todas las problemáticas del trabajo…. Hasta que un día me dijo:

_Óyeme no,….¡Es nuestra hora de comida!

_Entonces dejé de hacerlo" (TS-3).

Por otra parte han tenido que realizar estrategias de autoprotección para desprenderse del contexto laboral realizando acciones simbólicas, que rompen con las actividades y pensamientos anclados en las problemáticas de intervención, además lograr la integración a las relaciones y dinámica familiar que permitan una convivencia de calidad con la pareja y los hijos.

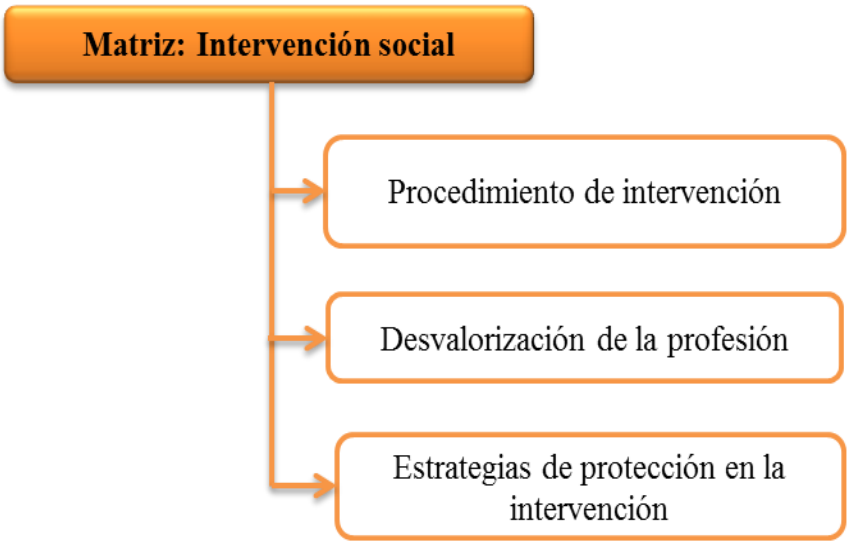
*_"Ahora ya pasé la prueba…. busco formas para deslindarme del escenario… y lo primero… llego a mi casa y me quito esto (*señala el uniforme*), para mí quedarme con él puesto es como seguir con la carga encima,… no sé tú pero a mí me funciona,…descanso... me relajo,…. y llego a mi casa y me pongo un short,… ropa cómoda y me tiro en la cama con mi niña… a disfrutarla y compartir la tarde con ella… que si quiere ver películas…vemos películas… lo que ella quiera…porque ya entendí que mi familia es primero… si es necesario trabajar pero mis hijos me necesitan…TS-7).*

VI. 3.4. Matriz: intervención social

La intervención social se presenta como el quehacer profesional que conlleva al trabajador social a realizar acciones dirigidas a ayudar, mediar, gestionar, atender a los sujetos y en conjunto definen alternativas para solucionar las problemáticas que presenta el individuo (Chávez, 2014). Bajo este proceder interiorizado, el trabajador social juega cognitivamente con los términos conceptuales de intervención y procedimientos; es decir, en la práctica el trabajador social los utiliza como sinónimos. Al ser cuestionados sobre la intervención social se generó confusión para una respuesta y se concluía explicando con dominio y en orden los pasos para proceder con el problema. De esta manera, se coincide con Galeana (…) cuando argumenta que la intervención social hace referencia al conjunto de procedimientos y acciones articuladas con direccionalidad para enfrentar situaciones sociales y problemáticas complejas de los individuos (citado en Tello, 2015).

Por tal razón, la matriz de *intervención social* se realiza con el análisis de la información estructurada, rescatando significados, símbolos, lenguajes que dan cuenta del proceder metodológico del trabajador social para consultar e interactuar con las problemática sociales hasta llegar a darles solución. Asimismo, se interconecta con la búsqueda de aspectos relacionados con la contaminación a Estrés Traumático Secundario; en este recorrido informativo se destacan categorías y propiedades dentro del proceso caracterizadas como: *procedimientos de intervención, desvalorización de la profesión y estrategias de protección en la intervención (V*er figura # 18).

Figura # 18: Matriz: Intervención social



Fuente: Elaboración de la autora.

VI. 3.4.1. Procedimientos de intervención

El quehacer del trabajador social está regido por procedimientos institucionales ya establecidos, los cuales determinan las funciones y las rutas de intervención, sin embargo, los profesionales introyectan el toque de su personalidad para intervenir en beneficio de los sujetos vulnerables; esto hace que el trabajador social, ante la problemáticas presente acciones que motivan su proceder. Puede llegar a transgredir los procedimientos pero siempre es con la idea de ayudar a solucionar el sufrimiento del otro.

Para el caso de abuso sexual en menores, el procedimiento marca su ruta, sin embargo, a veces el trabajador social trasgrede los protocolos por las características del sufrimiento y crueldad que acompañan estas acciones. A continuación se describe un fragmento de entrevista que establece los procedimientos institucionales:

_"*Mira nosotros tenemos un manual que dice que debemos recibir una denuncia anónima, y realizar un registro… después realizar investigación y solo llegar a la casa directamente cuando necesites verificar algo fuerte como abandono de menores….Pero debemos realizar investigación a través de observación directa en el escenario y con los*

*vecinos y preguntar sin pedir nombres….después levantas tu reporte y canalizas a las estancias correspondientes…. Pero también dice que se puede realizar denuncia a MP cuando sospechas que el menor está en riego como abandono en el hogar, maltrato emocional y físico comprobado y abuso sexual… tu como TS puedes realizar la denuncia de forma directa….esa es nuestra obligación… apoyar a los niños a que tengan una vida mejor… "...a mí no me gusta preguntarle al niño lo sucedido…si el niño ya lo expresó a la madre, ahora hay que ver qué pasa con la madre…Para que le voy a preguntar Yo otra vez y el niño tiene que narrar todo… después con el médico que lo atiende… después con MP de agencia, con psicólogo y todos preguntan y el niño está reviviendo el dolor, es traumático para el niño… por qué esperar dicho proceso si la misma institución o el médico puede realizar la denuncia o bien la misma psicóloga puede hacerlo, para que someter al niño a tanto dolor… ahorita qué, el niño lo platica como un juego… pero el sintió dolor en sus partes y al preguntarle lo sigue recordando… imagine un caso donde existe mucho sufrimiento y dolor … por ejemplo una niña, y le preguntas y preguntas y solo la lastimas… Yo no estoy de acuerdo con todo eso…. ¿Para qué?… mejor vete directo y denuncia a quien le corresponde…a poco tú como psicóloga (*se refiere a la investigadora*) si estás viendo que hay daño sexual no vas a denunciar?....(*este momento intensificó el coraje en el profesional al tener que someterse a los actos protocolarios que bridan las instituciones*) (TS-1).*

En otros momentos los profesionales se dejan llevar por su intuición, y apelan a un acto terapéutico que permita la reflexión entre los implicados, específicamente cuando hay agresión física y emocional, y es el causante de los distanciamientos entre la familia. Esto se refleja en la narrativa siguiente:

_*"A veces te la juegas, por ejemplo… viene una madre y su hija golpeada…porque le golpeó en la boca y se la reventó...le saca sangre... pero fue porque la niña trae braques y pues es fierro,…en el fondo te das cuenta que no fue por golpearla y nada más,…cuando se habla con la madre admite que la golpeó pero descubres que lo hace porque así la educaron a ella,… ella fue golpeada cuando niña… fue criada por la abuela y la golpeó mucho…y ella también recurre a los golpes… lo hace como proceso disciplinar…ella cree que es lo correcto, pero cuando dialogas con ella y le haces ver que no es la forma*

correcta y se le explica que la que necesita ayuda profesional es ella y no su hija… se reflexiona hasta que acepta que ella ha cometido errores, se abrazan, se piden perdón porque lo hace por amor pero la está lastimando…. Se canaliza a Psicología para que sigan trabajando... en esos casos te la juegas no creo que la vaya a matar" (TS-1).

Existen factores que perfilan cambios dentro de la estructura legislativa federal que irrumpen en el proceso de intervención y por ende, en el desarrollo de estrés en los profesionales, tal es el caso de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (2016), situación que mantiene al trabajador social en zozobra ante la angustia de los nuevos retos en la interacción que se presente ante los juzgados y acciones legislativas y jurídicas. Esto se refleja en la siguiente frase:

_"*Antes era diferente nosotros solo llenábamos un papel y era todo…. aparecía tu nombre pero nada más …ahora no … tienes que ir a debatir ante el MP y los abogados… y te ven y expones allá… y no sabes ni qué vas a hacer… eres el que va al campo y eres quien tiene la información de primera mano porque tu viste las situación de los niños o la problemática… y te expones a que te vean y aparezcan represalias porque tú no sabes ni quiénes son…" (TS-7).*

VI. 3.4.2. Desvalorización de la profesión de la disciplina de Trabajo Social

En el rubro de desvalorización de la profesión es ineludible remembrar viejos tabús en relación al origen de la disciplina y a la concepción socio-biologista de la época en que surge, del mismo modo, la intervención se somete a los preceptos disciplinarios de vigilar y controlar acciones heredadas a las instituciones para intervenir las problemática sociales. De este modo, Trabajo Social se inserta en las instituciones siendo subordinado en su quehacer, donde sus aportes carecen de reconocimiento por haber incurrido en la sobreimplicación para dar solución al sufrimiento de los sujetos. Y en esa desmedida y concentrada lucha por ayudar al otro prescindió el dejar huellas sistematizadas, como legado epistémico encadenado con la teoría y la praxis realizada.

Así, actualmente los trabajadores sociales sufren por un doble desgaste; el primero, se presenta ante la lucha por resolver y ayudar al otro y el segundo, ante el trabajo multidisciplinario para ser aceptados y reconocido su trabajo profesional. Aunque hay que reconocer que en muchos casos el mismo trabajador social ha delegado ese compromiso con la formación misma y ha entrado en estados de apatía. A continuación se presenta fragmentos de notas de campo y entrevista que describen el proceso:

_"A *mí me da una vergüenza que no tengamos ni los formatos*[15] *....óyeme cómo es posible que TS-8 los haya hecho,... el que acaba de llegar! ... que está aprendiendo y él lo hizo....* (Sonríe)*,... peor los hizo usted (*hace referencia a investigadora*),... ¿Cómo la ves?,.... ella que no sabe ni qué hacemos ...vino e hizo los formatos...¿Cómo la ves?... dime si no es una vergüenza lo que pasa con nosotras"(TS-2).*

_*"No pues sí.... pero por eso compañera...hay que iniciar... porque ya ves cómo nos cargan todos... ¿Qué dicen los abogados?... que no sabemos trabajar... que no hacemos bien las cosas... que no queremos trabajar...no pero tenemos que hablar...no es justo que los abogados y psicólogos nos etiqueten... yo no estoy de acuerdo"(TS-7).*

_*"Mire no vamos muy lejos... un ejemplo, sucedió hace poco....llegó un caso por D.A. y me lo asignaron a mi... me fui a hacer la investigación y fue un caso de un niño que sufrió maltrato físico, ...el niño traía los golpes ... era la evidencia que necesitaban....que hago Yo, voy y platico con la licenciada y le digo que es un caso de denuncia y que había que llevarse a juzgados,...era un caso de agresión física.... pero qué hizo la abogada, me dice:*

_*"Licenciada...calmada....calmada no se desespere... no todos los casos son iguales" (Lic-2),*

_"M*e dio un coraje... porque no me escuchó lo que le dije... que hice Yo... le di el expediente para que leyera debido que las marcas del niño no eran suficientes...y me vine...al llegar aquí a la oficina que me topo con la coordinadora de licenciatura y le*

[15] Se hace referencia a la realización de formatos para la homogenización de estos en la Coordinación de Trabajo Social, dado que en ese momento se inicia en coordinación los proyectos de gestión de calidad del departamento.

expuse la situación… Yo lo hice porque tenía miedo que la abogada no procediera penalmente y era un caso de riesgo...y nos encaminamos aquí mismo… a mi oficina… y le expuse con detalle lo que pasaba... Yo estaba fúrica…me dio coraje que la licenciada no tomara en cuanta mis sugerencias… ¿Y todo por qué?… porque no le gustó que le dijera cómo hacer las cosas…. No quiso escucharme…. pero en eso estábamos platicando la licenciada y Yo cuando llegó y me dice:

_"Hay TS-4 que bueno que te veo…fíjate que el caso si es muy fuerte… el niño trae las marcas muy feas…

_"Entonces dije Yo…¿A verdad? …tenías que verlo…. no bastó que Yo te lo dijera….a veces es difícil trabajar con ciertas personas… no con todas…. pero regularmente si nos escuchan como profesionales y nosotras podemos decir nuestras opiniones" (TS-4).

VI. 3.4.3. Estrategias de protección en la intervención

Las características de las problemáticas y las condicionantes sociales que imperan en el contexto sinaloense llevan implícito la naturalización de la violencia como algo aprendido socio-culturalmente y que forma parte de la vida cotidiana de los sujetos. Por ello, el trabajador social ha desarrollado estrategias de autocuidado para protegerse de agresiones o acciones impulsivas y confrontativas ante su hacer laboral. Estas estrategias fueron aprendidas al resolver las necesidades, las cuales se presenta al realizar investigación vecinal, entrega de citatorios y verificación de casos denunciados, esto se refleja en las notas de campo siguientes:

Caso: Maltrato físico de madre hacia sus hijos….al no tener respuesta el TS-1 ante los llamados a la puerta argumenta:

_"*…. no quise ser insistente porque puede que la señora no esté sola… (*Se observa el aire acondicionado encendido*) y puede salir envalentonada y me puede agredir….y para pelear se ocupan dos…. o puede que salga la persona si está acompañada…. mejor le dejo citatorio para sacarla de su hogar y llevarla a terreno neutro (Oficinas de Procuraduría) y poder platicar con ella e investigar qué pasa" (TS-1).*

Caso: Denuncia anónima de encontrarse niñas pequeñas en un crucero vial:

_*"Mira Yo preferí no alegar con el señor ahorita… no me iba a escuchar... estaba muy enojado, mejor los cito a Procu y entonces ya en un lugar diferente y el señor más calmado...pues se habla con ellos y se les propone que se turnen para cuidar a las niñas… o bien la posibilidad de una guardería… en fin buscar soluciones (TS-4).*

Caso: Denuncia anónima donde se recogen niños temporalmente por abandono y descuido en sus cuidados

_*"Yo decidí apoyarme de otra compañera…. es mejor!... la señora está muy enojada conmigo y así no podemos llegar a ningún acuerdo… es más si pudiera desbaratarme lo hacía…ni quiere platicar conmigo…ni modo Yo soy el malo aquí porque le recogí los niños" (TS-1).*

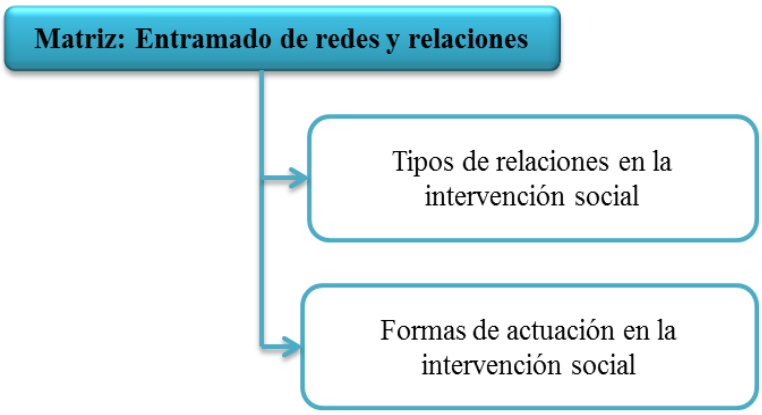
VI. 3.5. Matriz: entramado de redes y relaciones

El mundo está conformado por una red compleja de relaciones que guardan correspondencia en virtud de la reciprocidad y factores internos que las motivan, sean interacciones, medios, reglas o normas, valores, y subsistemas que se presentan en ellas. Desde esta lectura se analiza la matriz de redes y relaciones, la cual se configura en el proceso de intervención como un entramado de acuerdo a las interacciones con los sujetos atendidos y las múltiples problemáticas sociales. Para esta explicación se realiza un proceso deductivo tratando de vincular la Teoría Relacional con las observaciones y narrativas obtenidas; a la vez, este introduce un análisis descriptivo al especificar las formas de relaciones que se presentan, sean históricas, virtuales y simbólicas, así como las formas de actuación que las motivan, sean por mandato, beneficio, reciprocidad y donación; de esta manera se explican las relaciones que dan vida a la dinámica laboral, como construcción de redes internas, complejas y simultáneas.

Ante lo expuesto, la matriz central de *redes y relaciones* se ha conformado en el análisis del contenido de las codificaciones existentes en el entramado de las narrativas de los trabajadores sociales; donde se reflejan códigos, frases y símbolos que denotan una

explicación teórica en referencia a las relaciones y el desarrollo de Estrés Traumático Secundario en el contexto laboral ante la praxis profesional. De lo anterior, se específican categorias como: *tipos de relaciones y formas de actuación en la intervención social* (Ver figura # 19).

Figura # 19: Matriz: Entramado de redes y relaciones



Fuente: Elaboración de la autora.

El contexto laboral se transforma en una red de relaciones presentes que brinda conexión en diferentes niveles y con propiedades específicas, las cuales, para la intervención social se representaron de la siguiente manera:

a) Una *relación institucional* donde figuran los estatutos, normas, protocolos, procedimientos que regulan el proceder del trabajador social y está representada por figuras de autoridad dentro de la institución.
b) Una *relación interdisciplinaria* conformada por la dinámica misma de la institución (asistencia social) y las áreas disciplinares que interrelacionan en el proceso de intervención de las problemáticas sociales atendidas, sean áreas de Jurídico, Ministerios Públicos, Psicología y Trabajo Social.
c) Una *relación primaria* conformada entre el profesional, el sujeto y el problema; recibe este nombre por ser el trabajador social el primero en recibir la descarga emocional e intercambia símbolos significativos dentro de la relación. Esta relación guarda correspondencia con el tiempo de duración, y el impacto emocional, el cual está determinado por la misma problemática social.

d) Una *relación secundaria* (con la familia) esta es de carácter privado y subjetivo porque hace referencia a la vida privada del trabajador social, la cual se irrumpe ante algunas problemáticas sociales.

Esta investigación se centra en la relación primaria en el sujeto y la problemática social, por ser este el punto donde se conforma la triada entre trabajador social, sujeto y problemática social los cuales dan vida al bagaje teórico que explica la importancia de las relaciones como vínculo de intercambio, es decir, una relación recíproca entre un "*tú*" y un "*yo*"; con componentes propios, donde se insertan los medios para realizarse, las metas que la especifican, las reglas que surgen internamente y los valores que la condicionan y la hacen única.

VI. 3.5.1. Tipos de relaciones y formas de actuación en la intervención social

Desde el entramado relacional las relaciones se constituyen, desarrollan y evolucionan o bien, desaparecen. Para el caso de las relaciones que emergen en el proceso de intervención social se condicionan por la problemática social, la vulnerabilidad del sujeto, *el tiempo de duración y el impacto emocional,* factores que motivan la relación en el trabajador social. En esa razón, las relaciones presentes en la intervención se describen de la siguiente manera:

a) Relaciones históricas: Estas relaciones en el proceso de intervención se inician al buscar ayuda profesional, se desarrollan y desaparecen; son efímeras y en ellas el sujeto resuelve y se va, ejemplo: un caso de pensión alimenticia.

b) Relaciones virtuales: Estas son interactivas, su duración es de acontecimiento y dura mientras se establece la comunicación interventiva, ejemplo: estudio socioeconómico por solicitud de patria potestad,

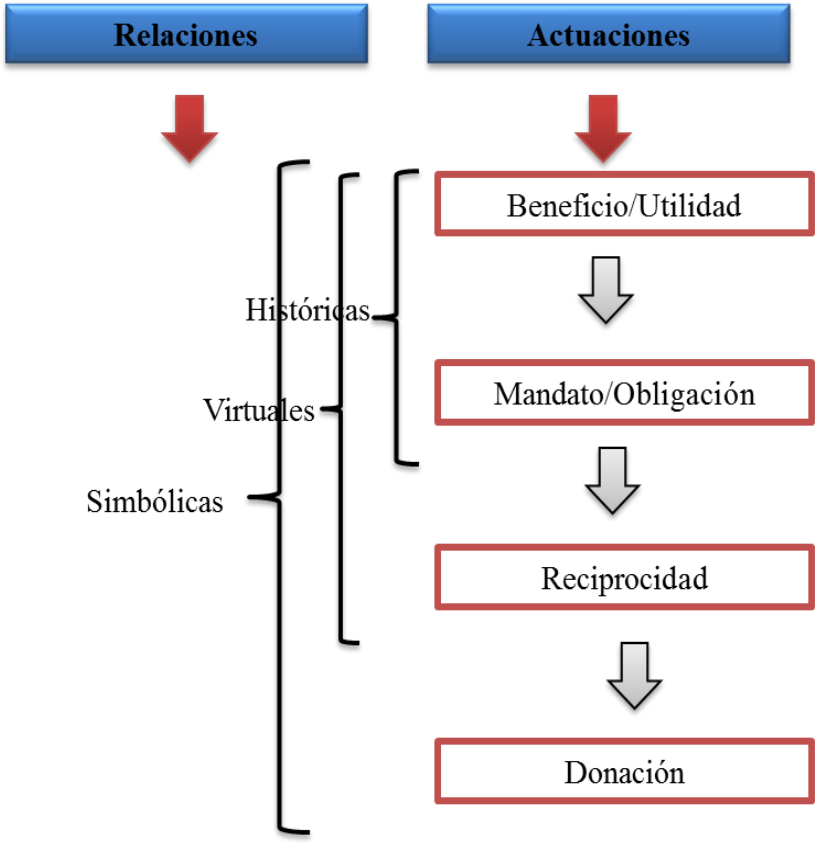
c) Relaciones simbólicas: Esta relación es atemporal, no tiene tiempo y se recrea por la implicación emocional de los sujetos al intervenir una problemática social, ejemplo, la intervención de niños que son abandonados por los padres.

En el proceso de toda acción o actuación del trabajador social dentro de la institución, las relaciones se recrean como formas interactivas con interdependencia y tienen

características propias para su forma de actuación; Así, el sujeto depende del trabajador social y éste a su vez de las normas institucionales. Por tal razón, toda relación conlleva a un proceso de reciprocidad, como intercambio simbólico que tiene lugar en un circuito de donaciones, es decir, dar y recibir. A su vez, la misma relación genera los niveles de intercambio simbólico, los cuales deben ser entendidos en la misma dimensión por los participantes para el desarrollo o eliminación de ésta.

De igual forma, toda relación social despliega reglas y contenidos específicos y comparte formas de actuación que la condiciona e integra. De este modo, la actuación es inseparable a la relación y con base en ello, las relaciones se clasifican de la siguiente forma (Ver figura # 20).

Figura # 20: Propuesta de clasificación de relaciones en proceso de intervención



Fuente: Elaboración de la autora (2017).

a) Relaciones históricas

Las relaciones históricas conforman la mayor parte de la dinámica del trabajador social, y en el proceso de intervención se manifiestan efímeras y condicionan un inicio, un desarrollo y un fin en la relación; por lo tanto, son de duración transitoria y presentan poca comunicación no logrando el intercambio simbólico asertivo. Por su forma de actuación se clasifican de la siguiente manera: *Relaciones históricas por mandato u obligación y relaciones históricas por beneficio o utilidad*.

