

## Análisis psicosocial de las demandas en la Unidad del Trabajo Social del Cinturón Agroindustrial de Huelva

**Francisco CRISTINO AGUDO**  
Equipo de Servicios Sociales de la  
U.T.S. del Cinturón Agroindustrial  
de Huelva

Mediante este artículo se intenta conceptualizar una serie de aspectos que posibiliten un análisis global y pormenorizado de cada una de las demandas que llegan al Equipo de Servicios Sociales, señalando aquellos aspectos en los que la incidencia del psicólogo es fundamental. En la medida, pues, que se lleven a cabo unos análisis precisos de estas demandas, se estará avanzando en mejorar y ajustar las respuestas del Equipo a las necesidades de la población así como en la clarificación de los roles profesionales.

### 1. Las demandas como actos de comunicación

Si consideramos las demandas como actos de comunicación tenemos presentes los siguientes 2 polos:

- El sistema-usuario, como fuente donde se generan una serie de necesidades y tensiones que llevan a transmitir de manera más o menos clara una serie de mensajes en busca de ayuda.
- El sistema-profesional, como receptor de estos mensajes y promotor de posibles acciones encaminadas a posibilitar respuestas para aquellas necesidades y/o tensiones.

Y, además, un proceso psicosocial de intercambio de afectos e ideas. Proceso que contiene por tanto información: datos, noticias, etc.

Este intercambio, que puede ser prolongado dada la complejidad de análisis-respuesta que requieren algunas problemáticas, está escalonado en una serie de pasos que constituyen el proceso de respuesta del sistema-profesional.

### 2. Aspectos a tener en cuenta del sistema-usuario y emisor de las demandas que se realizan al Equipo de Servicios Sociales

*a) Sujeto-formulador* (también relator o portavoz). Persona/s que realiza/n la función de expresar el problema y se encargan de forma más o menos explícita de pedir ayuda al Equipo de acuerdo con la visión que tienen del problema y de dicho Equipo.

*b) Sujeto-objeto del que se refiere la necesidad.* Persona/s para la/s que se realiza/n la petición de ayuda y a quien/es podría ir dirigida la intervención profesional.

Se intentará, en la medida de lo posible, grupalizar la respuesta a esta demanda (incidiendo en quien la siente, quien la expresa y su interrelación y contexto).

Puede ocurrir que el sujeto-formulador coincida con el sujeto-objeto del que se refiere la necesidad, esto es, que se trate de la misma persona (en este caso serían dos aspectos de una realidad personal y única) o bien puede pasar que no coincidan y entonces una/s persona/s exprese/n una petición de ayuda para otro/s (dirigida al Equipo de Servicios Sociales), con lo cual tendríamos las siguientes posibilidades:

<i>Sujeto-formulador</i>	<i>Sujeto-objeto del que se refiere la necesidad</i>
1. Individuo	Individuo
2. Grupo	Grupo
3. Institución	Institución
	Comunidad

La comunidad no actúa de sujeto-formulador. Sus necesidades y tensiones se expresan a través de unos determinados individuos o grupos que harán de portavoces.

*c) Forma de expresión de la demanda.* Es la manera como se expresa la problemática por la que se pide ayuda (¿Cómo se dice lo que se dice?: Nivel del metamensaje).

- Esta puede ser:
- c.1. Confusa: petición muy desordenada y oscura.
  - c.2. Abierta: petición muy amplia y global.
  - c.3. Cerrada: petición totalmente formulada y concretada.
  - c.4. Disgregada: peticiones múltiples e inconexas con respecto a una problemática única.

#### *d) Destino y destinatario de la demanda.*

Se refiere a la dirección a seguir hacia el lugar señalado como oportuno e idóneo para que se pueda atender dicha problemática.

Esta dirección puede ser:

d.1. Adecuada: cuando los aspectos de la problemática que se formulan se ajustan al objeto de trabajo y funciones de los profesionales del Equipo de Servicios Sociales.

d.2. Inadecuada: cuando la problemática es tan genérica que bien podría ser dirigida a cualquier otro servicio o se refiere a aspectos que nada tienen que ver con el trabajo del Equipo.

