
Las tensiones inherentes al ejercicio profesional

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

Autores: Víctor Cabré y Josep A. Castillo

Artículo: Las tensiones inherentes en el ejercicio profesional

Referencia: Educación Social, núm. 23, pp. 48-59

Dirección profesional: Fundació Vidal i Barraquer
FPCE. Universitat Ramon Llull
vcabre@fvb.es

Introducción

Las actividades profesionales psicosociales y sanitarias comparten una característica fundamental: los profesionales somos personas que trabajamos directamente con personas, mayoritariamente con dificultades, en el marco de instituciones, y el desarrollo de la tarea se ve determinado por las relaciones que se establecen. En este artículo nos referiremos al efecto tensional producido por distintos aspectos de estas interacciones: el contacto con el sufrimiento de los usuarios, la presión ejercida por las instituciones en las que trabajamos, las esperanzas y temores que nos afectan, las posibles contradicciones entre los objetivos de los usuarios y los de los profesionales y, por último, las características de los patrones relacionales de ambos. Consideramos que las *tensiones* forman parte inherente de nuestro trabajo, que en algunas ocasiones se concretan en situaciones de oposición y hostilidad, pero que también implican esfuerzo, creatividad y energía. Las tensiones, en definitiva, como intentaremos mostrar a continuación, son una condición necesaria por el cambio.

Tensiones derivadas del contacto con el sufrimiento de los usuarios

Cuando pensamos en el trabajo que desarrollan los/las profesionales del ámbito sociosanitario, una de las primeras ideas en las que se detecta un alto nivel de coincidencia es la de que es un trabajo en contacto permanente y directo con el sufrimiento de otros, ya sea, éste, en forma de dolor físico o mental, carencias y limitaciones que comprometen su desarrollo, sus relaciones o su percepción subjetiva de bienestar. Esta situación, en sí misma, ya genera un nivel de tensión o ansiedad que acompañarán la relación y la tarea conjunta desarrollada por usuario y profesional. Una ansiedad que no solamente es inevitable sino que, experimentada a un determinado nivel, es necesaria para constatar que se está produciendo una verdadera interacción y que la vinculación es posible. Evidentemente, un aumento excesivo de esta ansiedad puede hacer disminuir notablemente la eficacia del profesional e, incluso, comprometer el buen desarrollo de la tarea asistencial.

Por otra parte, el usuario aporta a la relación con el profesional aquello que le resulta más doloroso, más difícil de tolerar para él mismo y para las personas que lo rodean, aquello que representa de forma explícita sus incapacidades y

Las *tensiones* forman parte inherente de nuestro trabajo, que en algunas ocasiones se concretan en situaciones de oposición y hostilidad, pero que también implican esfuerzo, creatividad y energía

limitaciones. Como si, el hecho de encontrarse con el profesional y *revivir* sus dificultades al explicarlas, anulase de golpe sus recursos y sus capacidades, cuando es evidente que, éstas, en mayor o menor medida, están presentes en toda persona que ha sido capaz de articular una demanda y hacerla llegar a un profesional. Siempre, sin embargo, hacemos funciones de *yo auxiliar*, ayudándola a expresar y a contener sus sentimientos, a organizarse un poco mejor, a plantearse unos objetivos: en definitiva, a pensar y a seguir trabajando para que pueda hacerse cargo de sí misma. Incluso, en determinadas circunstancias, esta función de *yo auxiliar* se tiene que aplicar a cuestiones muy elementales o a otras que generan una gran inquietud:

En una reunión de equipo, las educadoras plantean las dificultades que tienen para despertar por las mañanas a algunas menores del CRAE donde trabajan. Es uno y otro día, siempre lo mismo, probando estrategias de cariz diferente, haciendo un trabajo que les resulta pesada y que genera malestar (y el día, ¡apenas comienza!). Otra situación: trabajar con madres que tienen dificultades para tener un cuidado adecuada de sus hijos: no podemos sustituirla ni descalificarla... ¿tenemos que asumir de manera provisional alguna de las funciones maternas que la mujer no puede ejercer?