Relaciones históricas por mandato u obligación: En la dinámica de intervención institucional, éstas son las más constantes, son relaciones momentáneas, frías y se generan por imposición legal o antecedente jurídico, y a la vez, crean emociones contradictorias en el sujeto. Por ello, puede iniciar con actitud frívola al diálogo, o bien, con agresión presente; Sin embargo, el intercambio simbólico no se establece de forma asertiva entre el sujeto y el trabajador social, por lo tanto, la reciprocidad puede ser negativa. Estas relaciones podrían ser condicionantes de riesgo para el desarrollo de estrés. A continuación se manifiesta una narrativa que expresa de forma descriptiva lo antes mencionado:

_"Mira, aquí muchos llegan porque hay una denuncia… nosotros vamos a hacer investigación y dejamos citatorios… y muchos vienen enojados y te agreden,… a veces te insultan… también vienen por su voluntad, por un divorcio, pensión alimenticia, por información,… se dialoga con ellos…se realiza el trámite….se pasa a juzgado (si se requiere) y se le da seguimiento y se resuelve y se van y ya no las vuelves a ver… o se quedan mientras resuelven… eso es muy común aquí" (TS-1).

Relaciones históricas por utilidad o beneficio: Por ser una institución de asistencia social con intervención a los problemas sociales, estas relaciones son muy comunes y breves, pueden iniciarse por relación impositiva (demanda jurídica) o iniciativa propia; presentan interacciones transitorias y son motivadas al diálogo. Los vínculos de intercambio simbólico se establecen de forma asertiva. Esta relación brinda un bien común a los implicados; es decir, se recrean en dos planos: el primero, en beneficio o utilidad que

brinda el profesional al poder ayudar a los otros, este se ejemplifica con sentimientos de vocación, y segundo; el beneficio o utilidad que obtiene el sujeto al resolver su problemática, también en lo inmediato.

Estas relaciones fomentan las relaciones paternalistas, de indefensión hacia el sujeto el cual juega un rol pasivo y solo busca resolver su necesidad; es decir, ante *relaciones históricas por beneficio*, los sujetos con necesidades o penurias económicas inciden en asistir a la institución con la certeza de que serán atendidos y se solucionará su problemática; ejemplo: otorgándoles una despensa alimenticia, realizando gestiones y trámites para actas de alumbramiento, registro civil de niño (a), para otros se les apoya con medicamentos, búsqueda de documentos oficiales en espacios educativos, o bien, se recurre a los otorgamientos de beneficios ante campañas institucionales, tal es el caso del mes del testamento donde se otorga el beneficio a la población en general. Lo citado se argumenta con la narrativa siguiente:

_"Aquí nos llegan muchos casos por problemas menores… algunos llegan por búsqueda de actas de nacimiento de abuelitos…de esos que no se sabe dónde los registraron… y bueno uno los apoya... También llegan estudios socioeconómicos para pensión alimenticia… a veces ya han llegado a un acuerdo los padres y solo llegan y se levanta una responsiva y listo...resuelven y se van… a mí me han llegado casos de madres que quieren registrar a sus hijos y han perdido los documentos y se solicita acta de alumbramiento… en fin… aquí llega de todo…Ahorita tengo unos hermanitos licenciada... 7 y 8 años… y no los han registrado…¿De qué le dan ganas?" (TS-5).

En general, estas relaciones van encaminada a resolver o disminuir una necesidad o situación problemática, presentan ausencia de motivación e intención de ambos implicados para su permanencia y denotan emociones contradictorias y aunque son de corta duración, pueden ser causantes de sintomatología de Estrés Traumático Secundario en el trabajador social.

b) Relaciones virtuales

Las relaciones virtuales son parte de la vida cotidiana y del quehacer del trabajador social dentro de la institución, estas se producen entre los implicados y tienen un principio interactivo, dialógico con una duración de acontecimiento propio que persiste mientras se presenta la comunicación. Por su forma de actuación se clasifican de la siguiente manera: *Relaciones virtuales por mandato u obligación, relaciones virtuales por beneficio o utilidad y relaciones virtuales por reciprocidad.*

Relación virtual por mandato: Esta relación igualmente es constante en la vida laboral del trabajador social, inicia con una denuncia anónima o motivada por un acto jurídico, razón por lo cual despierta emociones aversivas al iniciar el encuentro. Puede establecerse bajo significados y códigos diferenciados, no logrando una comunicación asertiva, llegando a desaparecer. Sin embargo, el tiempo de duración de la relación lo determina la comunicación misma y la intensión de los sujetos para su desarrollo y permanencia; este momento es crucial, ya que, si los implicados lo desean puede generar lazos de interacción asertivos que admiten el diálogo y el intercambio simbólico llegando a trascender y conformarse en relación virtual por beneficio. A continuación se presenta un ejemplo de relación virtual por mandato ante solicitud del juzgado de lo familiar para realización de estudio socioeconómico ante la petición de pensión alimenticia.

_"El Sr. José se presentó a oficinas de procuraduría por haber recibido un citatorio porque su esposa interpuso una demanda por pensión alimenticia en las oficinas de la Procuraduría del Estado…Y desde que llegó el Señor, llega con una actitud brava …a la defensiva… llega y me dice:
_"Oiga traigo los papeles… mire mi abogado no pudo venir… y no sabemos por qué me citaron... pero aquí traigo todos los papeles del abogado" (Sr. José).
_"No se preocupe señor… Yo solo voy hacer un estudio socioeconómico… a mí el juzgado solo me solicita eso… y a mí no me tiene que entregar ningún papel… tranquilo!….(TS-2),
(Después cambia su actitud…)
_"Me puede esperar afuera por favor…ahorita lo voy a pasar" (TS-2),

_*"Claro que sí"... (Actitud muy amable) (Sr- José),*

(Después se pasa a oficina para la entrevista)

_*"Sr. José… el juez me pide un estudio socioeconómico y le voy a preguntar sobre sus ingresos,…dónde vive… dónde trabaja… gastos… en fin todo" (TS-2),*

_*"Mire...gano muy poquito y la mujer me quita todo…y vivo con mi padres" (Sr. José),*

_*"Y le informo que se hará una verificación vecinal… (TS-2),*

_*"Cuando guste puede ir a visitarnos" (Sr. José),.*

_*"…Pero qué pasa, el señor José viene bien entrenado por su abogado y ya sabe todo lo que tiene que decir… (TS-2).*

Se solicita a compañero (ayudante de TS) su opinión sobre la entrevista realizada al señor José

_*"¿Cómo lo viste?..¿Está diciendo la verdad?"(TS-2),*

_*"Mira se vio como falso verdadero" (TS-8),*

_*"La verdad el señor me está mintiendo, se ve bien en su vestimenta y da respuestas muy bien estudiadas….Y es que fuimos a hacer investigación y los vecinos no nos quisieron dar información…dijeron:*

_*"Yo de esa gente no quiero saber nada" (Vec-1),*

-*"Otro vecino nos dijo que había tenido problemas con ellos y que no quería saber nada… fue muy chistoso porque fue un rotundo no…. Además nos dijeron que a los señores los conocían porque siempre habían vivido ahí... pero a él no lo conocen… ya no entiendo….no nos quisieron decir….tienen miedo….*

A las horas se hace la entrevista a la esposa:

_*"Licenciada me citaron para una entrevista… mire aquí le traigo todos los papeles, los estados de cuentas del banco…, él dice que no tiene dinero pero no es cierto tiene empresas, pero fue muy vivo las puso a nombre de un amigo….pero se acaba de dar de alta en el seguro…para que no le pueda quitar nada…. Es un méndigo….todo fue planeado…. Y yo de tonta veía las cosas y no decía nada (Señora-1),*

_*"Señora hace rato vino su esposo y le hice un estudio socioeconómico y a él tampoco le pedí ningún papel… eso se lo tiene que entregar a su abogado… yo solo voy hacer un estudio socioeconómico…y después iré a visitar su domicilio para verificar la información…a mí eso me lo pide el juez….(TS-2),*

_"¿Y ya fueron a visitarlo a él? (señora-1),

_"Si... y déjeme decirle que no le salió nada... el señor dijo que no tenía nada… que le daba a usted lo poco que ganaba y que estaba de arrimado con su mamá y que el realmente no aportaba nada…. que lo mantenían…. pero no creo… está mintiendo" (TS-2),

*_"Eso es mentira,… el señor tiene empresas…. Pero su abogado le sugirió cambiara todo a nombre de su mamá…y amigos…ellos se están prestando a esto…. Y mientras mis hijos sufriendo….vivo de arrimada con mi papá… mi hermana soltera me ayuda con los gastos... porque lo que él me da no me alcanza…tengo 3 hijos….(*la señora se sobresalta y sube el tomo de voz*)... pero ya le dije si no me ayuda tampoco tiene derecho a ver a sus hijos…."(Señ-1),*

_"Señora pues no voy a poder ayudarla… porque como buen dice fue muy vivo el señor y arregló todo a su favor… para que usted no le pueda quitar nada" (TS-2),

_"Hace tiempo también estuvimos separados y tampoco me ayudaba… no me daba dinero y yo de tonta caí otra vez y regrese con él… pero siempre fue así… sufríamos mucho...porque había violencia… pero de tonta regresé y me embaracé del niño menor…. No me pesa, pero tengo muchos problemas…de siempre...desde que éramos novios… (Señ-1).

La entrevista generó *relaciones virtuales por mandato*, donde se dio una apertura a la comunicación y a externar sus vivencias personales, donde queda implícito el intercambio simbólico constituido por la problemática social atendida y disposición de los implicados. La relación está determinada por el tiempo de interacción y solución al objetivo planteado para su culminación: la realización del estudio socioeconómico.

Relación virtual por beneficio: Esta relación puede iniciar por solicitud jurídica o iniciativa propia, está motivada por la interacción y dinamismo de la misma, se reconoce un nivel de comunicación positiva y asertiva que asiente el diálogo. Se desarrolla un intercambio simbólico que perdura en el tiempo y el espacio. Estas relaciones son vividas por el profesional con la satisfacción de poder ayudar al otro, y el sujeto es flexible ante la ayuda y virtud de poder resolver sus necesidades inmediatas.

A continuación se presenta un ejemplo de *relación virtual por beneficio* cuando una madre solicita apoyo para atender a su hijo adolescente, quien se encuentra en un centro de rehabilitación.

_"T*engo que ir por un chico al centro de rehabilitación para que reciba atención psicológica… estoy esperando a la madre" (TS-5),*

Se presenta y salen al centro de rehabilitación…De nuevo en la institución:

El joven pasa a atención con la psicóloga… y después regresa con el trabajador social…. En la oficina se desarrolla la siguiente intervención:

_"*No quiero regresar al centro de rehabilitación" (Joven-1),*

_*"¿Por qué?" (Madre-2),*

_"P*orque no...allí nos tratan muy mal… nos castigan… y no podemos hablar con la familia, nos tienen amenazados…es más si se enteran que le digo algo me van a castigar y me van a dejar dormir afuera" (Joven-1),*

La madre angustiada solicita ayuda para su hijo.

La trabajadora social habla con la psicóloga y solicita ayuda.

_*"Tengo a un chico en mi oficina me podría ayudar a hablar con él… ya recibió atención con la psicóloga pero no quiso hablar... pero necesito que me ayude... porque el chico está mal… bueno Yo lo veo mal" (TS-5),*

Psicóloga entra a oficina y pregunta:

_"H*ola...Me dicen que quieres hablar con una psicóloga… que ya recibiste tu sesión pero no lograste hablar" (Psi-2),*

Joven inclina su cuerpo y agarrara su cabeza con sus manos y solloza

_"¿Cómo te llamas?" (Psic-2),

_"Emmanuel" (Jov-1),

_"B*ien Emmanuel quieres hablar de lo que pasa…qué es lo que te tiene sufriendo" (Psic-1),*

Joven no habla… solo mueve la cabeza de forma negativa, la cual tiene entre sus manos… y solloza

_*"Habla pues… para que te podamos ayudar" (Madre-2),*

_*"No puedo… porque tú quieres que regrese allí y me van a maltratar…allí tratan a todos muy mal… bueno más a los que vamos llegando…nos agreden…nos dicen*

groserías… y nos humillan… nos bañan con agua fría… y nos dejan dormir fuera en un pedacito de escalera…joven suelta el llanto… (Jov-1),

_"Y tú ya no quieres regresar allí? (Psic-2),

_"No…Yo ya me voy a portar bien… ya entendí que andar haciendo cosas malas no me ayuda mucho… Quiero hacer las cosas diferentes... me voy a portar bien" (Jov-1),

_"Emmanuel, me ha informado tu mamá que te han pasado cosas feas allí en el centro" (Psic-2),

Joven llorando responde:

_"Si…en las noches entran a mi cuarto… y me hacen cosas… (Joven-1),

_"Qué cosas Emmanuel" (Psic-1),

_"Pues cosas feas que no me quiero ni acordar… (Joven-1),

_"Emmanuel yo sé que es muy doloroso para ti hablar de esto pero es necesario que lo hagas para poderte ayudar… si tú no nos dices que estás viviendo allí, en ese lugar no podemos adivinarte" (Psic-2),

_"Es que en las noches se mete un hombre allí y me hace cosas,…me toca" (Jov-1),

_"Emmanuel te estás refiriendo a tocamiento o violación" (Psic-2),

_"Llorando…si a eso (Jov-1),

_"Y por qué no me habías dicho nada" (Madre-2),

_"Porque nos tienen amenazados" (Joven-2),

_"Bien Emanuel necesitamos que te hagan una valoración y Yo te voy a pasar con una persona que va a trabajar contigo y Yo me quedaré trabajando con tu mami…te parece?" (Psic-2),

Joven acepta y es trasladado a otra oficina

_"¿Señora usted sabía de esto?" (Psic-2),

_"No...hasta ahorita me lo dice… Yo no sabía nada" (Madre-2),

_"Y que quiere que se haga… si gusta la puedo pasar con jurídico para que la asesoren para que usted sepa cuáles son sus derechos y bueno se realicen acciones pertinentes para que su hijo esté bien" (Psic-2),

_"Yo no quiero hacer nada… no quiero problemas… en ese centro hay mucha gente… …se observa el miedo reflejado en el rostro (Madre-2),

_"Y qué quiere hacer…su hijo necesita ayuda profesional... y es necesario que busque un centro de rehabilitación con profesionales calificados que en verdad atiendan a su hijo y si es necesario a la familia también…" (Psic-2),

_"Si… estoy de acuerdo… aunque él me dice que ya va a cambiar… que ya no se va a juntar con los plebes vagos…. pero no le creo…. Es que ya me ha engañado… y no sé si este inventando cosas para que lo saque del centro" (Madre-2),

_"¿Usted cree que su hijo está mintiendo?" (Psic-2),

_"Es que tengo miedo... ya lo ha hecho otras veces… y sí dura bien unos días... pero de nuevo se junta con los amigos y vuelve a caer" (Madre-2),

_"Mire…su hijo necesita ayuda profesional y usted también… han sido muchos años de consumo de drogas, que su hijo necesita desintoxicarse y sobre todo sanar heridas…y aunque le diga que ya estará bien,.. Que ya no hará cosas malas... usted no debe flaquear y sacarlo… pero es necesario que lo ingrese a un centro de rehabilitación juvenil pero donde hay gente profesional… no adictos en recuperación" (Psic-2),

Se charla con madre y joven quienes aceptan recibir ayuda profesional y el joven acepta ser ingresado en ese mismo momento en un centro de rehabilitación juvenil de Secretaría de Salud Pública, se firma la responsiva, y se les otorga cita para realizar valoración a joven.

Se presentan a la siguiente cita, donde la madre informa que siempre no ingresó al chico, que estaba en proceso porque tenía que hablar con el director del centro. El proceso de atención quedó interrumpido debido que a la cuarta cita la madre y el joven ya no regresaron a la institución.

Este ejemplo denota un entramado de relaciones y vínculos presentes ante la atención del problema social, donde interactúa la madre, el joven, la trabajadora social y la psicóloga, proceso permeado por relaciones virtuales. Estas relaciones pierden su continuidad por la culminación de la comunicación y queda inconclusa la solución de las problemáticas de las personas.

Relación virtual por reciprocidad: Esta relación puede iniciar por iniciativa propia o bien, por el trascender evolutivo de la misma. Esta relación es abierta al diálogo, por lo tanto, se consolida el intercambio simbólico y el marco de significados entendidos por los

implicados. La reciprocidad alcanza los niveles positivos de dar y recibir y aparecen vínculos emocionales compartidos; estas relaciones conllevan compromiso y aceptación mutua. A continuación se presenta un ejemplo de *relación virtual por reciprocidad* ante la interacción de un caso de niños que fueron canalizados a intervención ante abandono y maltrato físico-emocional y actualmente se encuentran en albergue para su atención, caso narrado por (TS-4):

_*"Aquí hubo un caso muy sonado, que impactó a muchos en Procuraduría…es el caso de unos niños de Tlaxcala…Ellos llegaron con nosotras en enero de 2013… los niños Joaquín y Mirleth de 13 y 8 años de edad, fueron puestos bajo disposición de Procuraduría por la institución en Tlaxcala del Estado de México… los niños escaparon de su casa de Tlaxcala, argumentando recibir agresión y maltrato por su madrastra … el padre es un soldado de la zona militar, por lo tanto se la pasaba fuera de su casa constantemente (TS-4),*

_ "¿A dónde escaparon los niños?

_*"Los niños agarraron un camión a la central camionera de Ecatepec y de ahí la central los reportó…los niños quería llegar a Guamúchil donde vivían antes...pero no teníamos más información…el personal de Ecatepec los trajo a Sinaloa porque ellos manifestaron ser de Guamúchil...y por eso fueron trasladados aquí….*

_*"En el municipio de Culiacán se realiza pesquisa*[16]*… y se localiza a los familiares…se encuentra al abuelo materno,… mismo que al realizarse el estudio social no sale apto para hacerse cargo de los niños debido a su edad avanzada y por tener un entorno social no apto para el crecimiento de los niños...el menor Joaquín siempre presentó una conducta de venganza por personas que le hicieron daño en su niñez, manifestando que cuando fuera mayor de edad él haría justicia por su cuenta"….*

_*"Los niños pasaron por distintos albergues en diferentes municipios, Guasave, Choix, es de este último donde el menor Joaquín se escapa…. y con ayuda de la zona militar de Choix se obtiene información que su papá estaba encomendado en una misión en el municipio de Navolato,… por lo que se acude directamente a la zona instalada en Navolato, más el señor… ya había regresado a Tlaxcala…*

[16]Se solicita información del paradero de los familiares por los medios de comunicación, televisoras, radio y prensa.

_*"Como no se encontró al padre…. El niño Joaquín fue ingresado a un centro de rehabilitación de adiciones, por asistencia social,…claro en un lugar no apto para él… pero no encontramos otro….después se visita la ciudad de Guamúchil, ya que los menores son nacidos ahí… en viaje exclusivo, el niño y yo viajamos y con señas, y que se da con la familia…donde a ellos los cuidaban mientras su mamá trabajaba...*

_*"El resultado de la visita fue desagradable ya que informan que la mamá es prostituta y que vive y trabaja en un motel de mala muerte,… que tenía amistades peligrosas, donde al llegar a saber que traemos a su hijo corríamos riesgo,...*

_*"Al trasladarnos al lugar, al niño le traen recuerdos tristes, incluso llega a decir que él fue atentado sexualmente por un hijo de la señora que lo cuidaba,… después de eso, se entendió el porqué de su comportamiento, tanto odio a la vida y a las ganas de hacer alguien en la vida… con poder para hacer justicia por su cuenta...*

_*"Se hace reporte a la institución de Tlaxcala ya que ahí existía el antecedente de posible maltrato que los niños recibían por la madrastra,…se nos hace llegar respuesta informando que la niña Mirleth tiene una hermana menor de nombre Esperanza… que se encontraba con el papá,…*

…"El menor Joaquín estando aquí…a cargo de procuraduría, ganó corazones, ... los compañeros le compraban tenis, le llevaban ropa…su gel del pelo,… la marca que él quería, …se le regalaron libros por que tiene gusto por la lectura,…a mí me hacía cartas manifestando lo que sentía,…incluso en una de sus escapadas del anexo (centro de rehabilitación) donde estaba,… me buscó para pedirme que lo sacara del lugar, que él no quería estar ahí…

…"Lo que más impactó fue que el niño se escapó y fue a dar donde vivía la mamá…terminaba en el motel…y ahí se le encontraba mirando para adentro…Ahora el niño está en Tlaxcala…

…"Los niños fueron entregados al padre….pero junto con sus hermanas volvieron a intentar escaparse de la casa, razón por las que actualmente las niñas se encuentran juntas en un albergue de Tlaxcala y Joaquín en otro albergue…Todavía no se resuelve su situación legal, existe demanda hacia el papá y su pareja por omisión de cuidados y maltrato de los niños…

…"Para mí ése ha sido un caso muy impactante…el niño te ganaba…cuando estaba en Procuraduría escribía cartas…te hacía detalles…se daba a querer…todos lo cuidábamos… nos encariñamos con él"….

_"¿Todavía tienes conocimiento del niño?"

-*"Si…el caso está en proceso jurídico".*

Este caso problemático se conforma entre una triada entre el trabajador social, el niño y el problema social (omisión de cuidados y maltrato físico); y la relación se inicia por una *relación virtual por mandato* presente en los lazos institucionales, situación que permite el traslado de los niños a esta Procuraduría; con la convivencia de los niños y en la lucha de poder encontrar la solución a su problema de indefensión y vulnerabilidad, el profesional se involucra en acciones que motivan su vocación tratando de localizar a familiares, o la integración a un lugar de residencia; en este proceder se intercambian símbolos, emociones, normas, valores entre el trabajador social y el niño desarrollándose una *relación histórica por beneficio;* posteriormente ante la cercanía y convivencia con el niño, la problemática social y la duración en tiempo, la relación evoluciona hasta desarrollarse una *relación virtual por reciprocidad* donde el niño concibe lazos de apego con el profesional y los compañeros de Procuraduría; se intercambian manifestaciones de cariño, cuidados y protección al menor. Actualmente los vínculos se perpetúan con los recuerdos y la emoción crea gratificación en el profesional de poder ayudar a quien lo necesita.

En general, las *relaciones virtuales por mandato, beneficio y reciprocidad* pueden jugar con un proceso dinámico, interactivo y evolutivo. Estas relaciones son de mayor duración en tiempo que las relaciones históricas, son abiertas al diálogo y son flexibles, y en el proceso de intervención pueden iniciar con la necesidad de resolver una problemática social. Esta relación virtual se mantiene en el espacio y tiempo mientras dura la comunicación, momento que accede la interacción de símbolos, reglas y significados específicos entendidos por los implicados, consolidándose el intercambio simbológico o reciprocidad de forma positiva; este proceso consolida la relación pasando a relación simbólica, es decir, se comparten patrones simbólicos que son estructurados en la dimensión laboral y la vida del profesional y la del mismo sujeto. Este tipo de relaciones

generan intercambio emocional que con el paso del tiempo llega a trastocar la subjetividad de los profesionales, llegando a la sobreimplicación y pérdida de objetividad profesional gestándose el estrés traumático secundario.

a) Relaciones simbólicas

Las relaciones simbólicas son atemporales, no tienen tiempo y se recrean por la implicación emocional de los sujetos al intervenir una problemática social dentro de la institución. Es una relación que surge de la relación misma, es decir, su génesis deviene de las *relaciones virtuales por mandato, relaciones virtuales por beneficio o relaciones virtuales por reciprocidad*; son flexibles y abiertas a la comunicación, con presencia de un intercambio compartido asertivo, presenta reglas, códigos y contenidos específicos que son entendidos en la misma sintonía por los implicados. Por su forma de actuación se clasifican en *relaciones simbólicas por reciprocidad* y *relaciones simbólicas por donación*.