¿Por qué puede darse una dirección inadecuada?: Por información equivocada, falta de información, demanda muy concretizada, etc.

#### *e) Evolución sincrónica de la demanda.*

La demanda puede sufrir una transformación en sus distintos aspectos: forma, dirección, etc. en el proceso relacional que se da entre el usuario y el profesional del Equipo. Así la primera demanda formulada en frío suele convertirse a lo largo del diálogo en otra.

La reconversión de la demanda pone de manifiesto la colaboración que se da en el terreno de encuentro (o en el neosistema) del usuario y el profesional.

Pero no siempre hay colaboración, ya que el profesional puede situarse desde una perspectiva de poder y construir el conocimiento y la estrategia de respuesta con la mínima participación del usuario (relación asimétrica) o por el contrario puede situarse desde una perspectiva más co-operante y co-responsable (relación simétrica). Otras veces será el usuario quien intente imponer una solución prefijada y escasamente contrastada, intentando instrumentalizar al profesional para que éste lleve a cabo una respuesta específica.

#### *f) Contenido de la demanda.*

Se refiere a aquellos aspectos informativos importantes que se dicen de la problemática que se comunica al profesional. (Nivel del mensaje).

Estos contenidos pueden ser:

f.1. Expresivos: fundamentalmente se habla de sentimientos, positivos o negativos.

f.2. Instrumentales: fundamentalmente se expresan ideas para hacer algo, influir o provocar cambios.

#### *g) Vacíos que presenta la demanda.*

Aquellos aspectos informativos importantes y no formulados que nos pueden indicar ciertas dificultades para conectar el malestar con sus causas.

#### *h) Forma del canal de la demanda.*

Se refiere a las peculiaridades de las conexiones previas para establecer un encuentro directo entre el usuario y el profesional del Equipo.

En este sentido es interesante ver qué canales (mediador/es) de comunicación son los más utilizados y cuáles se podrían proponer como más adecuados, ya que se pueden estar utilizando en ciertas ocasiones por el Equipo, como canales de comunicación para contactar con los usuarios, redes de relaciones públicas (como son los concejales, funcionarios administrativos de los Ayuntamientos, municipales, etc.) que son menos aconsejables que las redes de relaciones privadas (como son familiares, vecinos, compañeros de trabajo; esto es, asistentes sociales municipales si los hubiera en todos los pueblos, etc.).

#### *i) Contexto social.*

Es el lugar caracterizado por unas coordenadas espaciales y temporales específicas, donde surge y se expresa la problemática. Además de estas coordenadas hay que tener en cuenta unas circunstancias coyunturales y las peculiaridades del tejido social y comunitario.

Para conocer el contexto social, que en nuestro caso lo componen los nueve pueblos que forman la comarca del cinturón agroindustrial de Huelva- o sea, contexto social rural, cercano al medio urbano e impactado por el Polo de Desarrollo de Huelva- se pone en marcha una investigación del medio que denominamos P.A.R. (Proyecto de Análisis de la Realidad).

Todos los aspectos a los que se han hecho referencia sobre el sistema-usuario, aparecen resumidos en la tabla 1.

### **3. Aspectos a tener en cuenta del sistema-profesional, responsivo y destinatario. (Equipo de Servicios Sociales)**

#### *a) Composición y estructura del Equipo*

Con respecto a este aspecto, hemos de decir que nuestro Equipo está compuesto por un psicólogo y una asistente social, estando integrado en una red de equipos comarcales. Analizaremos pues la complementariedad y la suplementariedad de estos roles.

El asistente social es un profesional que en su formación se nutre de muchas disciplinas. Pero es de señalar -aparte de las propias del trabajo social- tres ejes fundamentales que aglutinan un número importante de asignaturas: eje sociológico, eje psicológico, eje legislativo.

El psicólogo es un profesional menos generalista y, por tanto, se nutre de disciplinas más específicas, habiendo incluso diversidad de asignaturas en función de la especialidad.

