

---

## Les tensions inherents a l'exercici professional




---

### Las tensiones inherentes al ejercicio profesional

*Una característica inherente a las profesiones psicosociales y sanitarias es que están sometidas a las tensiones que surgen en la interacción entre profesionales y usuarios. Se revisan algunas de las principales fuentes de dichas tensiones: el contacto con el sufrimiento de los usuarios; la presión institucional; las esperanzas y temores de los profesionales; las contradicciones entre los objetivos de los usuarios y de los profesionales y las derivadas de los patrones de relación interpersonal de unos y otros.*

---

### Tensions inherent to professional activity

*An inherent characteristic of psychosocial and health care professions is that they are subjected to the tensions that emerge in the interaction between professionals and users. Some of the main sources of these tensions are analysed: contact with users' suffering, institutional pressure, the hopes and fears of professionals, contradictions between objectives of users and professionals, and those derived from the patterns of interpersonal relationships between both groups.*

### Palabras clave

Burn out, *Conflicto*, *Ejercicio profesional*, *Relación profesional-usuario*, *Tensión*

### Keywords

Burn out, *Conflict*, *Professional practice*, *User-professional relationship*, *Tension*

---

**Autors:** Víctor Cabré i Josep A. Castillo

**Article:** Les tensions inherents a l'exercici professional

**Referència:** Educació Social, núm. 23, pp. 45-56

**Adreça professional:** Fundació Vidal i Barraquer  
FPCE. Universitat Ramon Llull  
vcabre@fvb.es

## Introducció

Les *tensions* formen part inherent de la nostra feina, que en algunes ocasions es concreten en situacions d'oposició i hostilitat, però que també impliquen esforç, creativitat i energia

Les activitats professionals psicosocials i sanitàries comparteixen una característica fonamental: els professionals som persones que treballem directament amb persones, majoritàriament amb dificultats, en el marc d'institucions, i el desenvolupament de la tasca es veu determinat per les relacions que s'estableixen. En aquest article ens referirem a l'efecte tensional produït per diferents aspectes d'aquestes interaccions: el contacte amb el patiment dels usuaris, la pressió exercida per les institucions en les que treballem, les esperances i temors que ens afecten, les possibles contradiccions entre els objectius dels usuaris i els dels professionals i, per últim, les característiques dels patrons relacionals d'ambdós. Considerem que les *tensions* formen part inherent de la nostra feina, que en algunes ocasions es concreten en situacions d'oposició i hostilitat, però que també impliquen esforç, creativitat i energia. Les tensions, en definitiva, com intentarem mostrar a continuació, són una condició necessària per al canvi.

## Tensions derivades del contacte amb el patiment dels usuaris

Quan pensem en el treball que desenvolupen els/les professionals de l'àmbit socio sanitari, una de les primeres idees en les que es detecta un alt nivell de coincidència és la de què és un treball en contacte permanent i directe amb el patiment d'altres, ja sigui, aquest, en forma de dolor físic o mental, mancances i limitacions que comprometen el seu desenvolupament, les seves relacions o la seva percepció subjectiva de benestar. Aquesta situació, en si mateixa, ja genera un nivell de tensió o ansietat que acompanyaran la relació i la tasca conjunta desenvolupada per usuari i professional. Una ansietat que no tan sols és inevitable sinó que, experimentada a un determinat nivell, és necessària per a constatar que s'està produint una veritable interacció i que la vinculació és possible. Evidentment, un augment excessiu d'aquesta ansietat pot fer minvar notablement l'eficàcia del professional i, fins i tot, comprometre el bon desenvolupament de la tasca assistencial.

D'altra banda, l'usuari aporta a la relació amb el professional allò que li resulta més dolorós, més difícil de tolerar per a ell mateix i per a les persones que l'envolten, allò que representa de forma explícita les seves incapacitats i



limitacions. Com sí, el fet de trobar-se amb el professional i *reviure* les seves dificultats en explicar-les, anul·lés de cop els seus recursos i les seves capacitats, quan és evident que, aquests, en més o menys mesura, hi són presents en tota persona que ha estat capaç d'articular una demanda i fer-la arribar a un professional. Sempre, però, fem funcions de *jo auxiliar*, ajudant-la a expressar i a contenir els seus sentiments, a organitzar-se una mica millor, a plantejar-se uns objectius: en definitiva, a pensar i a seguir treballant perquè pugui fer-se càrrec de si mateixa. Fins i tot, en determinades circumstàncies, aquesta funció de *jo auxiliar* s'ha d'aplicar a qüestions molt elementals o a d'altres que generen una gran inquietud:

En una reunió d'equip, les educadores plantegen les dificultats que tenen per despertar al matí a algunes menors del CRAE on treballen. És un dia i un altre, sempre el mateix, provant estratègies de caire diferent, fent una feina que els resulta feixuga i que genera malestar (i el dia tot just comença!). Una altra situació: treballar amb mares que tenen dificultats per tenir una cura adequada dels seus fills: no podem substituir-la ni desqualificar-la... hem d'assumir de manera provisional alguna de les funcions maternes que la dona no pot exercir?

