

# El desempeño del rol del psicólogo en los equipos base de servicios sociales



El presente trabajo es una apretada síntesis de la tesis de licenciatura del autor, *El desempeño del rol del psicólogo en los Equipos Base de Servicios Sociales*, dirigida por el profesor doctor J. M.<sup>a</sup> Peiró Silla, catedrático de Psicología Social y director del Departamento de Psicología General de la Facultad de Psicología de Valencia.

ROGELIO NAVARRO DOMENICHELLI

EL término Psicología Comunitaria ha pasado de ser, hace cuatro décadas, desconocido a ocupar un lugar destacado en los congresos internacionales; se le dedica gran cantidad de investigaciones y publicaciones, así como seminarios, siendo reconocida la Psicología Comunitaria como una división (la número 27) dentro de la Asociación Americana de Psicología. La actuación del psicólogo, en el momento actual, dentro del ámbito comunitario se desarrolla, en su mayor parte, a través del trabajo en servicios sociales, considerados éstos en sentido amplio. Esta participación del psicólogo en servicios sociales está conduciendo a la definición de una nueva área de la Psicología, así como de un nuevo rol del psicólogo. Estas circunstancias condujeron a que en el 1.º Congreso del Colegio Oficial de Psicólogos (Madrid, 1984) se definiera, por los profesionales que participaron en el mismo, a esta área de trabajo en Psicología como Psicología de la Intervención Social.

Es necesario señalar la novedad de esta área profesional, que, salvo algunas excepciones, únicamente cuenta con una antigüedad no superior a 6 años en nuestro país, en gran medida a causa de la escasa implantación y desarrollo de los servicios sociales en España. El trabajo del psicólogo en el ámbito de servicios sociales se ha venido desarrollando, en nuestra comunidad autónoma, en el seno de equipos base de servicios sociales, equipos que por su carácter multidisciplinar han supuesto una innovación en las prácticas de intervención de diferentes profesionales vinculados al campo social. Esta nueva concepción de intervención multidisciplinar en la realidad social ha supuesto una aproximación más profunda y enriquecedora a su objeto de estudio; sin embargo, ha puesto de manifiesto la ausencia, en la mayoría de casos, de una escasa clarificación conceptual y operativa de las funciones y desempeños de rol de cada una de las figuras profesionales que conforman el equipo, y en concreto del psicólogo. En este contexto de ausencia y búsqueda de clarificación conceptual y operativa del rol y la conducta de rol del psicólogo en el seno de los equipos base de servicios sociales, consideramos relevante una aproximación al estudio del mismo desde la teoría del rol como una contribución a esa clarificación.

La teoría del rol provee del marco adecuado para el estudio de las dimensiones de relación interperson-

de las dimensiones asociadas al desempeño de rol y sus efectos, así como para el análisis de tareas y de las expectativas que los miembros del equipo poseen sobre ellas. Las organizaciones están compuestas por personas que cumplen papeles, roles, es decir, por personas que deben hacer ciertas cosas y que no deben hacer otras y de las que se esperan ciertos comportamientos. Por rol entendemos «un patrón de conductas asociadas con, o esperadas de, las personas que ocupan una determinada posición» (Argyle, Furham y Graham, 1981).

La definición de rol como expectativas o patrones de conducta esperados lleva a distinguir los aspectos conceptuales básicos en la teoría del rol: los comportamientos que son expresiones más o menos ajustadas de ese rol y, por otra parte, el conjunto de expectativas de rol que desarrollan aquellas personas que desempeñan roles relacionados (*conjunto de rol*) y el propio sujeto que lo desempeña (*persona focal*).

En el presente trabajo se han estudiado las relaciones formales y las relaciones informales implicadas en la organización desde una múltiple perspectiva; por una parte, desde la perspectiva de la persona focal, y, por otra, desde la perspectiva del conjunto de rol. Esta múltiple perspectiva de estudio se ha aplicado también al análisis concreto de un rol específico, a través de las tareas que realiza en su desempeño de rol la persona focal; es decir, la conducta de rol de la persona focal ha sido estudiada desde la perspectiva de ésta, así como desde la perspectiva de las expectativas de los miembros de su equipo base, como integrantes de su conjunto de rol.

#### METODOLOGIA

Metodológicamente, el presente trabajo puede considerarse, en base a sus características, como un estu-

dio de campo circunscrito al ámbito geográfico de la Comunidad Autónoma Valenciana y, en concreto, a 21 equipos base de servicios sociales creados por la Dirección General de Servicios Sociales de la Generalitat Valenciana. Se han considerado, como punto de partida, dos supuestos generales:

— La falta de clarificación, tanto conceptual como operativa, del rol del psicólogo conduce, en ciertos casos, a ambigüedad sobre el desempeño del mismo, que a su vez genera tensiones.