*Relación simbólica por reciprocidad***:** Esta relación se construye con la evolución misma, es abierta y flexible a la comunicación; está condicionada por intención, reciprocidad y la motivan lazos emocionales entendidos y compartidos lo que construye el intercambio simbólico. Es una relación que comparte objetivos mutuos y conlleva a vínculos emocionales y a compartir episodios de la vida, que la consolidan. En el proceso se constituye plenamente los marcos de códigos o símbolos que la hacen dialógica, interactiva, con compromiso, aceptación e implicación mutua. La reciprocidad es positiva y es constante en el tiempo.

A continuación se presenta un caso problemático de niños que fueron ingresados a la ciudad de los niños por omisión de cuidados por los familiares y expresa la evolución de la relación. Las relaciones para su explicación han sido fragmentadas, sin embargo, surgen en encadenamiento con otras relaciones de forma compleja y simultánea.

_*"Se realiza una denuncia anónima de niños (Jesús de 7 años y Julieth de 8 años) que se encontraban en un semáforo del mercado de abastos pidiendo dinero, en riesgo de ser atropellados; se describen descuidados, descalzos y sin protección aparente.*

- *Al realizarse la investigación social se descubre que la abuela materna es la responsable de ellos, pero es ella misma quien los expone al pedir dinero en la calle….Los niños se ponen a disposición de Procuraduría… y son recogidos en las oficinas junto con la abuela.*

_ Al explicársele a la señora que ella está cometiendo un delito por poner en riesgo a los niños y ponerlos a pedir dinero en la calle… responde:

_"Tenemos que comer… y no tengo dinero" (Abuela materna)

_"Señora lo que usted hace es un delito y puede ir a la cárcel... además estos niños deben ir a la escuela…" (TS-5)

_Al solicitarle la responsiva ante juzgado y pedirle que los niños sean ingresados a la escuela la abuela argumenta:

_"Yo no puedo tenerlos conmigo… Yo soy sola y no tengo para mantenerlos… ni para comprarles uniformes y llevarlos a la escuela… yo ya no puedo" (Abuela materna),

_"Y entonces ¿Qué vamos hacer… dónde están los padres…señora usted es la abuela de esos niños? " (TS-5),

_"La madre es drogadicta y nunca ha sabido de ellos… se fue con otro hombre y me los dejó… y el padre murió…. Y yo no tengo dinero para darles lo que ustedes dicen" (Abuela materna),

_"¿Y entonces qué vamos hacer… quién los va a cuidar?...¿Hay algún familiar que pueda cuidarlos? (TS-5),

_"No se…Yo no puedo mantenerlos… no puedo trabajar… y no puedo tenerlos" (Abuela materna),

_"Señora si usted no puede cuidar a los niños entonces los vamos a recoger… y serán llevados a un albergue…los niños estarán mejor cuidados allá" (TS-5),

_"Bueno" (Abuela materna),

_"¿Está usted de acuerdo?" (TS-5),

_"Sí" (abuela),

Bien…entonces pasará ante un abogado para que le explique cuál será el procedimiento… ¿Estamos de acuerdo? (TS-5),

La señora pasa a juzgados y los niños entre llanto desgarrador...gritan:

_"No me dejes aquí… Ya me voy a portar bien…. Háblale a mi tía, ella nos va a cuidar…. Ella si nos quiere….aquí nos van a dar tortillas duras" (Niños),

"…Se dio cuenta Lic…. la señora los entregó como si fueran unos animalitos… ni le importó… pero es lo mejor, los niños van estar bien atendidos… Yo me voy a encargar de encontrarles un lugar seguro… y los niños por lo menos tendrán techo y comida y los voy a inscribir en la escuela" (TS-5),

Observación: Después de unas horas…tras papeleo, la abuela firma la entrega de los niños y al retirase la niña corre y la toma de la mano y con llanto desgarrador le suplica que no los deje... que se quieren ir con su tía y que se portarán bien….la niña suplica a el trabajador social que le hable por teléfono a su tía, que ya llegó de trabajar y que ella si los quiere y los va a cuidar… la abuela ignora lo sucedido y sale dejando a los niños en Procuraduría.

Tras la realización de los trámites los niños son trasladados al albergue acompañados de chofer, trabajador social, abogada e investigadora para ser ingresados al albergue. Los niños fueron ingresados al albergue con llanto desgarrador y suplicando los llevaran con su familia.

Al día siguiente se visitan en el albergue...encontrando a los niños bañaditos y peinados en la sala de juegos… se les lleva ropa y mochilas que proporcionó la abogada y el trabajador social…la misma institución proporcionó unas playeras y huarachitos para que pasaran al área de Psicología a ser evaluados…tarea encomendada al trabajador social de ir por ellos y regresarlos al albergue.

El albergue es un espacio temporal…donde los niños estuvieron una semana,… durante ese tiempo la trabajador social se movilizó para encontrarles un lugar para vivir a los niños, realizando toda las gestiones burocráticas y administrativas necesarias; de igual forma se realizaron gestiones para que los niños fueron recibidos en una escuela primaria de la localidad de Navolato.

Los niños fueron trasladados a la ciudad de los niños donde se les informó que allí estarían muy bien atendidos...

_"Vámonos mis niños…vamos a su nueva casa" (TS-5),

_"¿A dónde vamos… vamos con mi tía?… (Niña),

_"No, vamos a un lugar donde hay muchos niños… y ahí van a quedarse...(TS-5),

_" ¿Y hay columpios? (niño),

_"Si… creo que si… y hay niños de su edad y van a ir a la escuela… y llevarán sus mochilas, libretas y sus uniformes…" (TS-5),

Los niños fueron recibidos por religiosas…. Y la administradora del lugar…

Rápidamente corrían reconociendo el lugar y con su rostro feliz porque había juegos y otros niños…

Ese mismo día se trasladó a la escuela primaria para hablar con el director de la escuela…para que aceptara a los niños en el aula y el trabajador social se comprometió a localizar los papeles (acta, registro) de los niños para su ingreso.

Al siguiente día en investigación social se localiza a la abuela materna y se solicitan los documentos oficiales de los niños para su ingreso a la escuela…

_"Señora… la vengo buscando porque necesito los documentos de los niños para ingresarlos en la escuela" (TS-5),

_"Yo no tengo nada… la madre se los llevó y no sé dónde dejó los papeles" (Abuela materna),

_"¿Los niños están registrados?...¿Tienen acta de nacimiento?"(TS-5),

_"No…Yo creo que no…(Abuela materna)

_"¿Y cómo le hicieron para la escuela?" (TS-5),

_"No han ido a la escuela….fueron unos días y no hubo papeles y ya no fueron" (Abuela materna),

_"Mire…yo no sé si la otra abuela los tenga…..creo que mi hija le entregó todo…. o con una amiga de ella" (Abuela materna),

_"Y usted sabe dónde vive la abuela…necesito localizar esos papeles porque me comprometí con el director de llevárselos lo antes posible" (TS-5),

_"Yo no sé dar con la casa…pero mi nieta si sabe" (Abuela materna),

Observación: Se busca la dirección con señas porque no tenía la dirección, ni nombre de la calle y número de casa….solo nombre de la colonia…Primeramente se llegó a la casa de la vecina amiga de la madre… y estaba sola la vivienda… posteriormente, después de horas se pudo localizar a la abuela paterna… quien atiende amablemente a trabajador social.

Se le informa el motivo de la visita y argumenta que no tiene los papeles y que los niños no están registrados y que las actas de alumbramiento la madre de los niños se la robó y que ahora están con una amiga de la señora…

La señora en un momento de frustración solicita a al trabajador social que le entregue a ella los niños… pero este proceso vino acompañado de coraje… y se entera que la abuela materna fue la que traía a los niños pidiendo dinero…se molesta y dice:

_"Esa señora no quiere a nadie ni a su hija… la muchacha a veces viene para acá conmigo… yo la baño… le doy de comer… hasta la llevo para que duerma... pero ya anda perdida… se droga…hace mucho tiempo que ya ni viene para acá conmigo…. Anda por las calles… y la señora ni le importa" (Abuela paterna),

En ese momento se genera una inconformidad entre las familias y la abuela paterna solicita nuevamente a los niños y dice:

_"Entrégueme los niños a mi yo soy su abuela" (TS-5),

_"Señora no puedo entregarle los niños…no está en mis manos… los niños fueron encontrados en la calle pidiendo dinero...y la abuela materna los entregó…es más ella misma los ponía a pedir dinero en la calle" (TS-5),

La abuela paterna se enoja y dice:

_"¡Cómo es posible que ella haga eso!…no le importa nadie… ni su hija y en ese momento le grita a la abuela materna:

_"Su hija tiene sida….¿Verdad que ni sabía?" (Abuela paterna)

_"No…yo no sé nada...hace mucho que no sé de ella" (Abuela materna)

_"Hay no… a ver… aquí lo que importa son los niños...hay que conseguir esos papeles para registrarlos y ponerlos en la escuela…¿señora usted me puede ayudar con eso? (se refiere a abuela paterna)(TS-5)

_"Pues no se… porque lo que quiere es quitarme a los niños… y yo los voy a pelear… van hacer lo mismo que la vez pasada…. Se la van a dar en adopción a otra gente… Ya ve… ya me quitaron a la niña (Abuela paterna)

Observación: La abuela hace referencia a que anteriormente recogieron una bebé de meses a la madre de los niños porque se encontraba viviendo con un grupo de adictos en las alcantarillas de la ciudad y la bebé estaba en riesgo. La bebé fue entregada a casa cuna y la abuela paterna busco asesoría legal para recuperarla, el juez ordena un estudio

socioeconómico y valoración psicológica, y la abuela paterna salió con dictamen positivo, situación que impidió el fallo a su favor de la patria potestad de la bebé.

-*"Yo los voy a pelear… mañana voy con los abogados" (Abuela paterna)*

-*"Señora me parece muy bien… mañana vaya a la oficina y Yo personalmente la voy a atender... y lleve los papeles por favor… tenemos que registrar a los niños para ponerlos en la escuela" (TS-5).*

Otro día la abuela paterna acude a la cita… sin embargo no lleva los papeles… argumentando que no encontró nada….

Ante tal inexistencia de documentos... el trabajador social acude a la primaria a exponer la situacional al director… y solicita su apoyo y comprensión para que lo niños inicien clases en la escuela…El director accede para el ingreso de los niños a primer año.

También se realiza las gestiones para recuperar los libros del nivel primaria para los niños.

Observación: Dada la situación, el trabajador social inicia los trámites de solicitud para poder registrar a los niños ante la ausencia de documentos. Como parte de sus funciones y responsabilidades debe estar al pendiente de los niños, recogerlos en el periodo de vacaciones, porque la ciudad de los niños cierra y los niños son trasladados nuevamente al albergue, donde ella realiza todas las gestiones para que todo esté listo para su traslado y aceptación. Ante estas situaciones la Procuraduría trabaja en coordinación con otras instancias para resolver este tipo de eventualidades. Y de forma interna, el trabajador social trabaja en coordinación con el responsable del área de adopción para encontrar una nueva familia para estos niños.

"…. Pasado el tiempo... el trabajador social argumenta tener dos hijos adoptivos…de quien guarda fotos en su celular… recuerdos de momentos de felicidad con ellos, abrazos y sonrisas ante su llegada… Al pasar de 6 meses del evento se ha logrado registrar a los niños para que ingresen formalmente a la escuela primaria…

-*"Mire licenciada (*referencia a la investigadora*) mis niños… están preciosos … la niña está bien repuesta … mire (*enseña unas fotos en su celular*) y Jesús está bien grande … huy*

..Ya no son ni la sombra de los niños que recogimos…ahora sonríen…juegan con los otros niños…van a la escuela… y están muy repuestos… sus carita color de rosa….son otros niños….estas son fotos de cuando los registré…ahí están poniendo sus huellas en su acta… Licenciada ya tengo dos hijos más…(TS-5).

Se observa una sonrisa de satisfacción en el trabajador social…. Al sentir haber logrado un reto más y sonríe….

Relación simbólica por donación: Esta relación surge y se consolida con la relación misma. Es una relación abierta, dialógica e interactiva centrada en la comunicación y la pauta de reciprocidad generalizada, es decir, el trabajador social busca ayudar con la convicción de hacer el bien sin esperar nada a cambio, instalado en la motivación interna de una trascendencia espiritual de la vida y una labor altruista. Estas relaciones trascienden el momento histórico en que surgen y el contexto que las condiciona. Presentan una intención, motivación y reciprocidad que motivan lazos emocionales compartidos y unificados por el intercambio simbólico dentro de la relación, que la hacen única, con sus propias normas, reglas y contenidos específicos. Se consolida una sobreimplicación emocional y simbólica.

A continuación se presenta un ejemplo de *relación simbólica por donació*n presente en un caso de una niña que fue recogida del hogar familiar, al ser abusada sexualmente y golpeada física y emocionalmente.

_ *"Recibimos una denuncia anónima, y hay te voy… era el caso de una niña que decían era golpeada y vivía abandono y negligencia… pero no licenciada!! …ahí anduvimos buscando la dirección …era para un rancho… hasta que llegamos y descubrimos que la niña era tratada como un animalito…. la mamá era drogadicta y se drogaba y dejaba que los drogadictos que acudían con ella la tocaran y le pagaban…. la vendía pues!(*se observa coraje en la expresión*)….por droga o dinero…. fue todo un caso… nos trajimos a la niña y los familiares no salieron aptos para su cuidado y fue ingresada a un centro de apoyo ...el caso fue ingresado al Ministerio Público y se le ha dado seguimiento por años… ella ingresó a atención psicológica… y todavía va a Psicología… cuando recién la recogí ella no hablaba… no te miraba a la cara… siempre hecha bolita…. daba compasión ver la situación de la niña….*

_"La niña recibió atención psicológica y ha salido adelante…ya juega, platica, tiene amiguitas y ahora es mi hija adoptiva…yo le traigo ropa…a cómo puedo…. y las compañeras de aquí de "procu" ya la conocen… todos conocemos el caso de Lupita y todos la apoyamos…algunos le traen ropa de sus hijos…cuando ellos saben que va a venir le traen cosas para ella….ella nos hace dibujitos y nos los regala… la niña te abraza ….fue una niña que no tuvo cariño nunca….

_"A ella no la hemos podido acomodar en una familia…..estamos buscando a los familiares y que puedan hacerse cargo de ella y que la niña esté bien….pero mire así como la ve corriendo …entra y sale a las oficinas…ahora platica con todos…
_"Yo voy por ella una vez a la semana… cuando ella estaba triste me llamaban por teléfono del albergue y yo iba a verla y platicaba con ella ...ahora yo voy por ella una vez a la semana...consigo carro y la traigo para que pase el día aquí conmigo… en la oficina, para ella es como ir de paseo… y la va a ver feliz licenciada….jugando y sonriendo …entra con los psicólogos, va con los abogados …todos la conocen… ya tenemos años con ella y cuando le toca venir a psicología voy por ella recibe su sesión y luego la llevo al albergue nuevamente….

Fíjese …en periodo de vacaciones (verano) los compañeros traen a sus hijos y ella juega con ellos, comen juntos y se despiden como buenos amigos….

_"Lupita fue ingresada a la escuela…. ya sabe leer y escribir…la niña es otra a como la encontré a la niña de ahora no!.....nada que ver…… platicamos de la escuela ...de cómo se siente en el albergue…..Lupita conoce a mis hijos…. A mi esposo…. Y también la compañeras me ayudan con ella….. por ejemplo cuando surge alguna salida y tengo que dejar la oficina… la niña se queda en el departamento de Trabajo Social y todos están pendiente de ella…..

_"A veces cuando estamos platicando ella se acuerda de cosas… de lo que vivía y platicamos con ella …como que de repente le llegan los recuerdos….y eso nos ha

permitido trabajar con las psicólogas…. Y yo le digo que se lo platique también a la psicóloga… y cómo la ve licenciada ahora tengo a una hija más…

_*"pero fíjese licenciada … ahora lo veo y es cuando siento que lo que yo hago vale la pena…cuando veo que puedo ayudar con mi trabajo….vale la pena …(Ts-5).*

Después de unos meses nuevamente se comparte con alegría y satisfacción que la niña ha sido entregada a familiar …

> _*"huyy licenciada… Lupita vive ahora con una prima de la mamá y la verdad está muy bien….es otra….la señora la atiende muy bien… todavía la vemos ..la niña sigue yendo a Psicología y no dejan pasar ninguna sesión y pasa y nos visita a todos en la coordinación*. (TS-5).

Este ejemplo deja evidente las relaciones simbólicas por donación de los trabajadores sociales como equipo laboral, al compartir experiencias de vida con la niña, de igual forma compartían el desarrollo evolutivo y crecimiento de la niña, a su vez se realizaban expresiones de cariño desde una sonrisa, un abrazo, un beso y la entrega de objetos simbólicos que demostraban la conexión compartida y entendida por ambos a través de los dibujos que la niña elabora para cada uno de los profesionales.

CAPÍTULO VII
DISCUSIÓN: REFLEXIONES FINALES A FORMA DE CONCLUSIÓN

El inicio de este apartado etimológicamente se relaciona con el proceso de disertación teórica, es decir, enlazando o razonando detenida y metodológicamente sobre el propósito que rige todo el proceder investigativo, de interpretar los lenguajes simbólicos relacionales presentes ante el discurso del sufrimiento social en la intervención profesional que propicia Estrés Traumático Secundario; para ello, se recurre a desentrañar el conjunto de relaciones que emergen en la intervención social de la disciplina del Trabajo Social con sus símbolos y significados propios.

De igual forma, para esta explicación se deja en el centro del debate, el supuesto que comprende y explica el proceso de intervención como un entramado de relaciones que se vincula a la experiencia profesional a través del discurso del sufrimiento social de la vida cotidiana, donde se intercambian simbolismo y significados entre el trabajador social y el sujeto de atención, que en la misma intervención se fusionan y trascienden las relaciones, pudiendo llegar a provocar Estrés Traumático Secundario.

Para esta explicación se realiza un proceso deductivo vinculando la Teoría Relacional con las observaciones y narrativas obtenidas; a su vez, se introdujo la triangulación teórica que coteja la información obtenida en el contexto, así como la fundamentación de estudios realizados por autores que abordan categorías similares planteados en el marco conceptual; por último, para cerrar esta disertación se vinculan los diferentes puntos de vista con el fenómeno estudiado y se presenta una nueva construcción teórica que explique la realidad estudiada.

Este proceso introduce a un análisis descriptivo para dar respuesta a los objetivos planteados para comprender las formas de relaciones que se presentan, sean históricas, virtuales y simbólicas, así como las formas de actuación que las motivan, por mandato, beneficio, reciprocidad y donación, clasificación presentada por Terenzi, (2008) y Donati & Scabini (1994); de esta manera se explican las relaciones que dan vida a la intervención

asistencial, como construcción de redes interactivas, complejas y simultáneas que inciden en el desarrollo de desgaste emocional o Estrés Traumático Secundario en el profesional.

VII. 1. Vacíos teóricos- epistémicos que inducen a la investigación de intervención relacional

Actualmente existen vacíos teóricos y epistémicos para explicar la intervención social como un entramado de relaciones recíprocas, que conecten con el sufrimiento de la sociedad dentro de las instituciones de asistencia social. Situación que coloca a ésta investigación como novedosa al estudiar el proceso interventivo como un momento donde se cohesionan relaciones que interactúan de forma compleja y simultánea, en dos planos:

El primer plano introduce a una *estructura interna* en la relación que la determina donde existen medios para desarrollarse, sus propias interacciones, normas y valores que la especifican y las hacen únicas (*MINV*) (Donati, 2006). Por tanto, no todas las relaciones son iguales, ni las razones y expectativas que la llevan a su origen. Por eso, las relaciones de pareja, con los hijos o los sujetos que buscan atención son diferentes, de igual forma sucede con la relación otorgada a la problemática social atendida, sea por pensión alimenticia, maltrato físico o abuso sexual; dentro de ellas, las acciones y conductas dependen de las pautas sociales compartidas, así como la motivación e intención que las originan; y sus interacciones guardan interdependencia por el rol que se juega en la sociedad, tal es el caso de la interdependencia del profesional, el sujeto que busca atención y la misma problemática.

El segundo plano conduce a las *relaciones con otros sistemas*, es decir, existe una estructura macrosocial, que juega con heteronomía o reglas sociales, instrumentalidad, autonomía y expresividad (*ESAG*) (Donati 2006), por tal, las mismas relaciones están permeadas por las condiciones sociales y culturales que las delimitan y determinan; estas relaciones llevan implícito estatus y poder social; específicamente para el trabajador social existen pautas sociales y culturales, normas institucionales, protocolos para el seguimiento

de la intervención, políticas públicas y políticas sociales en salud, así como la relación con otras instancias gubernamentales donde se ve inmerso para su intervención social.

Por lo mencionado, es significativo visualizar los escenarios laborales como fuente de entramado de relaciones que surgen de forma compleja y simultáneas donde el trabajador social es el punto de encuentro en la relación (*nodo*), donde mantiene un *vínculo estructural* simbólico (*re-fero*) durante el proceso de intervención, y a su vez, se transforma en recurso (*re-ligo*) por ser el conector al vincular a los sujetos sociales que sufren y las instituciones de asistencia social. Este proceso lo viven los profesionales que por su naturaleza implican su sentir humano y su propio ser como herramienta para interactuar y brindar un servicio a los otros. De esta manera, el trabajador social a través de sus *bienes relacionales* (Donati, 2006; 2011) del lenguaje y su experiencia queda atrapado ante el dolor del otro, ante la escucha del sufrimiento, situación que lo induce al desarrollo de desgaste emocional o Estrés Traumático Secundario.

En referencia a investigaciones sobre el tema de Estrés Traumático Secundario, éstas dan cuenta de estudios sobre relaciones bilaterales (paciente-profesional; profesional-usuarios), y su génesis está determinada por la exposición a manifestaciones emocionales extremadamente traumatizantes, al tiempo de duración, y la frecuencia repetitiva al evento traumático (Figley, 1995; Stamm, 1995); no obstante, los resultados obtenidos abren nuevas lecturas a la génesis del Estrés Traumático Secundario vinculadas a la red de relaciones que surgen en el proceso de intervención del trabajador social al atender las problemáticas sociales en la vida cotidiana. Lectura que sostiene que los cambios sociales, políticos, económicos, tecnológicos que enfrenta la sociedad, han inducido a escenarios sociales que se caracterizan por incertidumbres y riesgos que arrastran al sufrimiento constante en la vida del ser humano, reflejados en estrés, depresión, miedos, angustias ante la precariedad social de su existencia (Beck, 2006); a su vez, propician el desarrollo de nuevas relaciones y procesos emocionales para enfrentar la vida.