Las diferencias (posibilidad de complementación) que hay entre psicólogo y asistente social son de enfoque y profundización en sus respectivos saberes. Y no es que los asistentes sociales no puedan hacer psicología, ya que corresponde a un eje importante en su formación y en su intervención (posibilidad de suplementación), pero cuando intervengan no podrán desarrollar una intervención «psicológica» con la profundidad y conocimiento con que lo hace el psicólogo. El cuadro 1 esquematiza lo dicho:

Será el asistente social quien puede evitar el reduccionismo psicológico, y el psicólogo quien puede evitar el peligro de superficialismo, en las distintas intervenciones. Pero incluso ambos estarían necesitados de otras referencias: la profundización sociológica (análisis de las condiciones del campo social global -macro-situación-).

#### *b) Pertinencia o idoneidad de respuesta*

Mediante este aspecto se cuestiona cuáles son las demandas que, por su contenido o temática, recibirán una atención prioritaria por parte del Equipo dada la composición, estructura, nivel y momento evolutivo en que se encuentra.

Es la planificación la que nos lleva a prever sobre qué temáticas se centrará el esfuerzo, en un determinado periodo de tiempo. Pero aún así esta planifica-

ción tiene que ser constantemente cotejada, puesta a prueba, con la llegada de cualquier demanda o encargo específico.

#### *c) Dinámica interna*

Este aspecto cuestiona la dinámica propia del Equipo en el aquí y ahora: cómo son las relaciones y comunicaciones entre los componentes del Equipo, cómo se viven y ponen en juego los roles profesionales (competitividad-cooperación, poder-sumisión, atracción-rechazo, etc.) y la movilidad y rigidez de estos roles de cara a la tarea específica a desempeñar.

#### *d) Accesibilidad para dar una respuesta*

Se trata de la mayor o menor dificultad que tenga el Equipo para establecer relaciones sencillas, cercanas y directas con los usuarios.

Esta facilidad va a depender de la distancia física, pues es más factible la respuesta ante determinadas cuestiones que se planteen en Gibrleón, que es el municipio cabecera del concierto y -por tanto- dondoo reside el Equipo, que no en Mazagón, aldea de Palos de la Frontera que se encuentra a más de 35 Kms.

Pero también va a depender de los medios de comunicación (por ejemplo, si el usuario dispone de teléfono) y de la posibilidad de contar con unos mediadores oportunos en los distintos ayuntamientos de la comarca, como podrían ser los asistentes sociales municipales.

#### *e) Sintonización mutua*

La interrelación cara a cara del profesional con el usuario debe posibilitar la comunicación y la necesidad de transmitir ideas y afectos que tiene el usuario con respecto a sus necesidades, pero teniendo en cuenta los estilos de expresión (¿pueden hacer referencia a estilos de vida?) y el ritmo en la asunción de la totalidad de la problemática.

#### *f) Independencia de respuestas*

Mediante este aspecto se cuestiona la facilidad o dificultad que puede tener el Equipo para llevar a cabo la respuesta que considera oportuna, en función del contenido y de la forma como se imponen los preceptos institucionales provenientes de la Secretaría Técnica del Área de Servicios Sociales de la Diputación.

#### *g) Intensidad de respuesta*

La magnitud de esfuerzo, en cuanto a continuidad y profundidad, que requieren las soluciones de las distintas demandas que se le presentan al Equipo. Pero no sólo se tiene en cuenta lo que requieren éstas, sino la disponibilidad de esfuerzo que hay durante un periodo más o menos prolongado de tiempo. De cara a ello el Equipo tendrá que hacer una valoración real de sus posibilidades de respuesta, para poder ofertar con el usuario unos objetivos alcanzables.

A este respecto hay que decir que sólo se puede tratar un número limitado de demandas en un espacio de tiempo determinado (volumen óptimo de exigencias de respuesta), máxime cuando muchas de estas demandas que acceden al Equipo, por ser éste un dispositivo de atención primaria de 2º nivel (en un primer nivel estarían los asistentes sociales municipales), requieren complicados análisis e importantes decisiones.