Caldrà pensar perquè aquestes menors no es lleven per si soles, però el cas és que no ho fan, de manera que les educadores han de posar els recursos que les residents no hi posen. Treballar amb mares a les que els costa contenir els seus fills i cobrir les seves necessitats afectives genera un intens malestar en els equips. Fer-se càrrec d'allò que *no funciona*, sigui la dificultat per a despertar-se, la irresponsabilitat, l'actitud dependent, el que sigui, requereix assumir aquest rol de *jo auxiliar* i el desgast i l'ansietat inherents a la tasca. També serà important, com després comentarem, pensar on ha d'estar el límit: fins a quan les hem de despertar? Quin abast ha de tenir aquesta funció auxiliar? Com facilitarem que cada vegada sigui menys necessària? Cal pensar en tot això i pensar-ho en equip.

## Tensions derivades de la pressió institucional

El professional es fa receptor d'aquest malestar del seu usuari i experimenta la tensió pròpia del fet d'aproximar-s'hi empàticament. Però aquesta no és l'única pressió que rep. És força freqüent que la institució en la qual treballa, l'equip de professionals (inclosa la comunitat professional) generin, de forma

El professional es fa receptor d'aquest malestar del seu usuari i experimenta la tensió pròpia del fet d'aproximar-s'hi empàticament

més o menys explícita, una pressió en nom de l'eficàcia, d'una suposada bona praxi científica, o adduint altres criteris doctrinals, ideològics o, fins i tot, de rendibilitat econòmica i de recursos assistencials. Juntament amb aquesta pressió, que podríem anomenar *externa*, el professional experimenta una pressió *interna* que està lligada a la seva autoexigència –com a persona i com a professional– i, en definitiva, a les expectatives i temors pel que a la seva capacitat. En un treball publicat en aquesta mateixa revista, J. Vilar (2001) cridava l'atenció respecte a les dificultats del professional per a trobar *la bona resposta*, especialment davant el que anomena *els encàrrecs impossibles*.

Treballem en equips integrats en institucions que dissenyen, posen en marxa i gestionen serveis per a atendre persones amb dificultats. És molt freqüent que alguna administració pública subvencioni aquests serveis. El professional viu les tensions associades al contacte amb l'usuari i és bastant probable que treballi amb unes condicions no precisament caracteritzades per la profusió de mitjans; potser s'ha establert un perfil d'indicació que caracteritza amb suficient precisió a qui podem atendre (si no ho hem fet, és imprescindible fer-ho), però sempre arriben persones que no s'ajusten a aquests perfils: cal atendre-les, no hi ha alternativa. Aquí es generen tensions: el professional pot no sentir-se recolzat per l'equip i infravalorat per la institució, l'equip considera que la institució l'oblida i també l'infravalora, la institució sent que ni l'administració ni els professionals entenen que mantenir-se vius en aquest entorn és gairebé una heroïcitat. Creiem que en aquestes circumstàncies es fa difícil pensar en com es pot millorar la feina que realitzem, però que fer-ho (pensar) és vital per a la supervivència.

## Tensions derivades de les esperances i temors dels professionals

En un treball ja clàssic, I. Salzberger (1973) ofería unes reflexions a l'entorn de l'estudi dels sentiments predominants del professional que encara ens semblen d'una gran vigència. Ja en aquesta obra, utilitzava el terme *assistent* per a referir-se, indistintament, a diferents professionals d'àmbits afins (treball social, psicologia, educació social, etc.).

El primer encontre de l'assistent amb l'entrevistat constitueix una experiència nova per a tots dos; estan ansiosos –a diferent nivell– per a conèixer qui és l'altre. Malgrat que es tracta d'una experiència nova, l'actitud de cada un d'ells



pel que fa a la situació influirà força en la seva relació i, especialment, en el seu contacte inicial.