En consecuencia, los escenarios gubernamentales de asistencia social en Culiacán denotan el incremento de trabajo interventivo y su conexión directa con el sufrimiento

social y sus múltiples matices, visibles por las determinantes sociales como pobreza, alcoholismo, drogadicción, violencia, e inclusión y otros factores y problemáticas macrosociales, que emergen en el proceso de intervención; eventos que rebasan la postura de Figley (1995; 2002) y Stamm (1999, 2002) y ponen en el centro de atención la posibilidad de reflexionar sobre el vínculo relacional, entre el profesional y el sujeto; y los saberes de la vida diaria como problemáticas sociales que inciden en una red de relaciones que comparten un intercambio simbólico recíproco con los sujetos. De esta manera, la génesis del desarrollo del Estrés Traumático Secundario en el trabajador social es el resultado del intercambio simbólico trasmitido por el lenguaje a través de la red relacional y la conexión con el número de sujetos atendidos, el impacto emocional y el riesgo que genera la problemática social, así como el tipo de relación que emerge.

VII. 2. Resultados cualitativos y cuantitativos: relaciones y Estrés Traumático Secundario

El siguiente apartado perfila los hallazgos teóricos que emergieron de acuerdo a la configuración de relaciones presentes, sean relaciones con estructura interna o con otros sistemas en el proceso de intervención del trabajador social.

VII. 2. 1. Entramado relacional en la institución

El mundo está conformado por una red compleja de relaciones que guardan correspondencia en virtud de la reciprocidad y factores internos que las motivan, sean interacciones, medios, normas, valores, y subsistemas que se presentan en ellas. De este modo, el contexto laboral se transforma en una red de relaciones presentes en el proceso de intervención que brinda conexión en diferentes niveles y con propiedades específicas. Así el proceso interventivo configura relaciones entre el trabajador social y los sujetos donde se comparten simbolismos y lenguajes propios que la condicionan.

Específicamente en la dinámica laboral institucional-gubernamental investigada se presentan relaciones institucionales normadas por las autoridades y estatutos que rigen el proceder de la misma institución; relaciones interdisciplinarias presentes por el conjunto de

profesionales que interrelacionan en el proceso de intervención; relaciones primarias en referencia a la triada entre sujeto de atención, trabajador social y la problemática social a atender; y relaciones secundarias entendidas por la interacción con la familia nuclear del mismo trabajador social.

Como ya se mencionó, para fines explicativos y delimitación de esta investigación solo se analizó la relación primaria y su estructura interna entre el trabajador social, sujeto y la problemática social, por ser la relación que da vida al bagaje teórico que explica la importancia de las relaciones como vínculo de intercambio, es decir, una relación recíproca entre un "*tú*" y un "*yo*"; con componentes propios y simbólicos donde se contamina el profesional.

VII. 2. 2. Tipos de relaciones y su configuración en redes de relaciones

En el Modelo Relacional el sujeto funge como un ser con capacidad y autonomía de elección y componentes internos que lo motivan a interactuar, de igual forma no es un sujeto aislado, sino un agente social, que está permeado por todo un marco referencial y simbólico que permiten la reciprocidad, intención y motivación en la misma relación (Donati, 2006). Por lo tanto el sujeto elije libremente la forma de actuación (mandato, beneficio, reciprocidad y donación) sea ésta ante un intercambio conveniente de acuerdo a la satisfacción de sus necesidades y roles sociales establecidos.

De igual forma, en su conexión social genera relaciones simultáneas y complejas con todo lo que le rodea presentando vínculos con su familia, amigos, compañeros de trabajo, sujetos atendidos y los otros que le rodean, y a su vez, existen conexiones simbólicas que devienen de la cultura, la misma sociedad, las instituciones, entre otras. Al respecto Donati (1993) menciona que la relación social nace en un determinado momento, se desarrolla en un cierto *lapsus* de tiempo y posteriormente muere, es interactiva mediante el tiempo de duración de un suceso, y simbólica en el tiempo social donde tiene características de gran estabilidad, de eternidad o bien no tiene propiamente duración. Para el caso de las relaciones que emergen en el proceso de intervención social se condicionan

por el *simbolismo implícito a la problemática social, la vulnerabilidad del sujeto, el tiempo de duración y el impacto emocional,* factores que motivan la relación y el desgaste emocional en el trabajador social.

Las relaciones históricas, relaciones virtuales y las relaciones simbólicas son formas discursivas de comunicación dentro de la sociedad, son interacciones que se desarrollan a través de los bienes relacionales del lenguaje y la experiencia, y conforman parte de la vida cotidiana del ser humano. Para el caso de la intervención, la relación se presenta a través de cualquier interacción presente, sea por un saludo, una sonrisa, o un diálogo con los sujetos que buscan atención social, estas relaciones condicionan a un tiempo, una intención y una motivación de los interactuantes. Sin embargo, la misma relación juega simultáneamente con diversas formas de actuación dependiendo de la problemática social a atender. Es por ello que para el desarrollo del Estrés Traumático Secundario, las relaciones simbólicas guardan correspondencia significativa.

Las relaciones simbólicas son atemporales, no tienen tiempo y se recrean por la implicación emocional de los sujetos al intervenir una problemática social. Son relaciones flexibles, abiertas y la motivan lazos emocionales compartidos. Estas relaciones trascienden el contexto y la historia misma perdurando en el tiempo. Por su forma de actuación se describen en relaciones simbólicas por mandato/obligación; relaciones simbólicas por beneficio/utilidad; relaciones simbólicas por reciprocidad y relaciones simbólicas por donación.

Las relaciones simbólicas por mandato/obligación se insertan en la relación misma y están supeditadas a los roles y normas sociales inmutables, adquiridos por la cultura y la misma sociedad. Son relaciones flexibles, abiertas al diálogo, con intercambio simbólico recíproco. Estas relaciones tienen su génesis en las relaciones virtuales. Esta relación se ejemplifica con caso de una niña que fue recuperada de un contexto familiar agresivo donde sufría de abuso sexual; la niña quedó a disposición de un centro gubernamental para su cuidado y atención; con el paso de los años la niña y profesional han generado una relación simbólica, que las condiciona por la actuación de mandato; es decir, a la niña se le otorga

permiso institucional para visitar a el trabajador social en la institución como un día recreativo y comparten experiencias; al cierre de la jornada ambos entienden que el día compartido termina y se accede a lo reglamentado; la inserción de la niña al centro de cuidado y atención gubernamental nuevamente.

Las relaciones simbólicas por beneficio/utilidad surgen por la evolución misma de la relación; es decir, una vez iniciada la relación es flexible, interactiva y dialógica perdurando en el tiempo. Se rige por la *reciprocidad societaria*, que para Donati (1993) consiste en "el intercambio directo entre sujetos, según la regla del don"; es decir, pensada en una reciprocidad directa a los sujetos. Esta se vive en la intervención a través de una conexión simbólica que se mueve a entender las necesidades del otro, de esta manera, el intercambio simbólico lleva implícito la vocación misma y el amor por ayudar al otro. Estas relaciones son comunes en la intervención del trabajador social y van implícitas en la vocación de éste y la misión de la institución de asistencia social, esto fue expuesto por Chanial (2008) cuando evidencia el proceso que llama "dar a los pobres", es decir, a través de políticas sociales se refleja un intercambio generalizado y una asistencia y utilidad social (Citado en Bey, 2011). Siguiendo con el mismo ejemplo de la niña citada en párrafo anterior, se presenta simultáneamente una relación simbólica por utilidad, esta relación se manifiesta puesto que el mismo trabajador social vive un estado inconsciente presente por la transferencia o intercambio emocional en la fantasía de vivirse como una madre/padre sustituto acogiendo a la niña con un amor maternal/paternal.

La relación simbólica por reciprocidad es una relación que también surge de la evolución misma, es decir, puede tener su génesis en las relaciones virtuales. Esta relación también se rige por la reciprocidad societaria, es abierta, la motivan lazos emocionales entendidos y compartidos lo que construye el intercambio simbólico. Se constituyen plenamente los marcos de códigos o símbolos que la hacen dialógica, interactiva, con compromiso, aceptación e implicación mutua. La reciprocidad es positiva y es constante en el tiempo. Estas relaciones en el proceso de intervención se instalan con el paso del tiempo y la frecuencia de sesiones en la atención del sujeto, llegando a compartir experiencias de vida personales y familiares, además el contacto emocional se incrementa donde las

manifestaciones afectivas rebasan un saludo de mano a convertirse en un saludo de beso en la mejilla, un fuerte abrazo, y regularmente las problemáticas de estos sujetos inciden en algún episodios de vida del profesional, ya sea de forma real (construido socialmente) o fantaseada (inconscientemente).

La relación simbólica por donación se consolida con la relación misma, se basa en una norma de *reciprocidad societaria generalizada*, donde el trabajador social busca ayudar al otro sin esperar nada a cambio, ante esto Putmam (2001) plantea la reciprocidad generalizada como "*yo hago esto por ti, sin esperar de ti nada concreto, aguardando confiado a que algún otro haga algo por mi más adelante*". Esta relación está permeada por una intención, motivación y reciprocidad que motivan lazos emocionales compartidos que la hacen única, con sus propias normas, reglas y contenidos específicos. Se consolida una sobreimplicación emocional y simbólica. En la intervención el trabajador social vive estas relaciones con el convencimiento y la creencia de que hacer el "bien al prójimo o ayudar al prójimo" tendrán una recompensa positiva en la vida y vive con la esperanza espiritual de que será enaltecido por sus acciones positivas en algún momento de su vida, de igual forma vive con la sensación interna de confort por ayudar a los otros, al necesitado.

Por ello, las relaciones transitan por un proceso evolutivo que las mantiene en el contexto y el momento histórico, y a medida que los interactuantes se apropian del marco simbólico se intensifican consolidándose en el tiempo, de esta manera, una misma relación evoluciona y puede iniciar por relación virtual y ante la frecuencia e implicación lleva a una relación simbólica que se instala en actuaciones de mandato, beneficio, reciprocidad y donación.

VII. 2. 4. Proceso evolutivo de las relaciones en intervención relacional

Este apartado se considera un hallazgo, el cual invita a nuevas investigaciones que confirmen los resultados encontrados. No obstante, se desarrolla el proceso evolutivo de las relaciones que emergieron en la intervención social, según lo planteado por Donati (2006) se configuran como realidades relacionadas que se articulan y emergen de muy diversas

manera, se reproducen, cambian y desaparecen con el paso del tiempo. De igual forma, Archer (1991) menciona que las relaciones tienden a retroalimentarse, reaccionan frente a la acción y su interacción, y por ende cambian. Por otra parte, las relaciones sociales no son puras, éstas transitan simultáneamente entre sus formas de actuación, y guardan dependencia para su desarrollo, por tal, primero surgen las relaciones históricas, que por su tiempo y motivación desaparecen. Por su parte las relaciones virtuales transitan por las formas de actuación de mandato, beneficio y reciprocidad hasta consolidar las relaciones simbólicas las cuales recorren por las formas de actuación por mandato, utilidad, reciprocidad y donación. Aunque cabe aclarar que todas las relaciones dependen de la intención y motivación de los sujetos para su continuidad o desaparición y éstas tienen un transitar sucesivo y progresivo lineal, que requiere siempre el inicio de la relación con una relación histórica, posteriormente a una relación virtual hasta llegara la relación simbólica.

Las relaciones históricas son las más cortas en el tiempo, son muy breves, por lo tanto, por su proceso transitorio no logran el intercambio simbólico ni su proceso recíproco en la misma sintonía, lo que las lleva a desaparecer pronto y no logran trascender a otro tipo de relación y no alcanzan la forma de actuación por reciprocidad y donación, solo se consolidan en formas de actuación por mandato o utilidad por la inexistencia de lazos emocionales que motiven la misma. Los signos relacionales más frecuentes en el proceso de intervención son enojo, tono de voz fuerte, actitud de desconfianza hasta agresiones verbales de parte del sujeto; por parte del trabajador social los signos relacionales se presentan como frustración, tono de voz fuerte, coraje y emociones ambivalentes. Estos signos se intensifican según la problemática social e impacto emocional.

Por su parte, las relaciones virtuales están determinadas por el tiempo de duración, son recíprocas, y su actuación está establecida por significados y códigos diferenciados según el tipo de actuación; por ejemplo, la *relación virtual por mandato* no comparte la misma intensidad por los implicados, es decir, no se logra la reciprocidad de forma positiva, por lo tanto, no se unifican los códigos de referencia simbólica, actuando cada quien desde sus símbolos, reglas e intereses específicos: por ello, la relación virtual por mandato/obligación se origina o la motiva una denuncia anónima hacia el agresor y lleva

implícita emociones aversivas a la misma intervención del trabajador social, donde el sujeto otorga una relación fría y visualiza una relación impositiva permeada por un acto jurídico o legal tácito que la determina, ante esto, la relación culmina al atender el mandato. No obstante, existe un momento decisivo para su trascendencia, establecido por la intención y motivación para la comunicación asertiva, de esta manera ambas partes reaccionan al diálogo y se inicia el intercambio simbólico, que con el tiempo pasa a ser *relación virtual por beneficio/utilidad*.

En correspondencia, la relación *virtual por beneficio/utilidad* está contenida en el quehacer del trabajador social y la vive como parte de su quehacer profesional y con satisfacción al ayudar al que sufre, se alude a la vocación por ayudar a los otros. En general estás relaciones son motivadas por la utilidad, situación que conlleva a soluciones momentáneas de la situación problema. Mediante estas relaciones el sujeto llega a una solución temporal, y en general son los casos de atención denominados recurrentes, que reinciden en un tiempo determinado con la problemática con mayor riesgo, estos momentos de acercamiento constantes inducen al intercambio simbólico permanente consintiendo el desarrollo de la *relación virtual por reciprocidad*.

Las relaciones virtuales por reciprocidad se unifican por el intercambio simbólico compartido, es constante en el tiempo de duración, presenta un compromiso, aceptación, respeto e implicación entre los interactuantes y su permanencia se consolida con la intención y motivación para mantener la relación, los resultados son indirectos y retardados pero permanecen en el tiempo. En el ámbito de intervención estas relaciones se consolidan en el agradecimiento que tiene el sujeto hacia el trabajador social por la ayuda brindada para obtener un mejor bienestar o calidad de vida, por ello, a partir de la convivencia se cohesionan con algunas similitud en convivencias. Esta relación puede terminar o continuar en el mundo onírico evocativo del trabajador social.

Los signos relacionales que acompañan a las relaciones virtuales son saludos de mano y para algunos llegan hasta el contacto y saludo en la mejilla, sonrisas, lazos de confianza al interactuar en el diálogo. Son relaciones que trascienden o evolucionan ante el establecimiento de intención, motivación y reciprocidad por el trabajador social y los

sujetos atendidos, situación que la lleva a una interacción de mayor tiempo. Son relaciones motivadas por lazos emocionales e intercambios simbólicos compartidos en la misma sintonía, se consolida el marco de códigos con compromiso, aceptación constituyéndose una reciprocidad positiva. Aun así, en el espacio interventivo esta relación puede desaparecer cuando el sujeto logra resolver el problema, aunque cabe aclarar que la solución es momentánea y el sujeto vuelve a reincidir en la institución.

Para el caso de la relación virtual y el surgimiento de la relación simbólica es muy difícil determinar donde inicia lo simbólico y donde acaba lo virtual; dado que se interrelaciona intercambios simbólicos permanentes; ante esto Terenzi (2008) ya argumentaba que desde el punto de vista empírico, no es fácil distinguir el actuar por reciprocidad y donación, ya que se encuentran entrelazados en las redes sociales, donde la acción es actividad y puede ser unilateral y la relación es un acto siempre bilateral, y es el efecto de la interacción entre dos sujetos. De igual forma, Buber (citado en Donati, 2006) menciona que la relación se convierte en un campo dialógico indisoluble entre la reciprocidad de la acción interna que fluye abiertamente entre los implicados más allá del grado de conciencia de actividad, que va en busca de un profundo sentimiento de fraternidad.

En general, ambas relaciones son flexibles y abiertas, con presencia de un intercambio compartido asertivo, presenta reglas, códigos y contenidos específicos que son entendidos en la misma sintonía por los implicados. Sin embargo, para la *relación simbólica*, su matiz principal reside en ser una relación motivada por objetivos y conlleva a vínculos emocionales y a compartir episodios de la vida, que se consolidan. Esta relación se constituye como relación primaria o directa y concibe la reciprocidad societaria generalizada, es decir, hacer el bien sin esperar nada a cambio. Bajo esta relación y en el proceso de intervención, el dolor se vive como parte de la vida del trabajador social, sufre ante la intervención de los otros, y se desvive por resolver los problemas sociales. Esta relación tiene correspondencia con la problemática social, impacto emocional, vulnerabilidad del sujeto y el tiempo de duración de la misma, por tal, ante estas relaciones es inevitable la sobreimplicación emocional en la relación donde se pierden los límites de la

objetivación profesional y se termina por presentar somatización o desgaste profesional ante el Estrés Traumático Secundario.

Bajo estas fundamentaciones se argumenta que el supuesto de investigación es validado al encontrar que el proceso de intervención se consolida como un entramado de relaciones ya mencionadas; por lo cual se revela que *las relaciones virtuales por reciprocidad, las relaciones simbólicas por reciprocidad* y *relaciones simbólicas por donación* son generadoras de un intercambio simbólico que trasciende las mismas relaciones hasta la sobreimplicación emocional y la pérdida de objetivación profesional en el trabajador social que lo lleva a desarrollar sintomatología de Estrés Traumático Secundario.

En referencia al proceso de intervención, se confirma lo planteado por Tello (2015) al conceptualizar la intervención como un mundo de relaciones y problemáticas sociales, que conllevan a una acción racional, intencional y fundada en el conocimiento dentro de una construcción histórica, y con Carballeda (2012) ante su postura al incorporar la intervención desde *lo social*, y expone la pertinencia de que el proceso interventivo se lea a partir de las diferencias contextuales, la vida cotidiana y la esfera de la subjetividad del ser humano. De esta manera, se constata que la intervención se transforma en una relación dialógica con reciprocidad y se interrelaciona con un mundo de vínculos y problemáticas sociales, sean individuales o colectivos, presentes a través de problemas que interactúan en la vida cotidiana de los sujetos donde se expresa un intercambio simbólico, en un tiempo histórico y un contexto determinado.

VII. 3. Relaciones y surgimiento del Estrés Traumático Secundario

Dentro del proceso de intervención, la importancia de las relaciones radica en el conjunto de “nodos” que se entrelazan conformando una red de relaciones, dado el número de sujetos atendidos por los profesioanles de Trabajo Social, situación que se complejiza por las características propias de cada problemática social intervenida, considerando que la atención social intercambia emociones y significados que experimenta el trabajador social,

por ello, se considera relevante estudiar la intervención desde acciones relacionales con los otros a través de la clasificación de relaciones dentro del proceso de intervención donde se visualizan *redes discusivas* marcadas por un conjunto de interacciones, medios (recursos), reglas o normas, valores que son específicos y únicos, y determinan un lenguaje propio dentro de ellas, es decir, sus códigos y símbolos que se entretejen en prácticas de relaciones recíprocas que le dan sentido.

Por otra parte es significativo el proceso evolutivo de las mismas relaciones por ser la encrucijada donde se va desarrollando el Estrés Traumático Secundario en el trabajador social. Todo proceso interventivo inicia un primer contacto con una relación histórica, sin embargo, se ha mencionado que son relaciones de corta duración y desaparecen, pero dentro del proceder institucional llevan una carga emocional muy fuerte por la forma de su origen, son impositivas o por mandato; acciones que generan en el sujeto actitudes y conductas violentas hacia el profesional, esto hace que el profesional enfrente *bienes relacionales no verbales* vividas en emociones como tensión, coraje, frustración, angustia, miedo, siendo emociones acumulativas durante la trayectoria profesional. Estas relaciones históricas son las más frecuentes en el proceso de intervención social, aunque son de corta duración pueden ser causantes de sintomatología de Estrés Traumático Secundario en el trabajador social por su carácter acumulativo que se acompaña de una sobrecarga laboral que enfrenta, acompañado de determinantes sociales como pobreza, analfabetismo, desempleo, entre otros, que no está en sus manos resolver.

También una relación virtual puede surgir como primer contacto interventivo, las cuales son más duraderas en el tiempo, esto hace que el trabajador social este inmerso en un período prolongado en la problemática social. Como ya se ha mencionado estas relaciones tienen su origen por un mandato o un beneficio y también generan *bienes relacionales no verbales* como tensión, coraje, frustración, angustia, miedo, siendo emociones acumulativas durante la trayectoria profesional. Esta cercanía con el sujeto y el problema social lleva al trabajador social a un compromiso profesional y a un involucramiento emocional que termina en Estrés Traumático Secundario, coincidentemente con Dubet (2002) quien

menciona que la relación agota al profesional a medida que permanece más inmerso dentro de ésta, actuando con mayor responsabilidad.

Las relaciones simbólicas son consecuencia de la trascendencia de relaciones virtuales y transmutan por lo ya mencionado; estas relaciones se consolidan en la permanencia con el dolor del otro y se acompaña de intercambio simbólico y recíproco constantes, estas relaciones son para toda la vida, se configuran en la cercanía con el otro y trascienden el espacio y el tiempo quedando tatuados en recuerdos y emociones que al ser evocados se sufre como si estuviera aconteciendo el evento por primera vez, estos recuerdos reactivan emociones de dolor situación que las hace generadoras de Estrés Traumático Secundario. Por ejemplo; en el trabajo con niños emergen relaciones simbólicas que hacen referencia al mundo simbólico implícito y se viven con reciprocidad manifiesta por afecto, cariño y contacto emocional; la misma vocación del profesional lo lleva a realizar acciones para asegurar la integridad del niño, dada las características de no haber lazos familiares con responsabilidad y estabilidad emocional hacia los infantes; estas problemáticas conllevan a relaciones societarias generalizadas donde los trabajadores de la institución en general se implican otorgando bienes de sus propios hijos, productos para aseo personal, útiles escolares, entre otras atenciones. Para el caso del trabajador social, estas relaciones han sido permanentes y se consolidan en el recuerdo y son parte permanente de sus experiencias profesionales para el desarrollo de sintomatología al Estrés Traumático Secundario.

VII. 3. 1. Niveles de contaminación al Estrés Traumático Secundario

En búsqueda de relacionar los resultados cuantitativos y cualitativos y así poder dar respuesta a los objetivos de identificar los niveles de contaminación al Estrés Traumático Secundario en los profesionales, caracterización de problemáticas e impacto emocional ante problemáticas sociales que se presenta en las relaciones sociales, se aplicó la escala de calidad de vida profesional (ProQOL-V de Stamm, Larsen & Davis (2009) encontrándose rangos de forma general que manifiestan que los trabajadores sociales presentan puntajes *altos* y *promedios* ante la satisfacción profesional; al burnout, al igual que Estrés

Traumático Secundario se observan puntajes *promedio* y *bajos*. Ante el análisis de las subescalas de forma independiente se puede precisar que los resultados como equipo profesional advierten que las puntuaciones cuantitativas revelan una población del 63.6% *sin riesgo* al Estrés Traumático Secundario y un 36.4% en vulnerabilidad, presentando emociones y sintomatología al Estrés Traumático Secundario de forma leve, situación que no impide una adecuada satisfacción al realizar su tareas profesionales. No obstante, el equipo de profesionales se describe con estrategias de afrontamiento para intervenir el dolor de los otros; se perciben con capacidad de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás y realizar positivamente trabajo colaborativo. Se expresa capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso la sensación de brindar el bien en la sociedad.