Será necesario pensar porqué estas menores no se llevan por si solas, pero el caso es que no lo hacen, de manera que las educadoras tienen que poner los recursos que los residentes no ponen. Trabajar con madres a las que les cuesta contener a sus hijos y cubrir sus necesidades afectivas genera un intenso malestar en los equipos. Hacerse cargo de lo que *no funciona*, sea la dificultad para despertarse, la irresponsabilidad, la actitud dependiente, lo que sea, requiere asumir este rol de *yo auxiliar* y el desgaste y la ansiedad inherentes a la tarea. También será importante, como después comentaremos, pensar donde debe estar el límite: ¿hasta cuándo las tenemos que despertar? ¿Qué alcance tiene que tener esta función auxiliar? ¿Cómo facilitaremos que cada vez sea menos necesaria? Hay que pensar en todo esto y pensarlo en equipo.

El profesional se hace receptor de este malestar de su usuario y experimenta la tensión propia del hecho de aproximarse a él empáticamente

Tensiones derivadas de la presión institucional

El profesional se hace receptor de este malestar de su usuario y experimenta la tensión propia del hecho de aproximarse a él empáticamente. Pero ésta no es la única presión que recibe. Es muy frecuente que la institución en la que trabaja, el equipo de profesionales (incluida la comunidad profesional)



generen, de forma más o menos explícita, una presión en nombre de la eficacia, de una supuesta buena praxis científica, o aduciendo a otros criterios doctrinales, ideológicos o, incluso, de rentabilidad económica y de recursos asistenciales. Junto con esta presión, que podríamos llamar *externa*, el profesional experimenta una presión *interna* que va unida a su autoexigencia –como persona y como profesional– y, en definitiva, a las expectativas y temores respecto a su capacidad. En un trabajo publicado en esta misma revista, J. Vilar (2001) llamaba la atención acerca de las dificultades del profesional para encontrar *la buena respuesta*, especialmente ante lo que denomina *los encargos imposibles*.

Trabajamos en equipos integrados en instituciones que diseñan, ponen en marcha y gestionan servicios para atender a personas con dificultades. Es muy frecuente que alguna administración pública subvencione estos servicios. El profesional vive las tensiones asociadas al contacto con el usuario y es bastante probable que trabaje con unas condiciones no precisamente caracterizadas por la profusión de medios; quizás se ha establecido un perfil de indicación que caracteriza con suficiente precisión a quién podemos atender (si no lo hemos hecho, es imprescindible hacerlo), pero siempre llegan personas que no se ajustan a estos perfiles: hay que atenderlas, no existe alternativa. Aquí se generan tensiones: el profesional puede no sentirse apoyado por el equipo e infravalorado por la institución, el equipo considera que la institución lo olvida y también lo infravalora, la institución constata que ni la administración ni los profesionales entienden que mantenerse vivos en este entorno es casi una heroicidad. Creemos que en estas circunstancias se hace difícil pensar en cómo se puede mejorar el trabajo que realizamos, pero que hacerlo (pensar) es vital para la supervivencia.

Tensiones derivadas de las esperanzas y temores de los profesionales

En un trabajo ya clásico, I. Salzberger (1973) ofrecía unas reflexiones alrededor del estudio de los sentimientos predominantes del profesional que todavía nos parecen de una gran vigencia. Ya en esta obra, utilizaba el término *asistente* para referirse, indistintamente, a diferentes profesionales de ámbitos afines (trabajo social, psicología, educación social, etc.).

El primer encuentro del asistente con el entrevistado constituye una experiencia nueva para los dos; están ansiosos –a distinto nivel– para conocer quién es el otro. A pesar de que se trata de una experiencia nueva, la actitud de cada uno de ellos respecto a la situación influirá mucho en su relación y, especialmente, en su contacto inicial.

Es importante que el asistente sea consciente de sus sentimientos, para que estos no le impidan llegar a conocer realmente a su entrevistado como individuo. Cada nuevo encuentro es un renovado punto de partida; pese a que existan conocimientos y experiencias compartidas, el asistente tiene que sentirse libre para percibir de nuevo a su entrevistado, para permitir que se manifieste una nueva faceta de la personalidad de éste.