És important que l'assistent sigui conscient dels seus sentiments, perquè aquests no li impedeixin arribar a conèixer realment el seu entrevistat com a individu. Cada nova trobada és un renovat punt de partida; malgrat existeixin coneixements i experiències compartides, l'assistent ha de sentir-se lliure per a percebre de nou el seu entrevistat, per a permetre que es manifesti una nova faceta de la personalitat d'aquest.

Les expectatives i temors que pot experimentar l'assistent depenen, en gran part, de la seva personalitat i la seva experiència, així com de la naturalesa del problema que enfronta.

Les expectatives i temors que pot experimentar l'assistent depenen, en gran part, de la seva personalitat i la seva experiència, així com de la naturalesa del problema que enfronta

## Esperances

- *Ser útil.* Aquesta és una expectativa molt lícita, gairebé un motor que impulsa al professional a voler fer bé la seva feina. Tanmateix, quan aquest desig esdevé molt intens, quan es converteix quasi bé en una *obligació* indefugible per al professional, sempre i en qualsevol cas, limita la seva pròpia capacitat per estar en contacte amb les seves limitacions i el condueix, sovint, a actuacions precipitades que depassen les seves atribucions professionals i les seves responsabilitats ètiques.

- *Ser tolerant.* El professional confia ser capaç d'escoltar l'usuari amb empatia, amb interès o, si més no, amb respecte. Fins i tot en aquells casos en els que, el que se li comunica o la forma com se li comunica, posen a prova la seva neutralitat, objectivitat i professionalitat. Un cop més, quan aquest desig de sentir-se tolerant és molt intens i esdevé una condició inqüestionable per al professional, comporta el risc de fer una col·lusió amb l'usuari, establint una mena de *complicitat* amb ell per a evitar que es generin tensions en la relació.

- *Ser capaç de comprendre.* En aquest punt, el desig és el de comprendre totalment l'usuari. No només el que li passa i perquè li passa, sinó també comprendre'l totalment com a persona. És aquesta una expectativa que també ens pot fer perdre de vista que sempre, absolutament en tots els casos, allò que serem capaços de comprendre no és més que una petita part del que l'usuari és com a persona. Fins i tot, respecte al que li passa, la nostra capacitat de comprensió serà parcial, però no per això menys útil i valuosa. Però quan aquest desig es converteix en pressió per al professional, pot provocar

formulacions taxatives, dogmàtiques i poc basades en les dades de què disposem per a la comprensió.

## Temors

- *Fer mal.* És freqüent que l'assistent experimenti el temor de perjudicar l'usuari dient alguna cosa que no hauria de dir. Fins i tot pensar que el pot fer patir permetent-li experimentar sentiments o records penosos, quan en realitat acostuma a sentir-se millor pel fet de poder compartir-los, especialment amb una persona tolerant i a la que veu capaç de suportar el dolor emocional, amb el que se li obre la possibilitat d'introjectar-la identificant-se amb ella en aquest aspecte.

- *Explorar el passat.* Sovint, també, la pràctica de preguntar a l'usuari sobre el seu passat, d'explorar experiències i vivències anteriors, pot ser viscut com una forma inadequada d'intrusió, atès que demana ajuda per una situació actual. Òbviament, aquesta part de l'exploració està plenament justificada en la mesura en què el seu passat té una vigència en l'actualitat i ens permet comprendre millor les seves dificultats actuals.

## Tensions derivades de les contradiccions entre els objectius dels usuaris i dels professionals

Atès que usuaris i professionals establím els nostres criteris des de premisses diferents, és pràcticament segura l'aparició de tensions

L'usuari, la persona que arriba a alguns dels serveis de caire social i psicològic cercant ajuda, es troba, doncs, amb un/a professional que té una sèrie d'expectatives i temors, així com una concepció explícita o implícita del que s'hauria d'assolir amb el treball a realitzar. L'usuari també té una idea (conscient i inconscient) del que espera. Atès que usuaris i professionals establím els nostres criteris des de premisses diferents, és pràcticament segura l'aparició de tensions... més encara si tenim en compte que la societat també està molt interessada en el resultat de la nostra tasca i també avalua aquests resultats a partir d'uns criteris que són diferents, tant als dels usuaris com als dels professionals. En l'àmbit de la psicoteràpia, Strupp i Hadley, ja fa més de 25 anys, van plantejar la qüestió que la societat, els individus i els professionals partim de valors diferents, tenim diferents perspectives sobre què volem



assolir i sobre els procediments per a fer-ho (Horowitz, Strupp, Lambert i Elkin, 1997). En síntesi, podríem dir:

- *Usuari/a*: cerca gratificar necessitats de caire emocional i/o material, per tal d'evitar el malestar i de sentir-se més feliç; vol incrementar el seu sentiment de benestar subjectiu;
- *Professional*: la seva disciplina i la seva orientació teòrica (a banda de qüestions de valors i estils de personalitat) determinen una sèrie de criteris sobre què és una *personalitat sana*, què és *qualitat de vida*, o quins principis han de regir un *comportament adaptat*, etc.
- *Societat*: els ens públics i les persones significatives per a l'usuari (la família, la comunitat de veïns, l'escola, les empreses, els diferents òrgans de l'administració, el sistema judicial, la resta de ciutadans) esperen que es preservi l'ordre establert i que cada individu assumeixi la responsabilitat associada al seu rol social: que estudiï, o que treballi, o que rendeixi laboralment, o que tingui cura de manera adequada dels seus fills, etc.

En una sessió grupal amb perceptors de la renda mínima d'inserció, Maria explica que la seva treballadora social l'ha *amençat* amb retirar-li la custòdia dels seus fills si no *es comporta* i assisteix amb regularitat al curs de motivació. La resta del grup s'indigna davant del que qualifiquen de *coacció intolerable*. El conductor del grup invita a pensar sobre què significa coaccionar i apareixen altres conceptes: controlar, protegir, tenir cura... Maria, cap al final de la sessió, diu que l'amenaça li ha servit per sortir de casa i estar més animada. És clar que la coacció és inadequada com a motor de canvi, que pot generar més resistència o submissió, però el que sí resulta imprescindible gairebé sempre és confrontar la persona amb la seva realitat i ajudar-la a pensar en les conseqüències de les seves decisions.

Quantes vegades coincideix i quantes no el que espera un/a usuari/a i un/a professional? És difícil generalitzar, però sí que podem afirmar dues coses: segur que ha d'haver-hi algun tipus de coincidència perquè es pugui fer un treball; però és també segur que es produiran tensions.

El que sí resulta imprescindible gairebé sempre és confrontar la persona amb la seva realitat i ajudar-la a pensar en les conseqüències de les seves decisions

## Tensions derivades dels patrons de relació dels usuaris i del professionals

La majoria dels usuaris de serveis psicosocials presenten pautes de relació interpersonal intenses, habitualment rígides i conflictives, que es posen en funcionament en la vinculació amb els professionals i generen fortes tensions. És important que els professionals entenguem aquests patrons relacionals i que intentem comportar-nos de manera que afavorim la seva transformació... si més no, de manera que no els potenciem. En els tractaments psicològics s'ha descrit el concepte de *complementarietat negativa* (Henry i Strupp, 1991), referint-se a les dificultats per a manegar l'hostilitat, el negativisme i les conductes provocadores de l'usuari, responent també amb rebuig, bel·ligerància i actitud culpabilitzadora.

Quan s'estableix una relació emocional entre usuari i professional (és possible fer un treball significatiu sense aquest tipus de vinculació?), tant si l'usuari és un infant com si és una persona adulta, probablement es posen en marxa aspectes que tenen a veure amb l'aferrament. El/la professional passa a ser una figura de referència, algú important per a l'usuari/a, que busca assolir i mantenir la proximitat perquè el vincle li genera seguretat i perdre'l generaria dol, enuig, protesta, etc. La manera com l'usuari establirà aquest vincle d'aferrament tindrà a veure amb la manera com ha establert relacions íntimes amb anterioritat, començant per la relació amb els propis pares. També els estils d'aferrament característics del/la professional s'activaran: records d'experiències de relació anteriors (personals i professionals), expectatives sobre com un mateix i l'altre acostumen a comportar-se en una relació íntima, maneres d'obtenir proximitat i de regular el malestar que pugui aparèixer i, en definitiva, totes les tensions i harmonies que es produeixen quan dos estils de relació, dues expectatives sobre la relació, dos conjunts de temors sobre la relació, comencen a interactuar. Així, si l'usuari (com és habitual en els nostres àmbits d'actuació) presenta un estil d'aferrament insegur, i predomina l'experiència de què els altres ignoren i rebutgen les seves necessitats afectives, o bé són inconsistents en la seva resposta (de vegades responen, de vegades no), llavors predominarà una vinculació caracteritzada per la desactivació o per la hiperactivació de l'experiència relacional. És a dir, l'usuari/a posarà èmfasi en la seva *distància* amb el/la professional, en el seu desig d'*independència*, ens evitarà, es mostrarà fred, es protegirà amb la indiferència, o bé es mostrarà hipersensible, potser susceptible, se sentirà ferit pel que diem, ens demanarà més i més ajuda, se sentirà explícitament abandonat i ignorat per nosaltres, cercarà constantment el nostre consell i li resultarà difícil suportar que tenim vida privada i necessitat de descansar. És