Pese a lo mencionado, se indica que mediante las observaciones realizadas en el escenario por un periodo de tres meses, se presentaron emociones y síntomas al Estrés Traumático Secundario y desgaste emocional de forma generalizada entre los trabajadores sociales, manifiestas por somatización física e implicación emocional por la misma dinámica laboral, los cuales se presentan a continuación en un análisis cualitativo.

VII. 3. 2. Somatización presente en la intervención relacional

Ante la atención e intervención al dolor del otro, es imprescindible no involucrarse o mantenerse al margen sin vincularse emocionalmente, por eso, ante el cúmulo de relaciones complejas y simultáneas en la acción profesional, el trabajador social presenta sintomatología al estrés que se exterioriza con *síntomas de dolor de cabeza, agotamiento físico, fatiga corporal, dolor de espalda alta, gastritis, migraña, alergias en la piel, herpes labial, y ocasionalmente perdida de sueño*; coincidentemete Gil-Monte (2003), y Maslach (1981) argumentan la aparicion del agotamiento emocional asociado a profesiones de ayuda, y a su vez, a baja productividad, ausentismo laboral, malas relaciones entre los profesionales que conforman el equipo de trabajo, así como, manifestaciones somáticas; situaciones que en palabras de Gentry, Baranowsky & Dunning (2002); Figley (1995; 2002); y Stamm (1995) advierten de la implicación del trauma y sus diversas alteraciones

de las funciones humanas, sean funciones afectivas, cognitivas, motrices y hasta trastocar las relaciones sociales así como su desarrollo evolutivo.

Los trabajadores sociales que tienen poco tiempo trabajando en intervención social y que por primera vez inciden en temáticas sobre sufrimiento social y actividades con investigación de campo, viven experiencias traumáticas al enfrentar su trabajo, con manifestaciones de *angustia, desesperación, dolor, miedo, sobresalto, hasta vivir el dolor junto con la víctima (sujeto),* apareciendo acontecimientos de angustia al iniciar la jornada laboral, y alegría al sentir que se acercan los últimos minutos de trabajo y poder salir de la institución. Ante dichas vivencias, el estrés aparece irrumpiendo la tranquilidad emocional de los trabajadores sociales, sobre todo cuando no se cuenta con competencias para intervenir en casos de riesgo, como el de abuso sexual y maltrato físico fuerte y no saber cómo afrontar las problemáticas sociales.

De igual forma, resulta significativo mencionar que los trabajadores sociales argumentan que en su historia de vida laboral han presentado afectaciones al estrés laboral caracterizado por: *cansancio físico, ansiedad, perturbaciones para dormir, dolor de cabeza, dificultad para concentrase, reacciones impulsivas, irritabilidad, pensamientos repetitivos (sobre casos que se atienden), aumento del apetito y malestares somáticos*. Los malestares mencionados por los trabajadores sociales los asocian a problemáticas atendidas como maltrato físico, abuso sexual, violencia familiar, así como riesgos ante las denuncias anónimas (DA), dado que, al resultar positivas implica enfrentarse directamente con los denunciados, llegar directamente a los domicilios; situación que los expone a enfrentarse a personas agresivas donde se pone en riesgo su integridad física.

VII. 4. Implicaciones cualitativas como condicionantes de riesgo al Estrés Traumático Secundario

Como ya se ha informado, desde el análisis cuantitativo se presentan indicadores *leves* a la contaminación o afección al Estrés Traumático Secundario en los trabajadores sociales, pese a ello, se refleja una serie de condiciones teóricas y cualitativas que lo determina como condición altamente presente; así como se ha expresado a través de la

configuración de sus redes relacionales ya presentadas en el apartado anterior. A través de las narraciones se advierte la tendencia de vulnerabilidad y riesgo al fenómeno, presente por somatización y manifestaciones físicas, sobreimplicación emocional y síntomas intrusivos, los cuales son descritos por Figley (1995; 2002) como emisiones relacionadas con el trabajo y a las problemáticas atendidas y que invaden de forma esporádica el pensamiento y la vida del profesional. De esta manera, podemos decir lo anterior pese al orden numérico (puntajes) que no manifiesta el Estrés Traumático Secundario de forma severa. No obstante, por concepción teórica se percibe en la misma praxis del trabajador social ante las vivencias de fuertes actividades que lo llevan a vivir el dolor del otro.

VII. 4. 1. Ausencia conceptual

Aun y que el concepto de Estrés Traumático Secundario surge en la década de los 90´s del siglo pasado, se presenta ausencia teórica y conceptual en el escenario de la salud y ayuda profesional. Siendo significativo mencionar que los trabajadores sociales conceptualmente desconocen el término de Estrés Traumático Secundario y en la dinámica diaria lo asocian directamente con problemas que emergen dentro de su contexto laboral y al impacto de las problemáticas y emociones que se despiertan al interactuar con los sujetos; Se utiliza como sinónimo al estrés laboral o burnout, situación que los lleva a confundirse y por ello tal vez no registrarse el fenómeno en el contexto laboral a través de aplicación de instrumentos. A su vez, realizan un acercamiento al concepto al relacionarlo a la implicación emocional que tienen con los sujetos atendidos y las condiciones de riesgo al realizar sus acciones de investigación social de campo, también argumentan que no han escuchado el término y solo realizan un aproximación a su significado por sentido común que asocian por atender a las personas que sufren.

De esta manera, el fenómeno de Estrés Traumático Secundario conceptualmente no forma parte del léxico e información de los trabajadores sociales, ni de las otras áreas, Jurídico y Psicología siendo un factor de riesgo para los profesionales. Sin embargo, los trabajadores sociales han aprendido a sobrevivir con el dolor del otro, y lo han enfrentado a través de los años, y bajo la implicación emocional que ellos llaman *vocación*, de igual

forma este proceso se entrelaza a condiciones de motivación y resiliencia como la capacidad que han formado los trabajadores sociales al adaptarse a la atención del trauma, tragedias, adversidades, amenazas o fuentes de tensión significativas, como problemas familiares o situaciones estresantes para enfrentar la demanda en su trabajo.

Asimismo, en la lucha por estar bien, los profesionales de la salud y ayuda (asistencia social) buscan estrategias de carácter defensivo, expresadas en la forma de actuar con los sujetos, estas estrategias están orientadas a protegerse del impacto emocional, entre las más comunes están: regulación-distanciamiento[17], desconexión-represión[18] e intelectualización[19] (Morales, Pérez & Menares 2003) como mecanismos de defensa que sostienen permanentemente el proceder profesional. Por lo tanto, el desconocimiento de esta problemática social se perfila como condicionante de riesgo primaria para el desarrollo de la contaminación, dado que los profesionales no recurren a estrategias y formas de autocuidado de forma individual e institucional por desconocer que existe este fenómeno.

VII. 4. 2. El impacto emocional ante la problemática social

El impacto emocional es un factor escencial como determinante del Estrés Traumático Secundario; está condiconado por la vulnerabilidad y riesgo del sujeto y la misma problemática social. De acuerdo con las palabras de los trabajadores sociales no es lo mismo atender un caso por pensión alimenticia que por abuso sexual, ni atender a un niño maltratado que a un adulto. Ante esto, la población total de profesionales argumenta que trabajar con niños es muy doloroso, específicamente por ser eventos que manifiestan abuso sexual, abandono y negligencia, maltrato fisico y emocional en extremo, y conlleva a

[17]Regulación-distanciamiento consiste en establecer distancia de aquellas personas/situaciones que gatillan sensaciones y emociones displacenteras.

[18]Desconexión- represión consiste en sacar del campo de la consciencia las emociones /sensaciones de las personas/ situaciones gatillan.

[19]Intelectualización corresponde a buscar explicaciones respecto de la naturaleza de la tarea y las características de las patologías (social/física) que permiten reducir la carga de emociones y sensaciones.

la recuperación de menores maltratados y abandonados que son entregados a hogares preventivos o albergues. Ante estas acciones el trabajador social queda inserto en una trampa profesional por las funciones y asignaciones laborales, es decir, por reglamentación y protocolos, las problemáticas sociales son asignadas al profesional, a lo cual, lo supedita a su seguimiento y atención hasta su cierre o solución, acciones que dependiendo de las circunstancias puede tener una duración en tiempo de años para su atención. Estos procesos prolongados en atención a niños demandan una conexión emocional, donde se desarrollan *relaciones simbólicas por reciprocidad* y *relaciones simbólicas por donación* que llevan al desgaste emocional y se recrean por el intercambio simbólico; por ejemplo, la intervención con niños que son retirados del seno familiar y son asignados a albergues temporales o casa cuna, por estar en riesgo ante abuso sexual o maltrato físico y emocional, generan en el trabajador social un sentimiento de indefensión hacia los menores, fenómeno que se vive con sufrimiento porque se recrea el proceso maternal y/o paternal, y las emociones fluctúan entre la vida privada y la vida profesional, llegando a vivir el rol de padres sustitutos o temporales, es decir, mientras logran encontrar una familia para el proceso de adopción.

VII. 4. 3. Eventos de historia de vida inconclusos

Los seres humanos sufren en su totalidad, por ello, la visión del sufrimiento involucra un sufrimiento emocional, cognitivo, y espiritual en los seres humanos, que trasciende la vida en sus condiciones naturales, ecológicas, políticas, económicas y sociales (Diehl, 2014); por eso, el sufrimiento resulta inevitable en la vida humana, éste se ha extendido por todo el mundo y la vida suscita la experiencia del dolor, de esta manera ningún ser humano puede zafarse de la experiencia del sufrimiento. Ante estas aseveraciones el profesional que atiende el sufrimiento del otro no puede ser ajeno a su propio dolor y a las vicisitudes de su historia de vida.

Según las observaciones y narrativas recogidas, la historia de vida del trabajador social tienen implicancia dentro de la acción profesional; y juega en dos planos: primero, como un predictor para el desarrollo del Estrés Traumático Secundario ante eventos de vida inconclusos, y su impacto es negativo; y segundo, se convierte en un catalizador que

impulsa la acción social, es decir, convierte al profesional en un experto en temas específicos, que inconscientemente busca sanar sus heridas a través de las heridas de los otros. Este suceso desde el Psicoanálisis se registra como transferencia donde el trabajador social transfiere y revive con sus nuevos vínculos, antiguos sentimientos de afectos y deseos infantiles reprimidos hacia otra persona significativa.

En este sentido, las problemáticas sociales de los sujetos atendidos han inducido al trabajador social a reencontrarse con eventos inconclusos en su historia de vida, los cuales guardan correspondencia para trabajar en los contextos de ayuda; y para otros los ha impulsado a sanar sus heridas a través del trabajo profesional que realizan con los sujetos, por ejemplo, expertos en trabajo con problemáticas de parejas, en atención a niños, entre otros; frente a esto, se observa que no todos los profesionales son conscientes de este proceso. Para el caso de los trabajadores sociales que en su historia de vida no se registra maltrato emocional y físico en su infancia, no conciben las formas de abuso que ejecutan los padres en nombre de educar a sus hijos; así como considerar impactante y doloroso el trabajar en esos escenarios laborales. Aun así, fortalecen su vocación mediante la satisfacción de poder ayudar al otro y aseveran que una vez iniciada la actividad laboral con el sufrimiento ya no se puede ser el mismo; para ellos cambia el sentido de la vida.

Ante una nueva valoración por la vida, Pearlman & McKay (2008) argumentan que el trabajar con situaciones traumáticas persistirán cambios psicológicos y espirituales al brindar ayuda, catalogados en orden valorativo; positivos, ante cambios hacia la compasión y gratitud y una mayor valoración por la vida; y negativos, al experimentar el sufrimiento y quedar cicatrices para toda la vida; ante esta aseveración, se ha encontrado que para el trabajador social la vida adquiere sentido y valoración de acuerdo a las múltiples experiencias vividas en su hacer profesional, y este cambio cognitivo se ha logrado al hacer consciente el riesgo laboral al que están expuestos. Específicamente para las mujeres, este cambio cognitivo y valorativo por la vida surge acompañado de su rol maternal, llevando implícito un sentido de autoprotección a su persona y a un rol social por el cuidado de los hijos. También la mayoría de las trabajadoras sociales recurre a la sobreprotección de sus propios hijos ante el impacto de las experiencias que enfrentan en su trabajo, apareciendo

miedo, angustias por cuidar de estos, especialmente cuando se enfrentan a abuso sexual y maltrato físico severo en menores de edad, llegando a vivir el proceso de transferencia con sus propios hijos. Aunado a esto se encuentran secuelas cognitivas permanentes manifestadas por recuerdos que a palabras del profesional "quedan para siempre con ellos".

VII. 4. 4. La implicación empática-vocacional

La empatía y la vocación son características esenciales para el desarrollo del trabajo de intervención en la ayuda del otro, a su vez, se pueden convertir en condicionantes de riesgo permanentes. La empatía es descrita por Ander-Egg (2010) como una cualidad, capacidad y actitud del perfil del trabajador social, por tanto, ponerse en la situación existencial del otro implica vivir su dolor. Por su parte, Figley (1997) y Cazabat (2009) también ponen en el centro del contagio al Estrés Traumático Secundario a la empatía, como proceso que permite la identificación con el otro, llegando a sentir y comprender las emociones ajenas. De esta manera, el proceso de empatía sitúa al trabajador social en desventaja, al lastimarlo al momento de realizar el trabajo de atención e intervención.

Como ya se ha mencionado, los trabajadores sociales viven el dolor del otro, y su conexión es mayor ante la vulnerabilidad del sujeto y el impacto emocional por las problemáticas sociales atendidas. Estos profesionales coinciden en que lo más significativo y doloroso es trabajar con la vulnerabilidad de los niños, y específicamente cuando existe violación sexual, y maltrato físico y emocional en extremo y los niños son integrados a albergues temporales. Estos problemáticas generan mayor implicación en el profesional y por ende, mayor desgaste emocional. Coincidentemente Cazabat (1998) asevera que el trauma y el sufrimiento infantil afectan más al profesional. De igual forma Dubet (2002) argumentaba que la admisión a la profesión es garantizada por la vocación y que "hay que estar hecho para eso"; en donde la misma historia de vida del aspirante existen vivencias que lo condicionan a la acción de servicio; asimismo, Giberti (2003) encuentra que la primera zona de riesgo al desgaste emocional es el ingreso a la actividad profesional institucional de ayuda o cuidados, con la ilusión redentora impulsada por la idealización de dicha práctica profesional.

Aun y con todo lo expresado, el grupo de trabajadores sociales manifiesta su satisfacción laboral a través de su motivación y vocación profesional, el cual se expresa con el entusiasmo y agrado por atender al otro y actitud empática para poder comprender al que sufre y este se vive con mayor intensidad al poder ayudar a niños por ser más vulnerables. Esto coincide con Casillas (2014) quien en su estudio ha encontrado profesionales contaminados al Estrés Traumático Secundario al trabajar con personas que sufren violencia intrafamiliar, específicamente el grupo de abogados es el más implicado al trabajar con niños, pero a la vez exhiben mayor entusiasmo y responsabilidad por su trabajo profesional.

VII. 4. 5. Demandas y riesgos laborales

La población de trabajadores sociales hace manifiesta la expresión del estrés laboral y lo atribuye a sobrecarga laboral y a los riesgos latentes ante la intervención de denuncias anónimas (DA); funciones que los exponen directamente en el contexto del agresor y la víctima; además es importante mencionar que el aumento de actos violentos de la localidad han traído aparejado un incremento en la atención a problemáticas sociales; de esta manera se confirma lo expuesto por Gil-Monte & Peiró (1997) quienes presentan evidencias empíricas que señalan que los factores que colocan en riesgo la salud del profesional es el estrés, cansancio crónico, alteraciones emocionales como producto de las demandas y exigencias laborales.

De igual forma se registran periodos donde se intensifica la actividad laboral por la proyección de estrategias gubernamentales para la atención a la sociedad. Ante este aumento de actividades, los trabajadores sociales han aprendido a enfrentar sus malestares físicos, recurriendo a estrategias de automedicación; no obstante, se exterioriza somatización, la cual, han interiorizado como parte de su trabajo y su vida laboral ante las problemáticas sociales atendidas día a día.

De acuerdo con las experiecias de los trabajadores sociales los eventos que favorecen el desarrollo del estrés o desgaste laboral son: número de casos atendidos, el

sufrimiento o problemática social atendida, implicación emocional del trabajador, número de horas trabajadas, nulo apoyo de la familia del sujeto atendido, y nula capacitación al profesional para el manejo de emociones e inserción al contexto de asistencia institucional.

Actualmente, los cambios legislativos federales y estatales conllevan a nuevos retos en el área de Trabajo Social, donde desempeñan funciones en interacción en los juzgados ante los cambios de los juicios orales; situación que induce al desarrollo de nuevas competencias, a los cuales los mismos profesionales mencionan no estar capacitados, y por ende generarles mayor tensión ante el trabajo.

VI. 4. 6. Estrategias de afrontamiento: resignificación positiva

Las problemáticas atendidas se convierten en un problema emocional para el trabajador social, y se viven como un proceso de rumiasión, lo que Figley (1995) llama síntomas intrusivos, los cuales invaden el pensamiento del profesional. Este peso emocional se convierte en una carga que termina por agotar al profesional. Sin embargo, se manifiesta que cuando el profesional logra realizar un proceso de *resignificación positiva* del problema social, está en condiciones de trascender el problema. De esta manera, algunos trabajadores sociales recurren al proceso de *resignificación positiva* ante las vivencias dolorosas, es decir, sufren junto al sujeto agredido, específicamente si existe mayor implicación e identificación con el dolor de los niños, pero buscan todos los recursos posibles para ayudar y al sentir la satisfacción de apoyo al otro, descansa su dolor y sienten que todo vale la pena y que ellos pueden marcar la diferencia en su hacer profesional. Estos procesos inducen a visualizar el problema como una alternativa de bienestar y mejor calidad de vida para los niños.

VI. 4.7. Trabajo Social Relacional: una propuesta en intervención

Pensar en Trabajo Social ahora implica aceptar desafíos que conciban las problemáticas de la realidad social con una conexión ineludible de relaciones que se vinculan por niveles según la forma en que emergen en la realidad, de esta manera, el

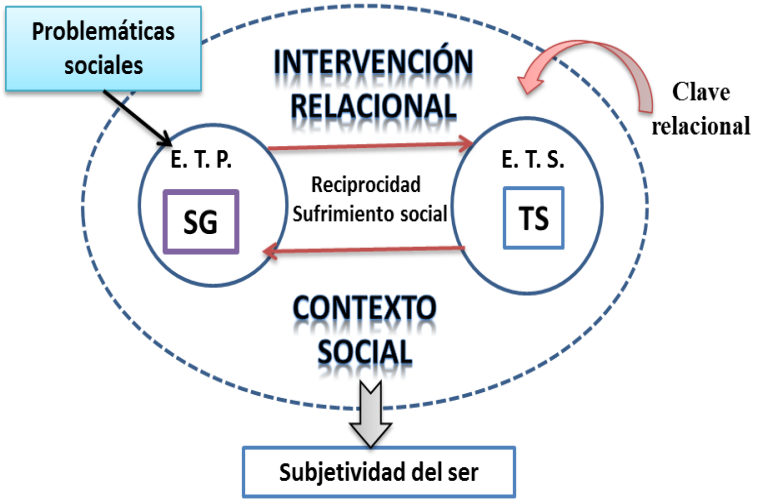
trabajador social en su práctica va quedando vinculado desde su misma profesión, a través del lenguaje narrado, situación que lo involucra y lo confiere a la misma relación con un carácter histórico y cultural y un tiempo determinado. Este proceso ancla la praxis profesional a una conexión que inicia una existencia de interpretaciones compartidas, las cuales son trasformadas en las actuaciones del profesional y el sujeto, donde comparten un mundo de significados, que resignifican con la misma relación.

Estas realidades complejizadas son un nuevo reto para el Trabajo Social, puesto que requieren generar rupturas epistémicas tradicionales y visualizar una postura crítica desde esta disciplina, que permita repensar el conocimiento de la realidad a través de una postura comprensiva del diálogo, discurso y sus símbolos, como un fenómeno histórico social a partir de los contextos y relaciones múltiples con sus propios significados, los cuales se expresan en la dinámica misma del hacer del trabajador social, y se exteriorizan como un entramado de relaciones que surgen dentro del proceso de intervención.

Así como se alude a un cambio epistémico, también se debe replantear un cambio en la concepción del hacer del trabajador social. Hoy día es pertinente visualizar a un trabajador social más allá de funciones de mediación, gestión e intervención que continúe fortaleciendo la demanda y atención asistencialista y paternalista. Se requiere un profesional que sea partícipe en tareas que lo lleven a configurar el *mapa relacional* donde recirculan las problemáticas sociales que vive el sujeto y el mismo contexto social, es decir, que identifique las relaciones y los gestores que están propiciando el problema social para interactuar entre las diferentes acciones que hagan viable su solución en el proceso de intervención.

Por tal, desde esta perspectiva se presenta el máximo hallazgo de la investigación: el *modelo de intervención relacional*, como modelo teórico metodológico (en construcción) que explique el proceso en que emergen las relaciones y formas de actuación que se conforman en la intervención profesional del trabajador social y la reciprocidad ante la intervención de las complejas y múltiples problemáticas que están insertas en el contexto social (Ver figura # 21).

Figura # 21: Propuesta en construcción de Modelo de Intervención Relacional



Fuente: Elaboración de la autora (2017).

Esta propuesta se centra en el trabajador social inmerso en un conjunto de conexiones que actúan entre su hacer profesional (deber social), su ser (intención- esencia humana) y su proceder (motivación a la actuación) y se reflexiona en acciones preventivas en el cuidado del profesional como ser social relacional que funge como recurso en la relación misma y que es el vínculo conector entre acciones, lenguajes y símbolos dentro de la compleja red de relaciones que se configuran. Por tal, se plantea la *perspectiva hermenéutica* que concibe la relación como un diálogo de la vida social, de esta manera, la intervención relacional se centra en la estructura interna exteriorizada a través de los bienes relacionales de la acción narrativa, vinculada a la palabra, al lenguaje y sus significados. Bajo estas explicaciones se abre el puente conector entre disciplinas que interpreten el conjunto de relaciones y las formas de actuación del sujeto a través de su acción laboral en *clave relacional*.

Ante estas nuevas lecturas, la intervención adquiere *lo relacional*, en el proceso que se vincula al profesional con el otro y las problemáticas sociales; como problemas de relaciones e interrelaciones de la vida micro-social del sujeto, con formas de actuación y relaciones propias, donde se busca dar respuesta a las necesidades sociales a través de un conjunto de acciones y comunicación simbólica en un contexto histórico y social. De esta manera, la intervención social se transforma en una forma de actuar sobre relaciones y

mediante relaciones no como una característica de actuar con individuos o colectivos de forma aislada sino en conexión o red.