Las expectativas y temores que puede experimentar el asistente dependen, en gran parte, de su personalidad y su experiencia, así como de la naturaleza del problema que enfrenta

Las expectativas y temores que puede experimentar el asistente dependen, en gran parte, de su personalidad y su experiencia, así como de la naturaleza del problema que enfrenta.

Esperanzas

- *Ser útil.* Ésta es una expectativa muy lícita, casi un motor que impulsa al profesional a querer hacer bien su trabajo. Sin embargo, cuando este deseo llega a ser muy intenso, cuando se convierte casi en una *obligación* insoslayable para el profesional, siempre y en cualquier caso, limita su propia capacidad para estar en contacto con sus limitaciones y lo conduce, con frecuencia, a actuaciones precipitadas que van más allá de sus atribuciones profesionales y sus responsabilidades éticas.

- *Ser tolerante.* El profesional confía en ser capaz de escuchar al usuario con empatía, con interés o, por lo menos, con respeto. Incluso en aquellos casos en los que, lo que se le comunica o la forma como se le comunica, ponen a prueba su neutralidad, objetividad y profesionalidad. Una vez más, cuando este deseo de sentirse tolerante es muy intenso y resulta una condición incuestionable para el profesional, conlleva el riesgo de hacer una colusión con el usuario, estableciendo una especie de *complicidad* con él para evitar que se generen tensiones en la relación.

- *Ser capaz de comprender.* En este punto, el deseo es el de comprender totalmente al usuario. No solamente lo que le pasa y porqué le pasa, sino también comprenderlo totalmente como persona. Es ésta una expectativa que también nos puede hacer perder de vista que siempre, absolutamente en todos



los casos, aquello que seremos capaces de comprender no es más que una pequeña parte de lo que el usuario es como persona. Incluso, respecto a lo que le ocurre, nuestra capacidad de comprensión será parcial, pero no por esto meno útil y valiosa. Pero cuando este deseo se convierte en presión para el profesional, puede provocar formulaciones taxativas, dogmáticas y poco basadas en los datos de que disponemos para la comprensión.

Temores

- *Causar daño.* Es frecuente que el asistente experimente el temor de perjudicar al usuario diciendo algo que no tendría que decir. Incluso pensar que le puede hacer sufrir permitiéndole experimentar sentimientos o recuerdos penosos, cuando en realidad acostumbra a sentirse mejor por el hecho de poder compartirlos, especialmente con una persona tolerante y a la que ve capaz de soportar el dolor emocional, con lo que se le abre la posibilidad de introyectarla identificándose con ella en este aspecto.

- *Explorar el pasado.* Con frecuencia, también, la práctica de preguntar al usuario sobre su pasado, de explorar experiencias y vivencias anteriores, puede ser vivido como una forma inadecuada de intrusión, dado que pide ayuda por una situación actual. Obviamente, esta parte de la exploración está plenamente justificada en la medida en que su pasado tiene una vigencia en la actualidad y nos permite comprender mejor sus dificultades actuales.

Tensiones derivadas de las contradicciones entre los objetivos de los usuarios y de los profesionales

El usuario, la persona que llega a algunos de los servicios de cariz social y psicológico buscando ayuda, se encuentra, pues, con un/a profesional que tiene una serie de expectativas y temores, así como una concepción explícita o implícita de lo que se tendría que conseguir con el trabajo a realizar. El usuario también tiene una idea (consciente e inconsciente) de lo que espera. Dado que usuarios y profesionales establecemos nuestros criterios desde premisas distintas, es prácticamente segura la aparición de tensiones... más

Dado que usuarios y profesionales establecemos nuestros criterios desde premisas distintas, es prácticamente segura la aparición de tensiones

aún si tenemos en cuenta que la sociedad también está muy interesada en el resultado de nuestra tarea y también evalúa estos resultados a partir de unos criterios que son diferentes, tanto a los de los usuarios como a los de los profesionales. En el ámbito de la psicoterapia, Strupp y Hadley, ya hace más de 25 años, plantearon la cuestión de que la sociedad, los individuos y los profesionales partimos de valores diferentes, tenemos distintas perspectivas sobre qué queremos conseguir y sobre los procedimientos para hacerlo (Horowitz, Strupp, Lambert y Elkin, 1997). En síntesis, podríamos decir:

- *Usuario/a*: busca gratificar necesidades de cariz emocional y/o material, para evitar el malestar y de sentirse más feliz; quiere incrementar su sentimiento de bienestar subjetivo;
- *Profesional*: su disciplina y su orientación teórica (aparte de cuestiones de valores y estilos de personalidad) determinan una serie de criterios sobre qué es una *personalidad sana*, qué es *calidad de vida*, o qué principios tienen que regir un *comportamiento adaptado*, etc.
- *Sociedad*: los entes públicos y las personas significativas para el usuario (la familia, la comunidad de vecinos, la escuela, las empresas, los distintos órganos de la administración, el sistema judicial, el resto de ciudadanos) esperan que se preserve el orden establecido y que cada individuo asuma la responsabilidad asociada a su rol social: que estudie, o que trabaje, o que rinda laboralmente, o que cuide de forma adecuada de sus hijos, etc.

Lo que sí resulta imprescindible casi siempre es confrontar a la persona con su realidad y ayudarla a pensar en las consecuencias de sus decisiones

En una sesión grupal con perceptores de la renta mínima de inserción, María explica que su trabajadora social la ha *amenazado* con retirarle la custodia de sus hijos si no *se comporta* y asiste con regularidad al curso de motivación. El resto del grupo se indigna ante lo que califican de *coacción intolerable*. El conductor del grupo invita a pensar sobre qué significa coaccionar y aparecen otros conceptos: controlar, proteger, tener cuidado... María, hacia el final de la sesión, dice que la amenaza le ha servido para salir de casa y sentirse más animada. Está claro que la coacción es inadecuada como motor de cambio, que puede generar más resistencia o sometimiento, pero lo que sí resulta imprescindible casi siempre es confrontar a la persona con su realidad y ayudarla a pensar en las consecuencias de sus decisiones.

¿Cuántas veces coincide y cuántas no lo que espera un/a usuario/a y un/a profesional? Es difícil generalizar, pero sí que podemos afirmar dos cosas: seguro que tiene que darse algún tipo de coincidencia para que se pueda hacer un trabajo; pero es también seguro que se producirán tensiones.



Tensiones derivadas de los patrones de relación de los usuarios y de los profesionales

La mayoría de los usuarios de servicios psicosociales presentan pautas de relación interpersonal intensas, habitualmente rígidas y conflictivas, que se ponen en funcionamiento en la vinculación con los profesionales y generan fuertes tensiones. Es importante que los profesionales entendamos estos patrones relacionales y que intentemos comportarnos de manera que favorezcamos a su transformación... por lo menos, de manera que no los potenciemos. En los tratamientos psicológicos se ha descrito el concepto de *complementariedad negativa* (Henry y Strupp, 1991), refiriéndose a las dificultades para acoplar la hostilidad, el negativismo y las conductas provocadoras del usuario, respondiendo también con rechazo, beligerancia y actitud culpabilizadora.

Cuando se establece una relación emocional entre usuario y profesional (¿es posible hacer un trabajo significativo sin este tipo de vinculación?), tanto si el usuario es un niño como si es una persona adulta, probablemente se ponen en marcha aspectos que tienen que ver con el apego. El/la profesional pasa a ser una figura de referencia, alguien importante para el usuario/a, que busca conseguir y mantener la proximidad porque el vínculo le genera seguridad y perderlo generaría duelo, enojo, protesta, etc. La manera como el usuario establecerá este vínculo de apego tendrá que ver con la manera como ha establecido relaciones íntimas con anterioridad, comenzando por la relación con los propios padres. También los estilos de apego característicos del/la profesional se activarán: recuerdos de experiencias de relación anteriores (personales y profesionales), expectativas sobre como uno mismo y el otro acostumbran a comportarse en una relación íntima, maneras de obtener proximidad y de regular el malestar que pueda aparecer y, en definitiva, todas las tensiones y armonías que se producen cuando dos estilos de relación, dos expectativas sobre la relación, dos conjuntos de temores sobre la relación, comienzan a interactuar. Así, si el usuario (como es habitual en nuestros ámbitos de actuación) presenta un estilo de apego inseguro, y predomina la experiencia de que los demás ignoran y rechazan sus necesidades afectivas, o bien son inconsistentes en su respuesta (a veces responden, a veces no), entonces predominará una vinculación caracterizada por la desactivación o por la hiperactivación de la experiencia relacional. Es decir, el usuario/a pondrá el énfasis en su *distancia* con el/la profesional, en su deseo de *independencia*, nos evitará, se mostrará frío, se protegerá con la indiferencia, o bien se mostrará hipersensible, quizás susceptible, se sentirá herido por lo que decimos, nos pedirá más y más ayuda, se sentirá explícitamente abandonado