indubtable que aquests estils d'aferrament, que aquests patrons relacionals, suposen tensions per als professionals... més encara si tenim en compte que nosaltres també tenim els nostres estils d'aferrament, no sempre segurs, que també podem tenir certa por a què els usuaris ens abandonin o a sentir que som persones significatives i importants. Winnicott (1984) subratlla la importància que els professionals comptin amb capacitat per a comprometre's emocionalment, per a assimilar noves experiències i per a comportar-se de manera genuïna, espontània i congruent.

En aquest context d'una relació professional on tenen una extraordinària importància els aspectes emocionals, ens sembla molt suggeridor el plantejament de Mallinckrodt (2000) sobre què succeeix quan es combinen els desigs que l'usuari té cap al professional, què espera d'ell/a, què busca, què necessita de la relació, amb la decisió o resposta del professional de proporcionar o no aquell tipus de vincle que l'usuari vol. El resultat de la combinació d'ambdues variables suposaria el predomini de quatre emocions:

- *Gratificació*: l'usuari vol alguna cosa i el professional l'hi proporciona, respon a la necessitat afectiva, potser només de manera temporal;
- *Ansietat*: el professional proporciona quelcom que l'usuari tem, o indaga en un aspecte que resulta dolorós. L'usuari pot rebutjar el que se li dóna i resistir-se, al menys al principi.
- *Frustració*: El professional no proporciona quelcom que l'usuari vol. L'usuari, llavors, pot protestar i incrementar els seus desigs d'obtenir el que vol, o bé pot abandonar o allunyar-se amb ressentiment;
- *Alleujament*: l'usuari té por que el professional li proposi un determinat tipus de relació (potser massa distant o massa pròxima, des de la seva perspectiva) o bé que indagui en algun tòpic concret de la seva vida, i el professional no ho fa.

Les entrevistes amb la Mercè s'allarguen sempre més enllà del temps previst. Després d'alguna d'aquestes entrevistes, ella mira el rellotge i la seva cara denota una expressió de triomf. Lluís, per contra, sovint controla el seu rellotge i, a l'hora en punt, diu que l'entrevista ha finalitzat. Júlia afirma que no comprèn la relació amb la seva tutora: no entén que faci vacances durant tot un mes ni entén que ella li hagi d'explicar les seves coses personals i la tutora no li expliqui les seves.

És indubtable que les tensions són menors quan el professional gratifica o alleuja, però llavors el que es converteix en dubtós és que el treball pugui mobilitzar canvis en la manera de relacionar-se de l'usuari, en les seves actituds i en les seves conductes. El nostre objectiu no és assolir la gratitud de l'usuari, que ens estigui agraït. És molt probable que una intervenció adequada hagi de contemplar totes quatre situacions, en una combinació que permeti establir un vincle prou sòlid com per a contenir les tensions que ineludiblement apareixeran.

## Reflexions finals

Sovint, ens formem com a professionals de manera que s'emfasitzen els *bons resultats* de la nostra disciplina (educació social, treball social, psicologia) si s'apliquen *bones intervencions*. Llavors podem experimentar sentiment de culpa, o de ràbia, en no poder realitzar una intervenció més llarga, més profunda, més *radicalment transformadora*, amb més mitjans, etc. Pot haver-hi, doncs, dificultat per a tolerar els límits personals i els del servei en el que es treballa.

La nostra responsabilitat professional comporta una rigorosa reflexió al voltant de les nostres capacitats i dels nostres límits

La nostra responsabilitat professional comporta una rigorosa reflexió al voltant de les nostres capacitats i dels nostres límits. La postura segons la qual hem de ser capaços de fer front a totes les demandes que ens arriben, que hem de ser eficaços en tots els casos que rebem, és poc realista i, qui sap si omnipotent. Cal reflexionar –fins i tot amb les connotacions ideològiques que té aquest tema– respecte al que nosaltres pensem i sentim que és útil per a la població. No està clar que davant la demanda social el millor sigui oferir cada cop més i més sistemes psicosocials d'ajuda. Com a estratègia, a mig o llarg termini, augmentar indefinidament la *professionalització* de la societat implica que cada cop serem més necessaris. Tal vegada, el nostre vertader èxit consisteix en què cada cop se'ns necessiti menys i que l'assistència, la contenció i altres mecanismes d'ajut puguin residir, en la mesura del que sigui possible, en los *sistemes profans* de què disposa la mateixa població.