Desde esta postura el proceso de intervención busca fomentar un cambio que permita a los sujetos gestionar sus propias relaciones significativas actuales o potenciales. Postura que concede a los sujetos destinatarios de la intervención ser los auténticos protagonistas (gestores) de la definición y gestión de la situación en la que viven, por tal, el trabajador social puede ayudar a los sujetos implicados a ser conscientes de la naturaleza de sus problemas y activar los recursos humanos o materiales presentes en el contexto inicial de manera que sea posible una autorregulación apropiada para hacer frente a esos problemas, sean individuales, estructurales o colectivos.

Esta postura se complementa con la visión de Kisnerman (2012), quien plantea la transformación profesional a *educador social*, donde se apuesta a realizar funciones de reeducación en el sujeto, que conlleven a generar un ser social que trascienda el ser "*usuario*", y pensar en un ser humano que sea *gestor*, con capacidades propias de elección y responsabilidad en su propia vida, guiado por motivaciones encausadas a desarrollarse y alcanzar sus metas que incidan en su desarrollo social dentro de una sociedad imperantemente cambiante.

Desde el Modelo de Intervención Relacional la intervención problemática se expone desde lectura en *pragmática relacional* donde no existen sujetos aislados, sino dentro de una trama de relaciones en la que los sujetos se definen relacionalmente, situación que conlleva a una lectura en *efecto de red* (Donati, 2006) con lenguajes, símbolos y circunstancias comunicativas específicas. Dicha lectura permite en el profesional de Trabajo Social que asuma la tarea de observar, analizar y describir el contexto relacional previo a la intervención, hasta lograr identificar las relaciones que están afectando la dinámica social. En este proceso el sujeto adquiere una participación activa, donde se reformulan e introducen nuevos patrones relacionales que dan lugar a efectos emergentes que generan nuevas relaciones humanas capaces de conectar nuevamente a todos los

sujetos, integrándolos y generando nuevos vínculos recíprocos y convierte a estos en gestores de su propio cambio, siguiendo la *guía relacional* por parte del profesional.

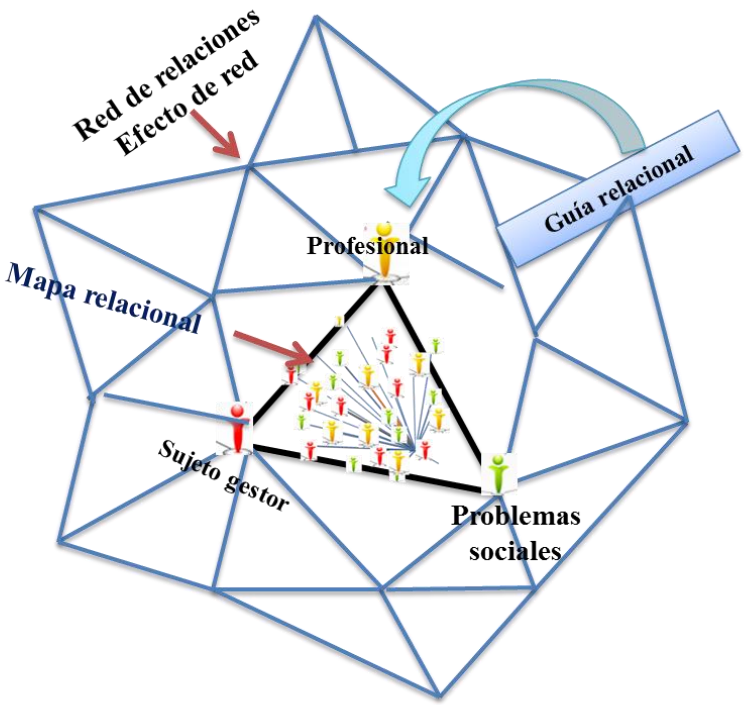
Esta nueva forma de intervención relacional, además de actuar en y por medio de relaciones, evidencia la tendencia del mundo laboral dentro de la institución de asistencia social, la cual continua fomentando acciones asistencialistas, donde la institución desarrolla acciones paliativas temporales, y el sujeto ha aprendido a desarrollar relaciones pasivas por conveniencia, de igual forma, el profesional vive entre un mundo estructural funcional con acciones protocolarias que no favorecen el desarrollo de relaciones sanas en el proceso interventivo unilateral (usuario- profesional), donde solo se cuestiona el sentir y se visualizan las problemáticas del sujeto atendido dejando de lado los residuos emocionales heredados al trabajador social que culminan con deterioro en su salud emocional y mental.

Específicamente para el ámbito profesional de atención social se presentan relaciones y su manifestación tipológica donde se identifican formas patológicas que proyectan una sociedad no humana o deshumanizada que emerge con la vida moderna, como resultado de una sociedad técnica y mecanizada, que va en un progresivo distanciamiento entre lo social y lo humano que llevan en detrimento el sentido humanitario, intencional y vinculante de las relaciones personales. Este distanciamiento determina el deterioro de los componentes humanos y no humanos en la relación, los primeros, hacen referencia a características libres, racionales, deliberativas y significativas, que guardan una intención y motivación al relacionarse y las segundas, a características genéticas, instintivas, mecánicas, automáticas, componentes *naturales* existentes entre los seres vivientes (objetos) no humanos (Herrera, 2000). Por tal en nuestra sociedad sometidos cada vez más a la lógica funcional (de utilidad, de eficacia), lo humano sucumbe en el ámbito de las relaciones rutinarias, artificiales, mecánicas, y se deja de lado las relaciones re-legitimadas por los otros (Donati, 2006).

Este tipo de relaciones genera afectaciones patológicas que atrapa a los sujetos en el interior de las redes o sistemas sociales distorsionándolos, ante ello, la intervención relacional del trabajador social juega con las redes sociales que median la aparición del problema que vive el sujeto, y la posibilidad de configurar el *mapa relacional* a través de

observa, describir, interpretar y explicar el contexto relacional, identificando aquellas relaciones mal establecidas que dan lugar a los problemas anómalos, posteriormente se modifica, aprovechando el poder y fuerza para cambiar la direccionalidad de lo social, en la búsqueda de una sociedad de convivencia equitativa y humana (Ver figura # 22).De este modo, el Trabajo Social debe adaptarse a un mundo complejo y en su quehacer cotidiano evidenciar los lenguajes, valoraciones e intereses encontrados sobre las necesidades y servicios que presentan las organizaciones, instituciones profesionales y pobladores en sus relaciones sociales.

Figura # 22: Mapa relacional desde el Modelo de Intervención Relacional



Fuente: Elaboración de la autora desde teorías Sociológicas y Trabajo Social (2017).

El objetivo central del Modelo de Intervención Relacional es identificar las relaciones que transforman de forma negativa la convivencia social, y trasgreden las relaciones que vinculan con el bienestar social de los sujetos, por tal, este proceso conduce a explorar las relaciones referidas de una sujeto a otro mediadas por la sociedad, cultura,

estilos de vida, intereses e identidades a la que pertenecen los sujetos implicados en la relación afectada.

Para el plano de la intervención se proponen los *programas relacionales* donde se combinan procesos de aprendizaje conjuntamente cognitivo y normativo con una configuración del sistema interactivo que permita la autorregulación en los actores que concretan fines comunes que cada uno persigue autónomamente en el propio ámbito de acción. Se propone la *idea-eje* de la *guía relacional* compuesta por los mismos sujetos participantes en los programas de bienestar los que elaboran la definición de lo que debe ser hecho, por quién, cómo y cuándo, en términos de máxima reciprocidad posible. Solo ellos pueden observar y diagnosticar la situación problema. La *guía* es llamada relacional en cuanto a que las intervenciones deben respetar la integridad de actores autónomos y, al mismo tiempo promover un cambio estructurar organizado (Donati, 1991, citado en Herrera, 2000).

Para el proceso interventivo en el Modelo de Intervención Relacional se plantea el *paradigma en red* elaborando una conexión interpretativa en la intervención en red de los problemas sociales relacionales dejando atrás los términos funcionalidad y no funcionalidad y centra el análisis de las relaciones distorsionadas siguiendo la distinción entre las relaciones humanas y no humanas (Donati, 2001). Según la pragmática relacional, los principios básicos de la intervención son:

a) No existe sujeto y objeto aislado, sino se presentan complejas tramas relacionales en las que sujetos y objetos se definen relacionalmente, auto y hetero-poiéticamente.

b) Cuando se interviene con un sujeto u objeto se debe manipular en trama relacional en la que se inserta el que observa, es decir, se consideran los otros sujetos y objetos que tienen alrededor y los efectos de la red que las acciones pueden implicar.

c) La conciencia de que existe una relacionalidad entre el que observa y lo observado, entre los actos y los que actúan, la cual tiene una connotación de círculo hermenéutico, pero no indeterminado hasta el infinito.

d) Intervenir significa operar esas tramas de relaciones para cambiarlas mediante la promoción de efectos emergentes, también llamadas *efectos de red*.

De esta manera, la pragmática relacional es consciente del contexto relacional previo a la intervención y los efectos que emergen, es decir, las nuevas relaciones que surgen como consecuencia de la intervención, de los destinatarios entre sí, y entre estos y el trabajador social que interviene.

Por lo tanto, en la posición de red surge la figura de un nuevo trabajador social como un ente bio-psico-social histórico y comunitario que interconecta en un plano de relaciones en lo interpersonal como intrapersonal dentro de un proceso relacional con los otros, en la conformación del conjunto de redes de relaciones integradas en el desarrollo de la intervención social normado por la institución y las mismas problemáticas sociales atendidas, por tal, su actitud dialógica es primordial, como capacidad para cuestionar las propias posturas e ideas en el intercambio con los otros, esta capacidad conduce al profesional a escuchar, antes de responder, de conversar y discutir antes de juzgar (Ander-Egg , 2009).

Visto así, el trabajador social queda inmerso en la configuración del mapa relacional en la intervención, de esta manera forma parte inherente del entramado de relaciones que lo inducen a la reconfiguración de su hacer profesional y a su propia identidad profesional. Es decir, las mismas relaciones, el impacto emocional, y la intervención del trauma trasciende su propia identidad profesional la cual fue introyectada en un primer momento en el escenario curricular académico.

No obstante, en una visión relacional el trabajador social se convierte en recurso, vínculo y relación dentro del conglomerado de relaciones, introyectando un cúmulo de

intercambio simbólico que lo llevan a resignificar su propia identidad, de esta manera el mismo profesional construye su identidad profesional desde un constructo social y lo atribuye al conocimiento personal al pertenecer a un grupo de afiliación con pertenencia a un grupo de orientaciones vocacionales comunes, por tal, la identidad profesional hace referencia al ámbito personal cuyo significado se construye e internaliza en el ámbito laboral (Zacarés &Linares, 2006).

Por ende en el universo de las relaciones Parisí, (1995) argumenta que la identidad se genera lenta e históricamente y se constituye mediante la red de vínculos medianamente estables y significativos, de relaciones que la sustentan desde estas relaciones y representaciones del sujeto, constituyéndose su autoimagen y la imagen del otro, o los otros (citado en Aquín, 2003).Por lo cual, el mismo trabajador social excede su propia identidad social, a lo que coloquialmente describe como *los detectives de la sociedad*, donde se visualiza como parte de un hacer y cambio social al involucrarse con el mundo relacional y el sufrimiento de la sociedad.

Por último se concluye en esta investigación con la noción de nuevas líneas de exploración científica y observaciones empíricas en referencia a:

a) Es imprescindible voltear hacia los escenarios laborales como áreas de recreación de condicionantes de riesgo que afectan la salud de su personal; causando daños físicos y en su salud mental; deteriorando la calidad de vida del trabajador social y en el ámbito institucional, el servicio y atención a los sujetos en la intervención brindada. Por tanto, es necesario acciones individuales que fomenten el autocuidado en el profesional, así mismo, en el ámbito institucional surge la pertinencia de fomentar objetivos y nuevas perspectivas y políticas sociales en salud desde ámbitos internacionales y nacionales, que promuevan el bienestar laboral, así como estrategias de autocuidado y salud, como forma de prevención del desgaste y agotamiento emocional en dichos escenarios.

b) Son necesarios estudios que reflejen evidencia científica ante el estado emocional del trabajador social. De igual forma es significativo atender el desconocimiento teórico y

conceptual del Estrés Traumático Secundario, lo cual evidencia la urgencia en proyectos de capacitación que atiendan el cuidado del recurso humano de las instituciones.

c) Se observa la pertinencia de programas de capacitación que incursionen en desarrollar habilidades de contención dado la necesidad del profesional ante conductas de desbordamiento emocional que le llevan a extrapolar el desgaste al contexto familiar. No obstante es significativo plantear las formas de protección generadas de forma empírica por el mismo profesional que favorecen el autocuidado del profesional, acciones simbólicas para cuidarse y continuar con su hacer profesional. Sin embargo queda la tarea de desarrollar programas que fomenten el autocuidado en forma preventiva para minimizar los residuos emocionales que genera la misma profesión, sean estos acciones intelectuales, de salud y sociales que sirven como recursos compensatorios que permiten mitigar y cuidarse del desgaste emocional, atribuyéndole realizar actividades positivas como supervisión de casos, meditación consciente, grupos de autoayuda, realizar algún deporte, fomentar las relaciones sociales y familiares entre muchos otras actividades.

d) Se propone la inserción de adecuaciones curriculares que introduzcan temáticas sobre perspectiva de red, relaciones y formas de actuación interventiva, así como autocuidado y salud en el profesional, y temas vinculados a violencia y sufrimiento social y el desarrollo de habilidades de afrontamiento en el manejo de emociones en los futuros profesionales del Trabajo Social. Con todo lo anterior, surge la pertinencia de una nueva forma de entender la realidad social, sus relaciones, problemáticas emergentes, y las resultantes intervenciones sociales, nuevas formas de participación colectiva y nuevos enfoques para la acción de políticas para la creación y distribución de una mejor calidad de vida y bienestar humano del profesional en Trabajo Social.

Como objeto de estudio de la realidad social se develan estudios científicos en nuevas categorías, teorías y proceso metodológicos que vayan en busca de respuestas sociales como:

a) El continuo en el estudio del proceso evolutivo de las relaciones que surgen como hallazgo en esta investigación, de igual su aplicación en otras áreas disciplinares.

b) Investigar sobre las dimensiones teóricas y metodológicas que fundamenten el desarrollo del Estrés Traumático Secundario a través del conglomerado de relaciones que emergen en la intervención y atención profesional.
c) Estudios desde la perspectiva de género que exprese la implicación emocional y subjetiva del rol femenino como constructo social y cultural y su influencia al desarrollo de desgaste emocional.
d) Estudios que especifiquen la implicación de la personalidad para el desarrollo de Estrés Traumático Secundario.

Para concluir, se cierra este capítulo de la vida formativa y profesional al que llamaremos *investigación relacional* haciendo ante ello, una reflexión de continuidad en la búsqueda de nuevos conocimientos científicos; que nos enseñan que este no es el fin de la investigación doctoral sino el principio de un veta de dudas que son el asidero de nuevos hallazgos que retroalimentarán la construcción de nuevas lecturas para investigar la realidad social.

REFERENCIAS

Abad, M. B. & Aranaga. M. I. (2015). El Trabajo Social ante la crisis. Nuevos retos para el ejercicio profesional de los y las trabajadoras sociales. *Cuadernos de Trabajo Social, 28,* (2), 175-185. DOI: 10.5209/rev_CUTS.2015.v28.n2.48765.

Acinas, M. P. (2012). Burnout y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos. *Revista digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia (S.E.M.P) (2) (4).* Recuperado de: http://www.psicociencias.com/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf

Aguirre, J. L. (2011) *Introducción al Análisis de Redes Sociales*. Buenos Aires: Documentos de Trabajo, 82, Centro Interdisciplinario para el Estudio de Políticas Públicas, Diciembre. ISSN: 1668-5245.

Aguayo, C. C. (2006). Las profesiones modernas: Dilemas del conocimiento y del poder. Universidad Tecnológica Metropolitana. ISBN: 956-7359-47-4. Recuperado en: http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000001.pdf.

Aguayo, C. C. (2012). El trabajo social y la acción social: Entramados epistémicos y éticos de la creación profesional. [On line]. Disponible en Trabajo social UCEN (Universidad Central de Chile).

Alayón, N. (1987). Definiendo al Trabajo Social. 2° Edición Corregida y aumentada. Recuperado en: http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000054.pdf.

Alcoberro, R. (s/f). Introducción a Max Weber (1864-1920) EN: http://www.alcoberro.info/V1/Weber.pdf

Alecsiuk, B. (2016). Inteligencia emocional y desgaste por empatía en terapeutas. Revista Argentina de Clínica psicológica (XXIV), (1).pp. 43-56. Argentina. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/2819/281944843006.pdf

Alonso, L. E. (1998). La mirada cualitativa en Sociología. Una aproximación interpretativa. Editorial fundamentos colección ciencia. España, ISBN: 84-245-0776-2.

Álvarez-Urías. F. (1993). En torno a la crisis de los modelos de intervención social. Recuperado en: http://www.catedras.fsoc.uba.ar/heler/uriaalvares.htm

Alvira, M. (1983). Perspectiva cualitativa – Perspectiva cuantitativa en la metodología sociológica. *Revista Reis (22),* p. 53-76. Recuperado de: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=52968.

Ander-Egg, E. (2010). *Humanismo y Trabajo Social*. Universidad Autónoma de Sinaloa. ISBN: 978-607-7929-08-6.

Ander-Egg. E. (2011). *Diccionario de Trabajo Social*, 25° edición. Editorial Brujas. [On line] Recuperado de:https://drive.google.com/file/d/0Bw-3yPOp2B3dYzNGak5TcFFKOFE/view.

Ander-Egg, E. (2009). *Metodologías de la acción social*. Editorial Lumen-HVMANITAS

Aquín, N. (2003). El Trabajo Social y la identidad profesional. Revista Prospectiva, (8). Universidad del Valle. Pp.99-110. Recuperado en: http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/1183/1/Prospectiva%208%2cp.99-110%2c2003.pdf

Arias, G. L. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial. *Revista Cubana de salud y trabajo 2012: 13,* (3): 45-52. Recuperado de http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2012/cst123g.pdf.

Arita, W. B. (2015). *Modelo Sistémico de percepción de la calidad de vida*. Colección Hablalma. UAS. ISBN: 978-697-737-104-5.

Archer, M. (1997). *La morfogenesi della societa. Una teoria sociale realista*. Milán, Franco Angeli.

Balcázar, N. P., González-Arratia L-F. N., Gurrola P. G. M, & Moysen Ch. A. (2005). *Investigación cualitativa*. 1ra edición. UNAM, ISBN: 968-835-947-5.

Barañano, A., García, J. L., Cátedra, M. & Devillard, M, (2007). *Diccionario de relaciones interculturales. Diversidad y globalización*. Ed. Complutense. S.A., ISBN: 978-84-7991-814-4.

Barbera, N. & Inciarte, A. (2012). Fenomenología y hermenéutica: Dos perspectivas para estudiar las ciencias sociales y humanas. *Rev. Multiciencias, (12) (2),* p. 199- 205). Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90424216010.

Bardín, L. (1997). *Análisis de contenido*. 2da. Edición. Editorial Madrid Akal, S.A. Recuperado de:https://es.slideshare.net/silenatapia/laurence-bardinanalisisdecontenido.

Barrancos, E. M. C. (2004). La intervención del Trabajo Social desde la calidad integrada. Revista Alternativas. *Cuadernos de Trabajo Social. (12*). ISSN: 1133-0473, PP. 79-102.

Barudy, J. (2001). *El autocuidado de los profesionales en maltrato Infantil. Ecología social: Prevención y reparación*. Santiago, Chile: Editorial Goldac.

Beaton, R. D. & Murphy, S. A. (1995).Working with people in crisis: Research implications. En Figley C. R. (Ed.), *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress, disorder in those who treat the traumatized*, pp.82-100. Nueva York: Brunner/Mazel.

Beck, U. (2006). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. (1ª ed.). Barcelona España: Paidós.

Berger, P. y Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. Editorial Amorrortu Editores S. A. Argentina. ISBN: 950-518-009-9.

Bey, M. (2011). Relaciones sociales: ¿don o intercambio?. *Revista Desacatos, (36).* Pp. 201-208. Recuperado de: https://es.scribd.com/document/276710097/relaciones-sociales-don-o-intercambio-pdf

Biglia, B. &y Bonet-Martí, J. (2009). La construcción de narrativas como método de investigación Psico-Social. Prácticas de escritura compartidas. *Revista FQS Forum: Qualitative Social Research, (10) (1),* enero 2009 SSN 1438-5627. Recuperado en: http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewFile/1225/2666

Bourdieu, B. (1999). *La miseria del mundo*. Ed. Akal.Brunner (1999)

Brunner, J. J. (1999). *Globalización cultural y posmodernidad*. Fondo de cultura económica Chile, S. A.

Campos, A. P. (2014). Estudios sobre la fatiga por compasión, satisfacción por compasión y burnout en profesionales que trabajan con alumnos con trastorno grave de conducta. Universidad Pontificia de Madrid. Recuperado de: https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/12991/TFM000381.pdf?sequence=1

Campos, R. & Ramírez, S. (2007). *Cuaderno de recomendaciones de Políticas Públicas para el fortalecimiento de las políticas contra la violencia familiar desarrollada*

por los institutos e instancias de la mujer y la equidad de Género en México. Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL) y Caminos Posibles S.C. Investigación, capacitación y desarrollo S.C.

Campos, V. J., Cuartero, C. M., Riera, J. A., & Cardona, C. J. (2016). Cuidado profesional y mecanismos paliativos del desgaste por empatía. Ponencia del II Congreso Internacional de Trabajo Social. Universidad de la Rioja, España. Recuperado de: https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC361.pdf

Capilla, A. & Villadóniga, J. (Coordinadores). (2004). *Los Pioneros del Trabajo Social: Una apuesta por descubrirlos*. Exposición bibliográfica, (Escuela Universitaria de Trabajo Social), Organizada por la Biblioteca Universitaria de Huelva y el Departamento de Sociología y Trabajo Social de la Universidad de Huelva.

Carballeda, A. (2002). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina.

Carballeda, A. J. M. (2006). *El Trabajo Social desde una mirada histórica centrada en la intervención*. Del orden de los cuerpos al estallido de la sociedad. Ed. Espacio. Buenos Aires, Argentina.

Carballeda, A. J. M. (2008). Problemáticas sociales complejas y políticas públicas. DOI: http://dx.doi.org/10.18046/recs.i1.409. Recuperado en:http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/revista_cs/article/view/409/409

Carballeda, A. (2012). La intervención del Trabajo Social en el campo de la Salud Mental: Algunos interrogantes y perspectivas, *Revista Margen*, (65)- Julio 2012.

Casillas, O. L. (2014). "El estrés traumático secundario (ETS) en profesionales que trabajan con víctimas de violencia intrafamiliar". Trabajo fin de Máster inédito. Universidad Autónoma de Sinaloa, Facultad de Psicología, México.

Casillas, O. L. (2016). Estrés traumático secundario y salud en la atención profesional con familias: Una mirada relacional. *Revista de la Universidad de Santiago de Oriente Cuba; (139), (1).* Pp. 95-109. ISSN: 2227-6513.

Castro, G. M. (2001). Introducción al Trabajo Social. Antología. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Castro, G. M. (2014). Epistemología, paradigmas y modelos; tres conceptos esenciales para la discusión del objeto de estudio de la disciplina de Trabajo social. EN: *Epistemología y Trabajo Social* TOMO II. Coord., Castro. G. M; Chávez, C, J. y Vázquez, G. S. (2014). Ed. SHAAD, México.