Por encima de este volumen óptimo, se produce la saturación y, por tanto, hay una disminución en el nivel de realización y satisfacción del Equipo.

#### *h) Contexto social*

En la tabla 2 aparece un resumen de lo expuesto en relación con el sistema-profesional.

## **4. Proceso de respuesta del sistema-profesional**

Una vez identificados los aspectos a tener en cuenta del sistema-usuario y del sistema-profesional, entramos a definir los pasos (términos) a efectuar en el proceso de respuesta de los profesionales.

#### *a) Demanda*

Petición de ayuda de individuos o grupos. En dicha petición distinguimos:

- Sujeto formulador: persona/s que hace/n la demanda.

- Sujeto-objeto del que se refiere la necesidad: persona/s para la/s que se hace la demanda.

#### *b) Encargo*

Cuando desde distintos servicios de otras áreas (salud, educación, etc.) o desde servicios especializados (instituciones, etc.) se hacen peticiones de intervención, bien para problemáticas que hay demanda previa de usuarios (el servicio actúa como canal) o bien para problemáticas donde no hay demanda previa de usuarios (el servicio hace las veces de sujeto-formulador); o bien para continuar procesos ya iniciados en servicios especializados.

#### *c) Ayuntamiento*

Lugar institucional y público donde pueden dirigir los ciudadanos sus demandas para que sean atendidas y/o vehiculizadas por/a través de representantes políticos, funcionarios administrativos del ayuntamiento o trabajadores sociales (como se ve se da una multiplicidad de mediadores) hacia el Equipo de Servicios Sociales.

**INDAGACION PRE-ACCION:** Fase primera o apertura de la intervención del Equipo.

#### *d) Primer encuentro*

Toma de contacto con el individuo, grupo o institución que plantean demandas o encargos al Equipo.

#### *e) Recogida de datos*

Recogida de elementos que constituyen la base para decidir de forma objetiva sobre la problemática presentada. Esta recogida puede ser puntual o procesual.

#### *f) Valoración*

Ordenación y selección e interpretación de datos más relevantes que sirven de base para decidir en equipo (interdisciplinariedad) la acción a desarrollar.

**TIPOS DE ACCIONES:** Fase segunda o de desarrollo, en la que se destacan las posibles acciones a llevar a cabo.

#### *g) Asumir-proyectos*

Acción de tomar para sí la responsabilidad del caso mediante la decisión de organizar una respuesta a la problemática presentada. Como mínimo el trabajo interdisciplinar exige en cada caso una valoración conjunta, aunque la actuación directa (en la «cancha») sea llevada sólo por un profesional.

#### *h) Proyecto individualizado*

La organización de la respuesta profesional se centra en un individuo o familia.

*i) Proyecto comunitario*

La organización de la respuesta se extiende más allá del individuo o familia, intentando potenciar las redes (en sus nudos -actores fundamentales sobre los que pivota la estructura grupal- y en sus cabos -actores secundarios-) de relaciones de la comunidad.

*j) Seguimiento*

Asumir el encargo que nos viene de un servicio de otra área (corresponsabilización) o de un servicio especializado, llevando a cabo la parte terminal de un proceso de atención.

Es imprescindible para la definición precisa de este concepto la inclusión del «contrato de objetivos» entre el usuario y el profesional, en el que se especifique con claridad qué se quiere con-seguir y en qué tiempo. Es a partir de aquí como se llegará a un esclarecimiento del momento en que comenzará la acción de seguimiento y en qué consistirá ésta.

*k) Derivación*

Acción de confiar la responsabilidad del caso (coordinación y colaboración) que, por su índole, requiera la actuación de un servicio distinto del Equipo de Servicios Sociales. No hay pérdida de responsabilidad, sino una disminución de ésta.

**REFLEXION POST-ACCION:** Fase tercera o de cierre en la intervención del Equipo.

*l) Evaluación*

Llevar a cabo un conocimiento sobre los efectos producidos así como sobre la idoneidad del proceso de intervención del Equipo.