Ens sembla d'una gran importància la conveniència d'establir, i mantenir, determinats recursos per a contenir i *protegir* el professional que treballa en àmbits assistencials (i el mateix podríem dir dels que ho fan en àmbits educatius, socials, sanitaris, etc.). Recursos que són competència de les administracions corresponents, però que també són responsabilitat dels equips



i dels professionals individualment. Si la nostra feina es desenvolupa en circumstàncies difícils –i sempre és així, per definició–, si rarament observem algun tipus d'*èxit* a curt termini, si els horaris de feina són dolents i els sous baixos, si fins i tot podem ser agredits físicament... és clar que cal tenir recursos per a afrontar tot això, cal preservar la pròpia integritat personal i clarificar i enfortir la nostra identitat professional: Què estem fent? Quina és l'essència i el sentit del nostre treball?

Entre d'altres, quan parlem de recursos, estem pensant en *espais* que permetin fomentar la capacitat de pensar. Espais en els que els/les professionals desenvolupin permanentment la seva capacitat de pensar en el seu treball i que suposin un complement indissociable de la necessitat d'actuar benèficament amb els seus usuaris. Espais, també, en els que els/les professionals estimulin i fomentin la capacitat de pensar dels seus usuaris, fins i tot en aquells casos en els quals aquesta capacitat està tan malmesa i és tan limitada que sembla inexistent.

Concretament, cal preservar costi el que costi, un espai de reflexió en equip, un espai de supervisió continuada o un espai tipus *grups Balint*, on cada professional pugui presentar i repensar els casos i les seves pròpies actituds i vivències al respecte. Massa sovint aquests espais són considerats *un luxe* davant la pressió assistencial que han de suportar els equips, i són els primers a sofrir *retallades* o desaparèixer totalment. Massa sovint la necessitat de *fer* substitueix la necessitat de *pensar*, quan en els nostres àmbits una no pot existir sense l'altra. Fa alguns anys, Brichaux (1999) feia referència al concepte de *professional reflexiu* de Schon, emfasitzant la importància de *saber posar-s'hi* davant de feines caracteritzades per la complexitat.

Si més no, és important recuperar la idea del principi bàsic de *no fer mal*, de no perjudicar l'usuari empesos per l'ansia de solucionar el que li passa a l'altre. Aquesta premissa, juntament amb el respecte permanent per la persona a la que s'està atenent, comportaran una notable disminució de la pressió en el professional i, en conseqüència, una millor predisposició davant la tasca que està capacitada per dur a terme.

És important recuperar la idea del principi bàsic de *no fer mal*, de no perjudicar l'usuari empesos per l'ansia de solucionar el que li passa a l'altre

Victor Cabré Segarra  
Doctor en Psicologia. Professor de la FPCE

Josep A. Castillo Garayoa  
Doctor en Psicologia. Professor de la FPCE

---

## Bibliografia

**Brichaux, J.** (1999), "La professionalització de l'activitat socioeducativa". *Educació Social*, 12, 107-118.

**Henry, W.P., & Strupp, H.H.** (1991), "Vanderbilt University: The Vanderbilt Center for Psychotherapy Research". A L.E. Beutler, & M. Crago (Eds), *Psychotherapy research: an international review of programmatic studies* (pp. 166-174). Washington: American Psychological Association.

**Horowitz, L.M., Strupp, H.H., Lambert, M.J., & Elkin, I.** (1997), "Overview and summary of the core battery conference". A H.H. Strupp, L.M. Horowitz, & M.J. Lambert (Eds.), *Measuring patient changes* (pp. 11-54). Washington: American Psychological Association.

**Mallinckrodt, B.** (2000), "Attachment, social competencies, social support, and interpersonal process in psychotherapy". *Psychotherapy Research*, 10, 239-266.

**Salzberger-Wittenberg, I.** (1970), *La relación asistencial*. Amorrortu. Buenos Aires, 1973.

**Vilar, J.** (2001), "L'ètica en la pràctica quotidiana de les professions socials". *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 17, 10-25.

**Winnicott, D.W.** (1984), *Deprivación y delincuencia*. Paidós. Buenos Aires, 1990.