Castro, G. M. (2017). Metodología para la investigación e intervención en Trabajo Social. EN: Metodología de intervención en Trabajo Social, Coord. Castro, M, Reyna, T. C. & Méndez. C J-. (2017). Ed. UADY, UNAM y ACANITS, ISBN: 978-607-8527-00-7.

Cazabat, E. (1998). Desgaste por Empatía: Las consecuencias de ayudar. Centro de *Estudios del Trauma Psicológico y el estrés*. http://www.edusalud.com.

Cazabat, E. (2002). Desgaste por empatía. Psicriatía.com recuperado http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/618.

Cazabat, E. (2009). Desgaste por empatía; las consecuencias de ayudar. Centro de Estudios del *Trauma Psicológico y el estrés*. Recuperado de: http://www.geocities.com/HotSprings/9052/cf.htm.

Chávez, C. J. C. (2013). Epistemología y Trabajo social. Un aporte teórico al problema, EN: *Epistemología y Trabajo Social, Tomo I*, Coord., Castro. G. M; Chávez, C, J. y Vázquez, G. S. (2013). Editado por CONACYT y ACANITS, México.

Chávez, C. J. C. (2014). Modelos de intervención en la acción del Trabajo social, EN: *Epistemología y Trabajo Social, Tomo I*, Coord., Castro. G. M; Chávez, C, J. y Vázquez, G. S. (2013). Editado por SHAAD.

Creswell, J. & Plano, V. (2007). Handbok of qualitative research, Thousand Oaks, sage.

Creswell, J. W., Plano, C. V. L., Gutmann, M. L., & Hanson, W. E. (2003). Advanced mixed methods research designs. In A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook of mixed methods in social and behavioral research* (pp. 209–240).Thousand Oaks, CA: Sage.

D´Ancona, N. A. C. (1999). *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social*. Proyecto editorial síntesis sociológica.

Delgado, J. M. y Gutiérrez, J. (1999). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Editorial Síntesis S.A ISSN: 84-7738-226-3.

Delgado, J. M. y Gutiérrez, J. (2005). Capítulo 6: Teoría de la observación. En: Delgado y Gutiérrez (Coords): Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Recuperado en: ttps://es.scribd.com/document/87323069/Teoria-de-la-Observacion-Gutierrez-y-Delgado-Cap-6

Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2005). *The sage Handbook of Qualitative Research*. 3ra edition. Sage Publications.

Díaz, R. (2006). La asignatura de Historia del Trabajo Social en la Diplomatura de Trabajo Social. Departamento de Psicología y Sociología de la Universidad de Zaragoza. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2556726

Diehl, U. (2009). Human Suffering as a Challenge for the Meaning of Life. *Rev. Existenz, (4),(2).* ISSN 1932-1066. Recuperado en: http://www.existenz.us/volumes/Vol.4-2Diehl.pdf.

Donati, P. (1991). *Teoría relazionale de llasocietá: Iconcetti di base*. Millán, Franco Angelli.

Donati, P. (1993). Pensamiento Sociológico y Cambio Social: Hacia una Teoría Relacional. *Revista Española de Investigaciones Sociales (Reis)*. p.p. 29-51. Recuperado de: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=766863.

Donati, P. y Scabini (1994).*Tempo e transizione familiari. Studi interdisciplinari su lla familia*. Milano: Franco Angeli

Donati, P. (1995). Cultura y comunicación. Una perspectiva relacional. Recuperado dehttp://dadun.unav.edu/bitstream/10171/8479/1/20091107151826.pdf.

Donati, P. (1998). Capítulo I. La sociedad es relación EN Donati, (2006). *Repensar la sociedad*, Madrid, España: Ediciones Internacionales Universitarias S.A.

Donati, P. (2002). Ciudanía y sociedad Civil: Dos paradigmas. *Revista Española de Investigación Sociológica*. (98). pp.37-64. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99717918003.

Donati, P. (2002ª). *Introduzione alla scio,ogia relazionale*. Milán, Franco Angeli.

Donati, P. (2003). *Manual de Sociología de la Familia*. España, 2ª edición. Ediciones Universidad de Navarra. S .A. (EUNSA).

Donati, P. (2006). *Repensar la sociedad*. Madrid, España: Ediciones Internacionales Universitarias S.A.

Donati, P. (2011). *Relational Sociology. A new paradigma for the social Sciences*. New York. Edited Routledge published.

Donati, P. & Archer, M. (2015). *The relational Subject*. Cambridge University Press.

Driessnack, M.; Sousa, V. D. & Costa I. A. M. (2007). Revisión de los diseños de investigación relevantes para la enfermería: Parte3: Métodos mixtos y múltiples. *Rev. Latino-am Enfermagen, 15*(5). Recuperado de: ttp://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n5/es_v15n5a24.pdf.

Dubet, F, (2002). *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. Ed. Gedisa. Barcelona, España.

Durkheim, E. (1897). *El suicidio*. EN: http://ceiphistorica.com/wp-content/uploads/2016/04/Durkheim-%C3%89mile-El-Suicidio.pdf

Emirbayer, M. (1997). Manifiesto en pro de una sociología relacional. *Revista de Ciebcis* sociales (CS). p: 285-318. Recuperado de http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/revista_cs/article/view/446/446.

Espada, J. (2014). Salud y riesgos laborales en los equipos de tratamiento familiar. Recuperado de: http://www.academia.edu/7353511/Salud_y_Riesgos_Laborales_en_los_Equipos_de_Tratamiento_Familiar.

Evangelista, E. (Coordinador). (2014). *Fundamentos Metodológicos para el trabajo Social Institucional.* Tomo I. Ediciones Entorno Social. México D.F.

Fajardo, J. R. (2001). Traducción de Marx. K. & Engels F. Manuscritos económicos y filosóficos de 1844. EN: https://www.marxists.org/espanol/m-e/1840s/manuscritos/man1.htm#1-4

Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. Revista *Documentación Social*, núm. 147,183-198.

Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2014). Trabajo Social en Cuenca, Universidad de Sevilla. Nueva Definición Global de Trabajo Social. FITS. Melbourne, Australia- Julio 2014. Recuperado de:

http://trabajosocialencuenca.blogspot.mx/2014/07/nueva-definicion-global-de-trabajo.html.

Figley, C. (1978). *Stress disorders among Vietnam veterans. Theory, research and treatment*. New. York. Edited by Charles R. Figley, Ph.D.; Brunner-Routledge Published.

Figley, C. (1995). *Compassión Fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat traumatized*. New York: Brunner/Mazel Publishers.

Figley, C. (1997). *Burnout in Families. The systemic costs of caring*. New York; CRC. Press.

Figley, C. (1999). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring. En Stamm, B. H. (Edited, by), (1999). *Secondary traumatic Stress, Self-care Issues for Clinicians, researchers & Educators*. Second Edition. Sidran Press.

Figley, C. (2002). *Treating compassion fatigue*. New York: Published Routledge. Psychosocial Stress Series.

Flick, U. (2007). *El diseño de investigación cualitativa*. Madrid, España. Ediciones, Morata, S. L.

Flores, M. R., Souza, C. L., Oviedo, M. A. & Bonilla, A. J. (2016). Estrés traumático secundario (ETS) en periodistas mexicanos y defensores de derechos humanos. *Revista Summa Psicológica UST (13), (1)* pp. 101- 111. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5585100

Frankl, V. (1991). *El hombre en busca del sentido de la vida* EN:https://markeythink.files.wordpress.com/2011/04/el_hombre_en_busca_de_sentido_viktor_frankl.pdf

Freud, S. (1895). *Estudios sobre la histeria* EN: http://www.biblioteca.org.ar/libros/211755.pdf

Freud, A. (1901). *Psicopatología de la vida cotidiana* EN: http://10millibrosparadescargar.com/bibliotecavirtual/libros/LETRA%20F/Freud, Sigmund-%20XX.%20Psicopatolog%EDa%20de%20la%20vida%20cotidiana.pdf

Gadamer, H. G. (1993). *Verdad y método I*. Filosofía. Quinta edición. Ediciones Sígueme. Salamanca, España.

Gadamer, H. G. (1998). *Verdad y Método II*. Ediciones Sígueme. Salamanca, España.

Gadamer, H.G. (2007). *El giro hermenéutico*. Madrid. Ediciones. Catedra Teorema.

Gallino, L. (1978). Mutamento sociales, en Dizionario di sociología, UTET, Turín,

Gentry, J. (2003). Desgaste por empatía: El desafío de la transformación. *Revista de Psicotrauma* para Iberoamérica, Núm. 2, Vol. 4.

Gentry, J.; Baranowsky A. & Dunning K. (2002).The acceleraty ed recovery program (ARP) fir compassion fatigue. En Figley C. (2002). *Treating compassion fatigu*e. New York: Published Routledge. Psychosocial Stress Series.

Guerra, C. & Pereda, N. (2015). Estrés traumático secundario en psicólogos que atienden niños y niñas víctimas de malos tratos y abuso sexual. *Revista Anuario de Psicología, (45) (2)* pp. 177-188. Barcelona. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97044007003

Giberti, E. (2003). Atención a niños y niñas víctimas: El efecto del burnout en los profesionales. En S. Lamberti (Ed.); *Riesgos del compromiso profesional*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

Gil-Monte, P. (2003). El Síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista InterAcaoPsy*, (1), (1), pp.19-33. Recuperado de: http://www.dpi.uem.br/Interacao/Numero%201/PDF/Artigos/Artigo3.pdf.

Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad de bienestar*. Ediciones Pirámides, Madrid, España, 2005.

Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste Psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

Gómez, C. A. y Rodríguez, R. (2016). El Alterego, campo social originario de la intervención en el Trabajo Social. *Revista Tabula Rasa*. Bogotá, N° 24: pág. 369-377. ISSN 1794-2489.

Gómez-Peresmitré. G. & Reidl, L. (s/f). *Metodología de la investigación en ciencias sociales*. México, UNAM. Recuperado de: http://www.psicol.unam.mx/Investigacion2/pdf/lucy_gilda.pdf.

González, M. J. (2001). El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: Nuevas respuestas para viejas interrogantes. *Rev. de ciencias de la educación (15),* p. 227-246, recuperado de: http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/15/art_16.pdf

Greenwood. E. (1953). *Una teoría de las relaciones entre ciencias sociales y el Trabajo Social*. Santiago, Instituto de servicio social, Universidad de Chile.

Guerrero, L. M. (2001). La entrevista en el método cualitativo. Recuperado de http://www2.facso.uchile.cl/investigacion/genetica/cg04.htm.

Heidegger, M. (1989). Contribuciones a la filosofía (del acontecimiento). Introducción. Recuperado de: www.reflexionesmarginales.com/pdf/21/4.pdf

Heidegger, M. (2005). *Ser y tiempo*. México, Fondo de la cultura económica.

Heller. A. (1995). *Historia y vida cotidiana. Aportación a la Sociología Socialista* Ed. Enlace- Grijalbo S. A.

Hernández, V. J. & Mena V. N (2014). Aportes del Trabajo Social desde la mirada epistémica de la acción profesional. EN: *Epistemología y Trabajo Social*, TOMO II. Coord., Castro. G. M; CH. C, J.C; y Vázquez, G. S. (2014). Ed. SHAAD, México.

Herrera, G. M. (2000): La relación social como categoría de las ciencias sociales. *Rev. Española de Investigaciones Sociológicas (REIS),(90), 2000*, pp. 37-77. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid, España. Recuperado en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99717877002.

Hidalgo, N. y Moreira, E. (2000). *Autocuidado, trastorno psicológico y rotación de equipos de salud mental*. Santiago. Departamento de Psicología, Universidad de Chile.

Juárez, M., Gaitán, L., Urosa, B. & Carera, J. P. (1993). *Trabajo Social e Investigación. Temas y perspectiva*s. Ed. UPCO- Madrid- España.

Kassam-Adams, (1995).*The risks of treating sexual trauma. Stress and secondary trauma in psychotherapists*. Unpublished Ph. D. dissertation, University of Virginia.

Kawulich, B. B. (2005). La observación participante como método de recolección de datos. *Revista Forum: Qualitative Social Research FGS, 6(2).* Recuperado de http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/466/998.

Kisnerman, N. (1998). *Pensar en Trabajo social. Una introducción desde el construccionismo*. Ediciones Edward. Buenos Aires, Argentina.

Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Editorial Paidós Ibérica, S.A.

Le Breton, D. (1999). Reseña. *Antropología del dolor*. Barcelona, Seix-Barral.

Lee, C. S. (1996). Secondary traumatic stress in therapists who are exposed to client traumatic material. Dissertation abstracts International: Section B: The Sciences y Engineering.

Diario Oficial de la Federación (DOF- 2014). Ley General de derechos de niñas, niños y adolescentes. Recuperado de: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5374143&fecha=04/12/2014

Lima, A. B. (1989). *Contribuciones a la epistemología del Trabajo Social*. 2da. Edición Editorial Hvamanitas. Buenos Aires. Argentina.

López, F. N. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *XXI Revista educación, (4),* p. 167-179. Recuperado de: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf?sequence=1.

López, R. E. E. & Deslauries, J. P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Revista margen, 61*, p. 1-19. Recuperado de: http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf.

Lozares, C. (1996). La teoría de redes sociales. *Revista Paper, (48). pp*. 103-126. Recuperado de: http://www.raco.cat/index.php/papers/article/viewFile/25386/58613.

Madrid, A. (2010). *La política y la justicia del sufrimiento*. Madrid: Trotta

Maroto, S.A. (2006). *Homosexualidad y Trabajo Social. Herramientas para la reflexión e intervención profesion*al. Colección Trabajo Social. Ed. Siglo XXI, Madrid, España.

Márquez, A. (2014). La justicia relacional como circulo virtuoso. *Revista de Pensamentianalisi, (14),* ISSN:1130-6149. P.P. 117-134.

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Research Edition. Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. (1982). *Burnout: El costo de cuidar*. Englewood Cliffs, Nueva York: Prentice Hall.

Mayring, P. (2000). *Qualitative content analysis*. Forum qualitative social research.

Mendoza, M. I. A., García, R. B. R. & Serna, G. H. M. (2014).Validación de instrumento de calidad de vida laboral en el contexto mexicano. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/265551688.

McCarroll, J, Ursano, R. & Fullerton C. (1993). Los síntomas del trastorno de estrés postraumático después de la recuperación de víctimas de guerra. American Journal of Psychiatry. Symptoms of posttraumatic stress disorder following recovery of war dead. *American Journal of Psychiatry*.

Meda, R.; Moreno-Jiménez, B.; Palomera A.; Arias E. & Vargas (2012). La Evaluación del estrés Traumático Secundario. Estudio comparado en bomberos y paramédicos de los Servicios de Emergencia de Guadalajara, México. *Rev. Terapia Psicológica*, Vol. 30, Núm. 2, pp.- 31-41.Recuperado de: http://www.scielo.cl/pdf/terpsicol/v30n2/art03.pdf.

Meyer, T. & Cornille, T. (2002). El trauma de trabajar con niños traumatizados. En Figley, CR (ed.), *El tratamiento de la fatiga por compasión*. Series estrés psicosocial. Nueva York, Brunner-Routledge.

Miranda, M. (2010). *De la Caridad a la Ciencia I; Trabajo Social: La construcción de una disciplina científica.* Capítulo I: Trabajo Social y ciencias sociales: Cien años de historia conflictiva (P.41-67). Ed. Espacio editorial, 1ª edición 2010.

Moix, M. M. (2006). *La práctica del Trabajo Social*. Editorial Síntesis, S.A. Madrid, España.

Molina; L. J. (2011). El sufrimiento humano como experiencia personal y profesional. Recuperado en: http://www.cbioetica.org/revista/113/113-0409.pdf.

Montoya. G, Zapata. C. & Cardona. B (2002). *Diccionario especializado de trabajo social*. Medellín: Ed. Universidad de Antioquia.

Morante, B. E. (2010). Estrés Traumático Secundario y desgaste Profesional en los servicios de urgencia médica de la CM.

Morales F. G., Pérez E. J. & Menares N. M. (2003). Procesos Emocionales de Cuidado y Riesgo en Profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. *Revista de Psicología. (12),(001),* Universidad de Chile, pp.9-25. en http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=26400101.

Moreno, J., Morante, M., Garrosa, E. y Rodríguez, R. (2004). Estrés Traumático Secundario; el coste de cuidar el trauma. *Revista Psicología Conductual*, 12 (2), pp. 215-231. Recuperado de: https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/2004el-coste-cuidar-el-traumapsconductual.pdf.

Moreno, J. L. (1956). *Sociometry and the science of man*, Beacon House, Nueva York.

Muñoz, F., López-Acuña, D., Halverson, P., Guerra de Macedo, C., Hanna, W., Larrieu, M., Ubilla, S., & Zeballos, J. L. (2000). Las funciones esenciales de la salud pública: un tema emergente en las reformas del sector de la salud. *Rev. PanamSalun Publica/Pan Am J publicHealth* 8 (1/2). Recuperado de: http://www.msal.gov.ar/saladesituacion/Biblio/Funciones_escencialesenSalud.pdf.

Organización Internacional del Trabajo (2013). Estrategia global en materia de seguridad y salud en el trabajo. Conclusiones adoptadas por la conferencia internacional del trabajo en su 91ª reunión, 2003. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/policy/wcms_154865.pdf.

Organización Mundial de la Salud (OMS-1946). Constitución de la Organización Mundial de la Salud (OMS-1946). Recuperado de: http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/SP/constitucion-sp.pdf?ua=1Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013). Salud mental: Un estado de bienestar. Recuperado de: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/.

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013). Salud mental: Un estado de bienestar. Recuperado de: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/

Organización Panamericana en Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS, 2011). La Salud Pública en las Américas. Instrumento para la Medición del

Desempeño de las Funciones Esenciales de la salud Pública. Recuperado en: http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP_Instrumento_Medicion_Desempeno.pdf.

Paéz, O. (2008). La familia en las primeras practicas académicas: orientaciones del quehacer profesional. EN: *Trabajo Social, Estado y Sociedad. El trabajo Social y las prácticas societarias.* Tomo I, ed. Espacio, Buenos Aires, Argentina.

Palomino, P., Grande, M., & Linares, M. (2014). La salud y sus determinantes sociales desigualdades y exclusión en la sociedad del siglo XXI. *Revista RIS*, 72, EXTRA (1), pp. 71-91, ISSN: 0034-9712. DOI: 10.3989/ris.2013.02.16

Pardo, I. (2011). Innovaciones en diseños de investigación y criterios "bilingües" de validez. *Rev. Redalyc.org.* Estudios Sociológicos, XXIX, (87), 899-923. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59823597005

Patiño, G. S. (2010). La responsabilidad ética. Recuperado de:http://www.plazayvaldes.es/upload/ficheros/intro_sin_marcas.pdf.

Pearlman, L. A. & Mc Kay, L. (2008). Estrés Traumático Secundario. Resumen de CARE de: Understanding and Addressing Vicarious Trauma Recuperado de: http://www.headington-institute.org/files/vicarious-trauma-handout-in-latin-american-spanish_86567.pdf.

Pelegrí. V. X. (2004). El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault. *Revista Cuadernos de Trabajo Social. (17)*, p. 21-43. ISSN: 0214-0314.

Piaget. J. (1983). *Estudios sociológicos*. Editorial Ariel, Barcelona. ISBN: 9788434410060.

Pereira, Z. P. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare, XV* (1), 15-29. Universidad Nacional Heredia, Costa Rica. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf

Pole, K. (2009). Diseño de metodologías mixtas. Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas. *Revista Renglones.* Ciencias Sociales y Humanidades (60). México, ITESO. Recuperado de: http://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/252/katrhryn_pole.pdf?sequence=2

Putnam, R. (2001). *Bowling alone. The collapse and revival of American commnity*, Simon & Schuster, Nueva York.

Ragin, Ch. C. (2007). *La construcción de la investigación social. Introducción a los métodos y su diversida*d. Siglo de los hombres editores. Universidad de los Andes, Sage Publications.

Real Academia Española (RAE, 2015) Diccionario en línea http://www.rae.es/

Requena, S. F. (1989). El concepto de red social. *Revista Española Investigación Sociológica (Reis), (48).* pp. 137-152. ISBN: 0210-5233. Recuperado de: http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_048_08.pdf.

Ritzer, G. (1993). *Teoría sociológica contemporánea*. Universidad de Maryland.; 3° edición; Ed. Mc Graw Hill.

Ritzer, G. (2002). *Teoría sociológica moderna*. Universidad de Maryland.; 3° edición; Ed. Mc Graw Hill.

Rivera, M. (2014). "Intervención del trabajo social en una organización de salud: El caso del hospital de la mujer de Culiacán Sinaloa, 2010-2012". Trabajo fin de Doctorado inédito. Universidad Autónoma de Sinaloa, Facultad de Trabajo Social, México.

Rogers C. R. (1997). *El Proceso de Convertirse en Persona. Mi Técnica Terapéutica*. Ed. Paidós México D.F.

Rodríguez, G. G., Gil, J. F. & García, E.J. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones aljibe.

Rozas Pagaza, M. (2009). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención del Trabajo Social*. Ed. Espacio. Buenos Aires, Argentina.

Sánchez-Parga, J. (2005). *El oficio de antropólogo. Critica de la razón (inter) cultural*. Serie estudios y análisis. FLACSO.

Sandín, M. (2003). *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*. Madrid. Editorial Mc- Graw Hill.

Sandoval-Estupiñan, Y. (2012). La sociología relacional: una propuesta de fundamentación sociológica para la institución educativa. *Revista Educ*. (15), (2), pp. 247-262. Recuperado en http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83424870006.

Sautu, R. (2005). *Todo es teoría. Objetivos y métodos de la investigación*. Buenos Aires. Lumiere.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2008). Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Diario Oficial. Recuperado de: http://www.stps.gob.mx/bp/anexos/reglamento_interior.pdf.

Stamm B. (1995). *Secondary Traumatic Stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educator*. Baltimore. The Sidran Press.

Stamm, B. (2002). *Secondary Traumatic Stress. Self-Care Issues for Clinicians, Researchers, & Educators*. Edited by B. Hundnall Stamm. Ph, D.

Stamm, B., Larsen, D. y Davis, K. (2009).Institute of rural health; Idaho State University. National register of health service providers in Pssychology.

Tashakkori, A. & Teddlie, Ch. (2003). *Handbook of mixed methods in social and behavioral research .Publications, sage.* Thousand Oaks, C.A.

Taylor, S. J. & Bogdan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda del significado*. Editorial Paidós.

Tello, N. (2015). *Trabajo Social, disciplina del conocimiento. Apuntes de trabajo social*. Estudios de opinión y participación social A.C. ISBN: 978-607-96338-3-7.

Tello, N. & Ornelas, A. (2015). *Estrategias y modelos de intervención de Trabajo Social*. Aportes para su construcción.1ra edición. ISBN: 978-607-96338-1-3.

Terenzi, P. (2008). Relación Social y realismo crítico en la obra de Pierpaolo Donati. *Revista Española de Sociología*, (10). Recuperado de: http://www.relationalstudies.net/uploads/2/3/1/5/2315313/relacion_social_y_realismo_critico_en_la_obra_de_pierpaolo_donati.pdf.