e ignorado por nosotros, buscará constantemente nuestro consejo y le resultará difícil soportar que tenemos vida privada y necesidad de descansar. Es indudable que estos estilos de apego, que estos patrones relacionales, suponen tensiones por los profesionales... más aún si tenemos en cuenta que nosotros también tenemos nuestros estilos de apego, no siempre seguros, que también podemos tener cierto miedo a que los usuarios nos abandonen o a sentir que somos personas significativas e importantes. Winnicott (1984) subraya la importancia de que los profesionales cuenten con capacidad para comprometerse emocionalmente, para asimilar nuevas experiencias y para comportarse de manera genuina, espontánea y congruente.

En este contexto de una relación profesional donde tienen una extraordinaria importancia los aspectos emocionales, nos parece muy sugerente el planteamiento de Mallinckrodt (2000) sobre qué sucede cuando se combinan los deseos que el usuario tiene hacia el profesional, qué espera de él/ella, qué busca, qué necesita de la relación, con la decisión o respuesta del profesional de proporcionar o no aquel tipo de vínculo que el usuario quiere. El resultado de la combinación de ambas variables supondría el predominio de cuatro emociones:

- *Gratificación*: el usuario quiere algo y el profesional se lo proporciona, responde a la necesidad afectiva, quizás sólo de manera temporal;
- *Ansiedad*: el profesional proporciona algo que el usuario teme, o indaga en un aspecto que resulta doloroso. El usuario puede rechazar lo que se le da y resistirse, por lo menos al principio.
- *Frustración*: El profesional no proporciona algo que el usuario quiere. El usuario, entonces, puede protestar e incrementar sus deseos de obtener lo que quiere, o bien puede abandonar o alejarse con resentimiento;
- *Alivio*: el usuario tiene miedo de que el profesional le proponga un determinado tipo de relación (quizás demasiado distante o demasiado próxima, desde su perspectiva) o bien que indague en algún tópico concreto de su vida, y el profesional no lo hace.

Las entrevistas con Mercedes se alargan siempre por encima del tiempo previsto. Después de alguna de estas entrevistas, ella mira el reloj y su cara denota una expresión de triunfo. Luis, por el contrario, con frecuencia controla su reloj y, a la hora en punto, dice que la entrevista ha terminado. Julia afirma que no comprende la relación con su tutora: no entiende que haga vacaciones durante un mes completo ni entiende que ella le tenga que explicar sus cosas personales y la tutora no le explique las suyas.



Sin duda, las tensiones son menores cuando el profesional gratifica o alivia, pero entonces lo que se convierte en dudoso es que el trabajo pueda movilizar cambios en la manera de relacionarse del usuario, en sus actitudes y en sus conductas. Nuestro objetivo no es conseguir la gratitud del usuario, que nos esté agradecido. Es muy probable que una intervención adecuada tenga que contemplar las cuatro situaciones, en una combinación que permita establecer un vínculo lo suficiente sólido como para contener las tensiones que ineludiblemente aparecerán.

Reflexiones finales

Con frecuencia, nos formamos como profesionales de manera que se pone el énfasis los *buenos resultados* de nuestra disciplina (educación social, trabajo social, psicología) si se aplican *buenas intervenciones*. Entonces podemos experimentar sentimiento de culpa, o de rabia, al no poder realizar una intervención más larga, más profunda, más *radicalmente transformadora*, con más medios, etc. Puede darse, por tanto, dificultad para tolerar los límites personales y los del servicio en el que se trabaja.