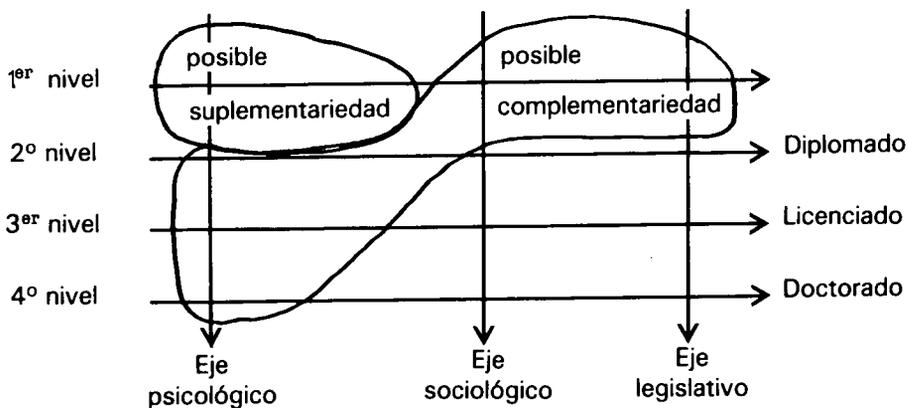
*m) Elaboración*

Transformación de la práctica profesional en informe o artículo.

El cuadro 2 esquematiza el proceso de respuesta del sistema- profesional.

Cuestiones a indagar	Aspectos a tener en cuenta en el sistema- usuario	Ejes de intervención del psicólogo del equipo de Servicios Sociales
a. ¿Quién expresa la problemática? ...	a. Sujeto-formulador.	Integración — Desintegración Disgregación Segregación, etc.  (Grado de resonancia colectiva que tiene la problemática).  Adaptación — Rigidez activa — Estereotipias  (Grado de aprendizaje en la construcción de una respuesta). Atención a la repetición de estructuras de funcionamiento.  Conciencia — Inconciencia  (Grado de asunción de los aspectos fundamentales de la problemática). Atención a la marginación de ciertos aspectos fundamentales.
b. ¿Quién tiene la necesidad de que se exprese? .....	b. Sujeto-objeto del que se refiere la necesidad.	
c. ¿Cómo se expresa? .....	c. Forma de expresión.	
d. ¿Hacia dónde y quién se debe dirigir? .....	d. Destino y destinatarios idóneos.	
e. ¿Cómo se va construyendo un conocimiento y una estrategia de respuesta, aquí y ahora? .....	e. Evolución sincrónica o colaboración en el neosistema usuario-profesional.	
f. ¿Qué se expresa? .....	f. Contenido.	
g. ¿Qué se deja de expresar? .....	g. Vacíos.	
h. ¿A través de qué y quién se comunican usuario y profesional para mantener un encuentro? .....	h. Canal y mediadores.	
i. ¿En qué marco social surge la problemática? .....	i. Contexto social.	