Thumala, D. (2013). Modernidad y sufrimiento. Algunos elementos para la compresión de la significación cultural de la experiencia del sufrimiento. *Rev. Mad.,(8).* Recuperado en:http://www.revistamad.uchile.cl/index.php/RMAD/article/viewFile/14801/15144

Valero, Ch. A. (1999) *El Trabajo Social en México. Desarrollo y perspectivas*. ENTS.UNAM. México. ISBN: 968-36-3243-2.

Vázquez, A. O. (1999). Relaciones entre Trabajo Social y Sociedad. *Revista Cuadernos de Trabajo Social*; 12, pág. 93-106. ISSN: 0214-0314. En: http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/CUTS9999110093A/8142

Vélez, Restrepo O. L. (2003) *Reconfigurando el trabajo social: perspectivas y tendencias contemporáneas.* Ed. Espacio Editorial Buenos Aires.

Wolfgang, I. (2005). *Rutas de la Interpretación*. Ed. Fondo de la cultura económico.

Zacarés, J. J. & Linares, L. (2006). Experiencias positivas, identidad personal y significado del trabajo como elementos de optimización del desarrollo de los jóvenes. Lecciones aprendidas para los futuros programas de cualificación profesional inicial. *Revista de Educación, (341).*, pp. 123-147.Recuperado en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2165130

Zemelman, H. (2012). Pensar teórico y pensar epistémico: Los desafíos de la historicidad en el conflicto social: EN Caba, M: S. García, G. G. (ed.). *Observaciones Latinoamericanas.* Ediciones Universitarias de Valparaíso. ISBN: 978-956-17-0514-2.

ANEXOS

Anexo N° 1.

CALIDAD PROFESIONAL DE ESCALA DE VIDA (PROQOL)

Folio:_____

Cuando se ayuda a otros, se pone en contacto directo con la vida de otras personas. Cómo probablemente lo ha experimentado, la compasión por aquellos a quienes usted ayuda, le puede afectar de manera positiva y negativa. A continuación se presentan algunas de las preguntas sobre sus experiencias, tanto positivas como negativas, cuando ayuda. Considere cada una de las siguientes preguntas acerca de Usted y su situación laboral actual. Seleccione el número que honestamente refleje la frecuencia en que Usted ha experimentado esas experiencias en los últimos 6 meses en su trabajo.

1 = Nunca 2 = Rara vez 3 = A veces 4 = A menudo 5 = Muy a menudo

1.	Soy feliz.	
2.	Yo estoy preocupado por más de una de las personas que ayudo/atiendo.	
3.	Estoy satisfecho (a) de poder ayudar a las personas.	
4.	Me siento conectado (a) emocionalmente con los demás a la hora de realizar mi trabajo.	
5.	Me asusto o sorprendo por los sonidos inesperados.	
6.	Me siento fortalecido (a) después de trabajar con los que yo ayudo/atiendo.	
7.	Me resulta difícil separar mi vida personal de mi vida profesional.	
8.	No me siento productivo (a) en el trabajo porque estoy perdiendo el sueño por las experiencias traumáticas de las personas que ayudo/atiendo.	
9.	Yo pienso que podría haber sido afectado (a) por el estrés postraumático de los que ayudo/atiendo.	
10.	Me siento atrapado por mi trabajo.	
11.	Debido a mi trabajo, me he sentido "al borde" de varias cosas.	
12.	Me gusta mi trabajo.	
13.	Me siento deprimido a causa de las experiencias traumáticas de la gente que ayudo/atiendo.	
14.	Me siento que estoy experimentando el trauma de quien ayudo /atiendo.	
15.	Tengo creencias espirituales que me sostienen.	
16.	Yo estoy satisfecho (a) con la forma en que estoy capacitado para seguir las técnicas y protocolos cuando atiendo.	
17.	Yo soy la persona que siempre quise ser.	
18.	Mi trabajo me hace sentir satisfecho.	
19.	Me siento agotado (a) debido a mi trabajo al ayudar /atender a las personas.	
20.	Yo tengo pensamientos y sentimientos acerca de las personas que atiendo y acerca de cómo podría ayudarlos.	
21.	Me siento abrumado (a) por mi carga de trabajo porque pareciera no tener fin.	
22.	Creo que puedo hacer una diferencia al ayudar a través de mi trabajo.	
23.	Yo evito ciertas actividades o situaciones porque me recuerdan experiencias aterradoras de las personas que ayudo/atiendo.	
24.	Estoy orgulloso (a) de lo que puedo hacer al ayudar/atender.	
25.	Como resultado de mi trabajo (atención), tengo, pensamientos aterradores e intrusivos.	
26.	Me siento "empantanado" por el sistema donde trabajo.	
27.	Yo pienso que tengo éxito al atender y ayudar a las personas.	
28.	Tengo lapsus de olvido de aspectos importantes de mi trabajo con víctimas que viven traumas.	
29.	Soy una persona muy cariñosa.	
30.	Estoy feliz de haber elegido realizar este trabajo.	

Anexo N° 2.

CUESTIONARIO SOCIO-DEMOGRÁFICO

Folio:_____

A continuación encontrará una serie de preguntas acerca de su persona y su trabajo, las cuales agradeceremos dar respuesta. La información es estrictamente confidencial con fines de contribuir al conocimiento científico y académico. **GRACIAS.**

1.- Sexo:

Masculino:____ Femenino:_____

2.- Edad cumplida: _____

3.- Estado civil:

_____ Casado(a) _____ Soltero (a) _____ Divorciado (a) _____ Viudo(a) _____ Unión libre

4.- Cuantas personas conforman su familia (incluido (a)/ a usted)

____1 a 2 _____3 a 5 _____6 a 8 _____Más

5.- Número de hijos:

_____1 a 2 _____3 a 4 _____ Más _____ Ninguno

6.- Grado escolar completo:

_____ Licenciatura ____ Pasantía _____ Servicio social _____Técnico

_____ Maestría ____ Doctorado _____ Otros:_____

7.- Institución donde labora?

_____

8.- Tiempo que lleva laborando: _____

9.- Ingresos quincenales:

____ Menor a $4,000.00 _____$4,000.00 a $6,000.00 _____ $6,000.00 a $9,000.00

10.- Contratación existente:

_____ Honorarios _____ Contrato o base ____ Temporáneo _____ Confianza ____Otros

11.- Horas laboradas en la institución (día):

____ 4 horas _____ 6 horas ___ 8 horas _____ 10 horas ___Mas_____

13: Turno:_____

12.- Número de usuarios que atiende por día:

_____ 1 a 4 _____5 a 8 _____ 9 a 10 Más_____

13.- Trabaja en otra institución?, (SI o NO, si es SI, escriba donde)

_____

14.- En su **SEGUNDO EMPLEO**, ¿realiza actividades de labor social y atención? ___SI ___NO ___Otros

15.- Cuantos usuarios atiende por día?. _____

16.- Tiempo que lleva laborando?_____

17.- Horas trabajadas:

____ 4 horas _____ 6 horas ____ 8 horas _____ 10 horas ____Mas_____

18.- Qué tipo de responsabilidades tienen en su segundo

trabajo:_____

Anexo N° 3.

GUIA DE OBSERVACIÓN INDIRECTA

Folio: _____

1.- Actitud ante la aplicación de la escala.

____ Excelente ____Buena _____ Regular ____Mala ___Muy mala

2.- Tiempo en contestar la escala.

_____Inmediato _____ Tardado en horas _____Durante un día _____ No responde

3.- Gestos.

_____Sonrisas ____Sorpresa _____Reflexivo _____ Angustiado _____ Temeroso

4.- Frases espontaneas: _____

_____

_____

5.- Identificación de preguntas que deja sin respuesta, y se salta las repuestas.

_____

NOTA: Las observaciones estarán determinadas por criterios del investigador.

Las repuestas con dificultades para su respuesta, olvido o saltárselas para el último, se observará si guardan relación con las preguntas directas al estrés traumáticos secundario.

Anexo N° 4.

GUÍA DE OBSERVACIÓN CONVERSACIONAL

Profesional	1.- Charlar con la finalidad de conocer las estrategias de intervención social 2.- Explorar las características de personalidad del profesional 3.- Conocer el sentir ante el trabajo con el sufrimiento de los otros 4.- Conocer el impacto emocional en el sujeto ante el trabajo según sexo y genero 5.- Identificar los casos que más huella han dejado en el profesional 6.- Ruta que siguen los profesionales para trabajar de forma interdisciplinaria un caso de atención 7.- Conocer las estrategias de autocuidado en el profesional ante su hacer laboral 8.- Identificar las estrategias utilizadas por la institución para el cuidado del RH. 9.- Caracterizar las tipologías de las familias durante la intervención social 10.- Identificar desde la experiencia del profesional, las características de los sujetos que buscan ayuda, permanecen en ella y resuelven su situación de sufrimiento. 11.- Conocer si desde la experiencia del profesional identifica las relaciones y actuaciones que se presentan en la intervención profesional.

Anexo N°5

GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

I.- CATEGORÍA: ESTRÉS TRAUMÁTICO SECUNDARIO

1.- Como describiría su vida laboral cotidiana en la institución?

2.- Cuáles son las características de las problemáticas que usted atiende en la institución?

3.- Cuales han sido los casos que más le han impactado a usted? Y Que características han presentado?

4.- Considera que esos casos atendidos han dejado algún deterioro por coincidir con algunos eventos de su vida? Porque?

II.- CATEGORÍA: INTERVENCIÓN SOCIAL

1.- Dentro de su hacer, cómo describiría la intervención social?

2.- Como describiría la disposición y motivación que presenta el usuario para resolver su problemática?

3.- ¿Qué estrategias desempeña Usted para separar las emociones personales ante las problemáticas sociales presentes por su intervención?

4.- Considerando que Usted tiene todo un protocolo a seguir para su actuación laboral, es decir, existen normas y reglas dentro de la institución, podría decirnos si Usted ha desarrollado su propia ruta o estrategia de intervención entre su hacer profesional y el deber institucional?.

III.- CATEGORÍA: SUFRIMIENTO SOCIAL

1.- Que entiende Usted por sufrimiento social, vinculado a su hacer profesional?

2.- Cómo describiría el sufrimiento social que enfrenta el sujeto en la vida cotidiana?

3.- Cuales son las características de sufrimiento que Usted atiende?

4.- Podría mencionarnos las satisfacciones que ha vivido durante su tiempo laborando en la institución?

IV: CATEGORÍA: RELACIONES

1.- Desde su experiencia, podría describirnos las emociones que se generan al intervenir los problemas sociales?

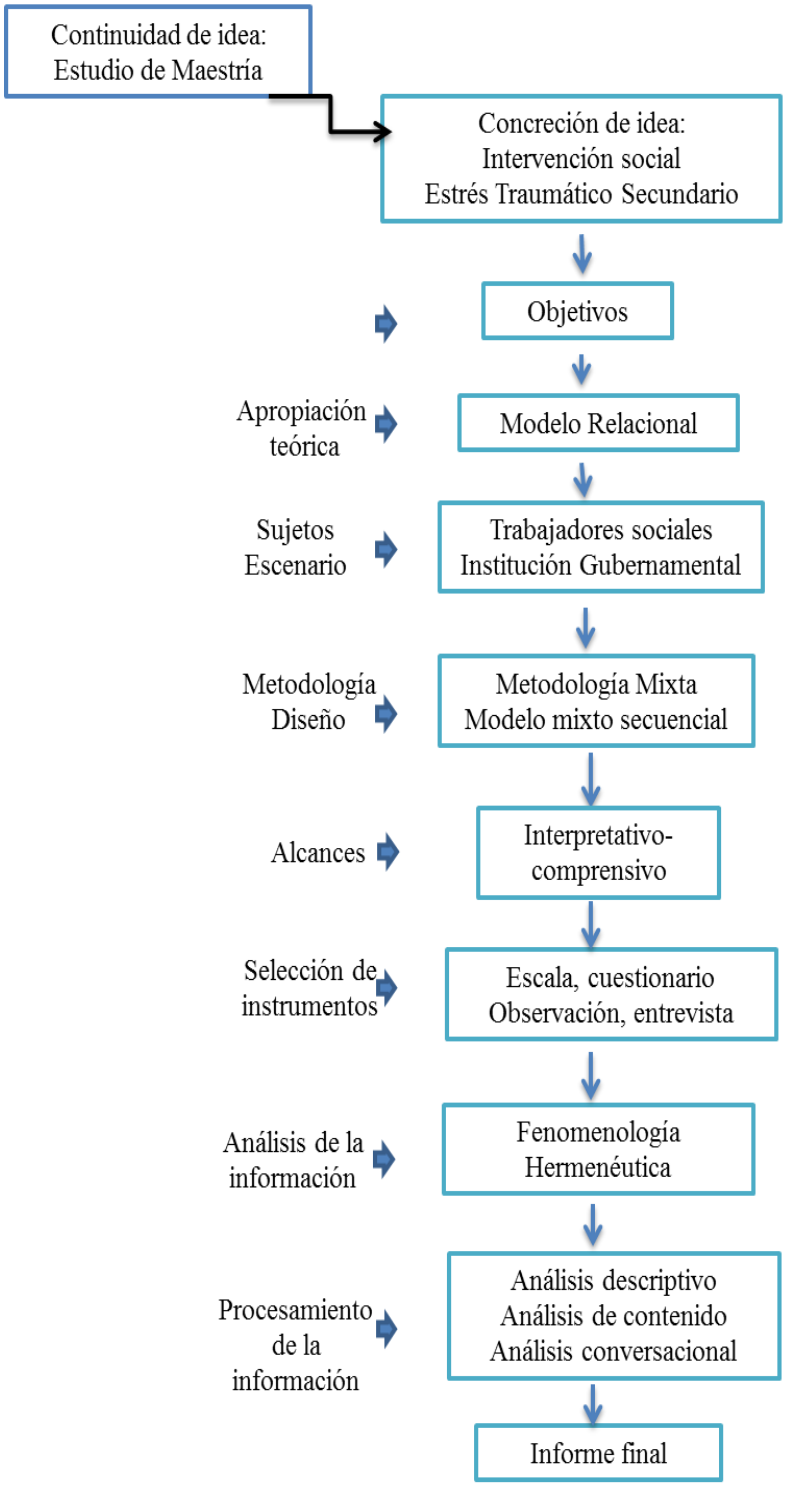
2.- Podría Usted explicarnos las relaciones que se viven en este escenario al intervenir los problemas?

3.- Qué características presentan los casos de los usuarios que ustedes recuerdan?.

4.- Como describiría la comunicación entre el profesional y los usuarios?

Anexo N° 6.

Esquema N°--- Procedimiento Metodológico durante la investigación



Anexo N° 7

CALIDAD PROFESIONAL DE ESCALA DE VIDA (PROQOL)
Puntaje y nivel interpretativo

Código	**Diagnóstico cualitativo de trabajadores (as) sociales** Perfil evaluativo		
	Satisfacción profesional	**Burnout**	**Estrés traumático secundario**
TS-1	**Puntaje= 39** Profesional con nivel PROMEDIO sintiéndose capaz de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás a través de su trabajo. Se percibe positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso la sensación de brindar el bien en la sociedad.	**Puntaje=14** Profesional con nivel BAJO indicador de presencia de sentimientos positivos acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo. No se observan indicadores de agotamiento emocional presentado adecuada disposición y entusiasmo hacia la función y atención de los otros.	**Puntaje=13** Profesional con nivel BAJO indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros. En general presenta capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo.
TS-2	**Puntaje= 43** Profesional con nivel ALTO sintiéndose capaz de hacer bien su trabajo, con placer y entusiasmo por ayudar a los demás a través de su trabajo. Se percibe positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para	**Puntaje=24** Profesional con nivel PROMEDIO, indicador de presencia de sentimientos positivos, acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo, sin embargo,	**Puntaje=27** Profesional con nivel PROMEDIO indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros, hasta este momento. Ocasionalmente presenta limitantes ante el manejo de

	contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso fuerte sensación de brindar el bien en la sociedad.	ocasionalmente puede ser fluctuante entre sus sentimientos. Se observan indicadores de agotamiento emocional leves, sin embargo presenta adecuada disposición y entusiasmo hacia la función y atención de los otros.	ciertos eventos dolorosos. En general presenta capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo.
TS-3	**Puntaje= 45** Profesional con nivel ALTO sintiéndose capaz de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás a través de su trabajo. Se percibe positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso fuerte sensación de brindar el bien en la sociedad.	**Puntaje=24** Profesional con nivel PROMEDIO indicador de presencia de sentimientos positivos, acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo, sin embargo, ocasionalmente puede ser fluctuante entre sus sentimientos. Se observan indicadores de agotamiento emocional leves presentado adecuada disposición y entusiasmo hacia la	**Puntaje=20** Profesional con nivel BAJO indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros. En general presenta capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo.

		función y atención de los otros.	
TS-4	**Puntaje= 39** Profesional con nivel PROMEDIO sintiéndose capaz de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás a través de su trabajo. Se percibe positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso la sensación de brindar el bien en la sociedad.	**Puntaje=23** Profesional con nivel PROMEDIO indicador de presencia de sentimientos positivos, acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo, sin embargo, ocasionalmente puede ser fluctuante entre sus sentimientos. Se observan indicadores de agotamiento emocional leves presentado adecuada disposición y entusiasmo hacia la función y atención de los otros.	**Puntaje=25** Profesional con nivel PROMEDIO indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros, hasta este momento. Ocasionalmente presenta limitantes ante el manejo de ciertos eventos dolorosos. En general presenta capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo.
TS-5	**Puntaje= 47** Profesional con nivel ALTO sintiéndose capaz de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás a través de su trabajo. Se percibe positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para contribuir	**Puntaje=20** Profesional con nivel BAJO indicador de presencia de sentimientos positivos, acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo.	**Puntaje=21** Profesional con nivel BAJO indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros. Se observan puntajes limítrofes, es decir, cerca del rango siguiente.

	favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso fuerte sensación de brindar el bien en la sociedad.	Se observan indicadores de agotamiento emocional leves presentado adecuada disposición y entusiasmo hacia la función y atención de los otros.	En general presenta capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo.
TS-6	**Puntaje= 43** Profesional con nivel ALTO sintiéndose capaz de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás a través de su trabajo. Se percibe positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso fuerte sensación de brindar el bien en la sociedad.	**Puntaje=24** Profesional con nivel PROMEDIO indicador de presencia de sentimientos positivos, acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo, sin embargo, ocasionalmente puede ser fluctuante entre sus sentimientos. Se observan indicadores de agotamiento emocional leves presentado adecuada disposición y entusiasmo hacia la función y atención de los otros.	**Puntaje=23** Profesional con nivel PROMEDIO indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros, hasta este momento. Ocasionalmente presenta limitantes ante el manejo de ciertos eventos dolorosos. En general presenta capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo.
	Puntaje= 47 Profesional con nivel	**Puntaje=21** Profesional con	**Puntaje=20** Profesional con nivel

TS-7	ALTO sintiéndose capaz de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás a través de su trabajo. Se percibe positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso fuerte sensación de brindar el bien en la sociedad.	nivel BAJO indicador de presencia de sentimientos positivos, acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo. Se observan indicadores de agotamiento emocional leves presentado adecuada disposición y entusiasmo hacia la función y atención de los otros.	BAJO indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros. En general presenta capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo.
TS-8	**Puntaje= 47** Profesional con nivel ALTO sintiéndose capaz de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás a través de su trabajo. Se percibe positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso fuerte sensación de brindar el bien en la sociedad.	**Puntaje=11** Profesional con nivel BAJO indicador de presencia de sentimientos positivos, acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo. Se observan indicadores de agotamiento emocional leves presentado adecuada disposición y entusiasmo hacia la función y atención de los otros.	**Puntaje=16** Profesional con nivel BAJO indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros. En general presenta capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo.

TS-9	**Puntaje= 42** Profesional con nivel ALTO sintiéndose capaz de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás a través de su trabajo. Se percibe positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso fuerte sensación de brindar el bien en la sociedad.	**Puntaje=20** Profesional con nivel BAJO indicador de presencia de sentimientos positivos, acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo. Se observan indicadores de agotamiento emocional leves presentado adecuada disposición y entusiasmo hacia la función y atención de los otros.	**Puntaje=26** Profesional con nivel PROMEDIO indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros, hasta este momento. En general presenta capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo.
TS-10	**Puntaje= 46** Profesional con nivel ALTO sintiéndose capaz de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás a través de su trabajo. Se percibe positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso fuerte sensación de brindar el bien en la sociedad.	**Puntaje=13** Profesional con nivel BAJO indicador de presencia de sentimientos positivos, acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo. Se observan indicadores de agotamiento emocional leves presentado adecuada disposición y entusiasmo hacia la	**Puntaje=17** Profesional con nivel BAJO indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros. En general presenta capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo.

		función y atención de los otros.	
TS-11	**Puntaje= 47** Profesional con nivel ALTO sintiéndose capaz de hacer bien su trabajo, con placer por ayudar a los demás a través de su trabajo. Se percibe positivamente para realizar trabajo colaborativo, capacidad para contribuir favorablemente en cambios en su ámbito laboral e incluso fuerte sensación de brindar el bien en la sociedad.	**Puntaje=16** Profesional con nivel BAJO indicador de presencia de sentimientos positivos, acerca de su capacidad para ser eficaz en el trabajo. Se observan indicadores de agotamiento emocional leves presentado adecuada disposición y entusiasmo hacia la función y atención de los otros.	**Puntaje=21** Profesional con nivel BAJO indicador de adecuado manejo del estrés y dolor de los otros. En general presenta capacidad para enfrentar el sufrimiento a través de la escucha constante por su trabajo.

Anexo N° 8.

Cuadro N° 2: Categorías y matrices en el análisis de contenido de la información.

MATRICES	CATEGORIAS/PROPIEDADES										
ESTRÉS TRAUMÁTICO SECUNDARIO	Estrés en el contexto laboral	Demanda laboral y estrés	Riesgo laboral	Impacto emocional	Funciones laborales de mayor estrés	Manifestaciones Físicas por estrés	Percepción de estrés traumático secundario	Hiperactivación emocional	Pérdida de límites	Resignificación positiva	
SUFRIMIENTO SOCIAL Y VIDA COTIDIANA	Necesidades sociales y el dolor	Dolor en la vida cotidiana	Problemas de mayor impacto								
INTERVENCIÓN SOCIAL	Descripción de su hacer profesional	Motivación y vocación por ayudar al otro	Desvalorización de la profesión	Procedimientos para intervención	Estrategias de intervención	Tipos de Agresores y Condiciones sociales	Estrategias implementadas en la intervención social	Conexión entre intervención social e intervención psicológica	Objetivación profesional	Concientización social Y Problemas residentes	Pertinencia de renovación curricular
VIDA EMOCIONAL	Impacto del hacer profesional en su vida	Instinto maternal	Convivencia familiar	Importancia de la familia	Rol empático	Sobreimplicación emocional	Rasgos de Personalidad	Estrategias de contención y autocuidado			
REDES Y RELACIONES	Tipos de relaciones: históricas virtuales simbólicas	Formas de actuación: beneficencia mandato reciprocidad donación	Actitud ante la atención	Trabajo Interdisciplinario	Trabajo Interinstitucional						