Nuestra responsabilidad profesional conlleva una rigurosa reflexión acerca de nuestras capacidades y de nuestros límites. La postura de que tenemos que ser capaces de hacer frente a todas las demandas que nos llegan, que tenemos que ser eficaces con todos los casos que recibimos, es poco realista y, quizás, omnipotente. Hay que reflexionar –incluso con las connotaciones ideológicas que tiene este tema– respecto a lo que nosotros pensamos y sentimos que es útil para la población. No está claro que ante la demanda social lo mejor sea ofrecer cada vez más y más sistemas psicosociales de ayuda. Como estrategia, a medio o largo plazo, aumentar indefinidamente la *profesionalización* de la sociedad implica que cada vez seremos más necesarios. Tal vez, nuestro verdadero éxito consiste en que cada vez se nos necesite menos y que la asistencia, la contención y otros mecanismos de ayuda puedan residir, en la medida de lo posible, en los *sistemas profanos* de que dispone la misma población.

Nuestra responsabilidad profesional conlleva una rigurosa reflexión acerca de nuestras capacidades y de nuestros límites

Nos parece de una gran importancia la conveniencia de establecer, y mantener, determinados recursos para contener y *proteger* al profesional que trabaja en ámbitos asistenciales (y lo mismo podríamos decir de los que lo hacen en ámbitos educativos, sociales, sanitarios, etc.). Recursos que son competencia de las administraciones correspondientes, pero que también son responsabilidad

de los equipos y de los profesionales individualmente. Si nuestro trabajo se desarrolla en circunstancias difíciles –y siempre es así, por definición–, si raramente observamos algún tipo de *éxito* a corto plazo, si los horarios de trabajo son malos y los salarios bajos, si incluso podemos ser agredidos físicamente... está claro que hay que tener recursos para afrontar todo esto, cabe preservar la propia integridad personal y clarificar y fortalecer nuestra identidad profesional: ¿Qué estamos haciendo? ¿Cuál es la esencia y el sentido de nuestro trabajo?

Entre otros, cuando hablamos de recursos, estamos pensando en “espacios” que permitan fomentar la capacidad de pensar. Espacios en los que los/las profesionales desarrollen permanentemente su capacidad de pensar en su trabajo y que supongan un complemento indisoluble de la necesidad de actuar benéficamente con sus usuarios. Espacios, también, en los que los/las profesionales estimulen y fomenten la capacidad de pensar de sus usuarios, incluso en aquellos casos en los que esta capacidad está tan deteriorada y es tan limitada que parece inexistente.

Concretamente, hay que preservar a toda costa, un espacio de reflexión en equipo, un espacio de supervisión continuada o un espacio tipo *grupos Balint*, donde cada profesional pueda presentar y repensar los casos y sus propias actitudes y vivencias al respecto. Con demasiada frecuencia estos espacios son considerados *un lujo* ante la presión asistencial que tienen que soportar los equipos, y son los primeros en sufrir *recortes* o desaparecer totalmente. Con demasiada frecuencia la necesidad de *hacer* substituye a la necesidad de *pensar*, cuando en nuestros ámbitos una no puede existir sin la otra. Hace algunos años, Brichaux (1999) hacía referencia al concepto de *profesional reflexivo* de Schon, poniendo el énfasis en la importancia de *saber ponerse* ante trabajos caracterizadas por la complejidad.

Por lo menos, es importante recuperar la idea del principio básico de *no causar daño*, de no perjudicar al usuario impelidos por el ansia de solucionar lo que le pasa al otro. Esta premisa, junto con el respeto permanente por la persona a la que se está atendiendo, comportarán una notable disminución de la presión en el profesional y, en consecuencia, una mejor predisposición ante la tarea que está capacitado para llevar a cabo.

Victor Cabré Segarra
Doctor en Psicología. Profesor de la FPCE.

Josep A. Castillo Garayoa
Doctor en Psicología. Profesor de la FPCE.

Es importante recuperar la idea del principio básico de *no causar daño*, de no perjudicar al usuario impelidos por el ansia de solucionar lo que le pasa al otro



Bibliografía

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". En 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". En 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.