— El mismo hecho de la novedad de los citados equipos como forma de trabajo crea, tanto en la Administración como en su campo de actuación, unas expectativas de actuación conflictivas que generan en los profesionales del equipo tensiones e insatisfacciones en su desempeño de rol.

La aproximación al rol del psicólogo se ha realizado no sólo desde el punto de vista de éste, sino que, como aportación novedosa, se ha introducido el estudio de dicho rol desde la perspectiva de los miembros del equipo.

En este sentido se han elaborado dos cuestionarios:

A) Un cuestionario para la persona focal, en el que se consideran 6 tipos de variables:

— Descriptivas de la persona focal.

— Contextuales, estructurales y relacionales del equipo.

— Variables del desempeño de rol (conflicto y ambigüedad) y sus efectos (tensión, satisfacción y propensión al abandono).

— Análisis de tareas en su desempeño de rol. Para el estudio de las tareas que realizaban los psicólogos se mantuvieron entrevistas previas con el responsable de Acción Comunitaria, de la Dirección General de Servicios Sociales, y con psicólogos miembros de dichos equipos, en orden a delimitar y categorizar aque-



llas tareas que venían desarrollando en su desempeño de rol. El análisis de tareas se realizó no sólo respecto al tiempo real que dedican a cada una de ellas, sino también del tiempo ideal que, según ellos, deberían dedicar para conseguir una optimización de su desempeño de rol.

Se incluye en el mismo otro cuestionario para el estudio y delimitación del conjunto de rol del psicólogo en los equipos base, en el que se consideran variables descriptivas y variables de relación interpersonal entre el conjunto de rol y la persona focal.

B) Un cuestionario para los miembros del equipo, en el que se consideran tres tipos de variables:

- Descriptivas de los miembros del equipo.
- Relacionales con la persona focal.
- Expectativas de actuación en el desempeño de rol del psicólogo.

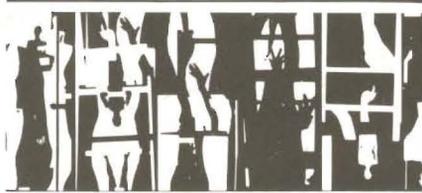
## RESULTADOS

El análisis estadístico de los datos obtenidos en los citados cuestionarios nos ha permitido llegar a los siguientes resultados:

Los *psicólogos* que constituyen la muestra conforman un colectivo mayoritariamente femenino y joven en cuanto a edad (media de edad: 28'6 años), con escaso tiempo de permanencia en su actual ocupación, que trabajan en equipos que actúan predominantemente en un ámbito municipal y con poblaciones comprendidas entre 50.000 y 100.000 habitantes. El análisis de tareas en su desempeño de rol pone de manifiesto la existencia de dos bloques generales de tareas principales, como son: 1) *Actividades relacionadas con cada uno de los sectores de la población usuarios de los servicios*, y dentro de este bloque son las *actividades en el área de familia, infancia y juventud* las consideradas más importantes; y 2) *Actividades internas vinculadas con el propio equipo*, en particular el proceso de análisis, diagnóstico, planificación de programas de intervención y evaluación junto con la coordinación interna. Es decir, las personas focales estiman como actividad más importante, en cuanto a la distribución de tiempo real que le dedican a su trabajo, la atención directa a los sectores de la población usuarios de los servicios; no obstante, una eficaz labor en este bloque va acompañada de una serie de actividades que indirectamente influyen en ella, como son las actividades internas vinculadas con el pro-

prio equipo, principalmente, y aquellas de relación con instituciones y otros profesionales.

Es de destacar, dentro del bloque de *actividades con cada uno de los sectores de la población usuarios de los servicios*, la existencia de una fuerte discrepancia (6'52%) entre los



porcentajes medios de tiempo que dedica el psicólogo a la categoría de *otras actividades* en las distribuciones de tiempo real e ideal, discrepancia que pone de manifiesto el hecho de que el psicólogo viene desarrollando determinadas tareas que no considera integrantes de su desempeño de rol en servicios sociales, y que inciden restando tiempo a las *actividades de participación y dinamización ciudadana*, actividades que según las personas focales deberán ocupar un mayor porcentaje medio del tiempo de su desempeño de rol.