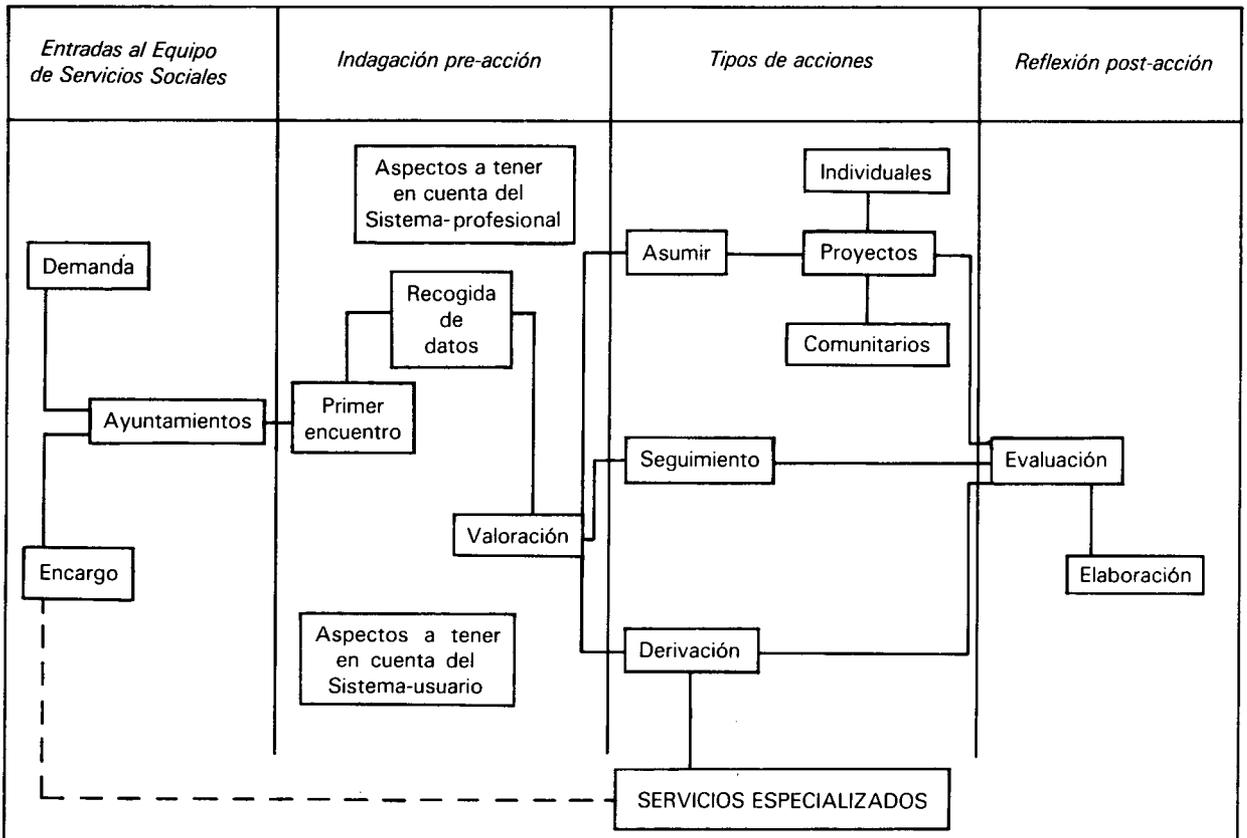
Tabla 1.



Cuadro 1: Composición, estructura, niveles y ejes de actuación del Equipo de Servicios Sociales.

<i>Cuestiones a plantearse internamente el Equipo de Servicios Sociales</i>	<i>Aspectos a tener en cuenta el propio Equipo</i>	<i>Modelos que pueden incidir en aspectos propios del equipo</i>
a. ¿Quién forma el Equipo? .....	a. Composición y estructura.	(y por profesionales distintos de los que componen el Equipo)
b. ¿A qué temáticas debe responder más convenientemente? .....	b. Pertinencia o idoneidad de respuesta.	Grupo Operativo.
c. ¿Qué interrelación se da entre los miembros? .....	c. Dinámica interna.	
d. ¿Qué relaciones se pueden establecer con los usuarios? .....	d. Accesibilidad para la respuesta.	
e. ¿Cómo se va construyendo el conocimiento y la estrategia de respuesta? .....	e. Sintonización mutua entre el profesional y el usuario.	
f. ¿Con qué preceptos institucionales debe contar el Equipo? .....	f. Independencia para la respuesta (a nivel institucional)	Psicología organizacional.
g. ¿Con qué magnitud tiene que incidir?, y ¿Cuál es su disponibilidad para la respuesta? .....	g. Intensidad de respuesta, y nº y complejidad de las respuestas.	
h. ¿En qué marco social se implementa la respuesta? .....	h. Contexto social cercano al usuario.	

**Tabla 2.**



**Cuadro 2:** Identificación de los pasos a efectuar en el proceso de respuesta.