Las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo, por su parte, se caracterizan por la existencia de escasos niveles de poder formal, de conflicto y tensión y altos niveles de comunicación, dependencia y apoyo social en el interior de los mismos; es decir, se trata de equipos donde no existen estructuras generales de poder definidas y sí altos niveles de poder informal. Aunque la tensión es escasa, en términos generales, en aquellos en que se dan niveles altos de tensión aparece relacionada con niveles elevados de conflicto y de independencia en las tareas de los miembros, así como con escasa comunicación y mayor número de miembros en el interior de los mismos. Por otra parte, son aquellos equipos cuyo ámbito de actuación son poblaciones más pequeñas los

que poseen mayores niveles de comunicación y apoyo social entre sus miembros.

Los *miembros del equipo*, por su parte, se perciben a sí mismos, en términos generales, con un relativo poder de influencia sobre la persona focal, pero con niveles altos de poder de experto y referente, valorando como escasas las presiones que ejercen sobre el desempeño de rol de la persona focal, y bastante dependiente a la persona focal en su desempeño de rol de las tareas de ellas. Es decir, en general, la relación laboral con la persona focal es percibida escasamente conflictiva.

El estudio de las discrepancias de tiempo laboral real de la persona focal en los distintos bloques de actividades, según los miembros del equipo y la persona focal, pone de manifiesto la existencia de discrepancias en los bloques de actividades referentes a las «actividades de relación con instituciones» y «actividades de relación con profesionales» (un 5% menos y un 5% más, según los miembros del equipo respecto de los psicólogos). Por otra parte, el análisis de la distribución de tiempo «ideal» de la persona focal y la distribución de tiempo según los miembros del equipo muestran diversas discrepancias; entre ellas, a destacar un menor porcentaje medio de tiempo (7% menor) según las personas focales a las actividades que implican una relación con otros profesio-

nales, y un mayor porcentaje medio de tiempo (7%), según las personas focales, a las actividades que implican una relación con otros profesionales. Dentro del bloque de *Actividades con cada uno de los sectores de población usuarios de los servicios*, se manifiestan discrepancias entre la distribución de tiempo medio que los miembros del equipo precisan que la persona focal debe dedicar a cada uno de los sectores de la población y la distribución de tiempo medio *ideal* que la persona focal piensa debería dedicar a cada una de las actividades de este bloque. Las personas focales consideran que deberían dedicar un menor porcentaje medio de tiempo a las actividades relacionadas con disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales (un 4% y un 5% menor, respectivamente) y a las relacionadas con la reinserción social ex reclusos (un 5% menos); sin embargo, los psicólogos estiman en las actividades de dinamización y participación ciudadana un porcentaje medio de tiempo *ideal* en un 7% mayor que el estimado por los miembros

del equipo. Es decir, frente a un modelo de actuación por parte del psicólogo de carácter comunitario, dirigido a la realización de programas comunitarios mediante servicios normalizados e integrados en el medio habitual de vida, los miembros del equipo desarrollan, en términos generales, una actuación de atención específica sectorial y/o individual.

En cuanto al *conjunto de rol*, hemos clasificado a las personas o grupos que constituyen el conjunto de rol en cuatro categorías:

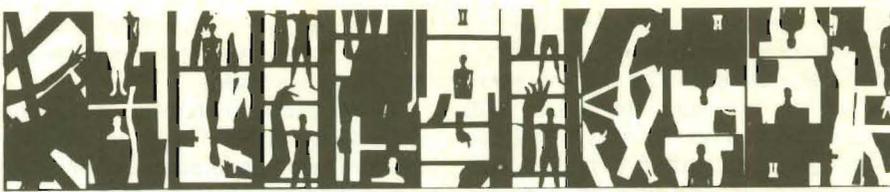
- 1) Políticos.
- 2) Profesionales.
- 3) Usuarios de los servicios.
- 4) Amigos y familiares.

Dentro de esta clasificación el mayor porcentaje dentro de los miembros corresponde a los profesionales y políticos, mientras el menor peso corresponde a los usuarios de los servicios.

Los miembros del conjunto de rol son percibidos por los psicólogos informantes con bastante capacidad de influencia general para determinar cómo realizar su trabajo, pero perciben escasas presiones por parte de aquéllos en la forma de realizarlo. Son los políticos y los profesionales del equipo los que poseen un mayor poder general y los que ejercen un nivel más elevado de presiones sobre la persona focal.

Las relaciones interpersonales entre las personas focales y sus conjuntos de rol se caracterizan por escasos niveles de poder formal y niveles altos de poder informal. Sin embargo, los mayores niveles de poder formal corresponden a los políticos y profesionales del mismo equipo, y los mayores niveles de poder informal, a estos últimos.

Es en el seno del equipo, entre los miembros del equipo, donde se perciben los mayores niveles de poder formal e informal. De otro lado, las relaciones de la persona focal con su conjunto de rol aparecen caracterizadas por escasa dependencia mutua —correspondiendo los mayores niveles entre los miembros del equipo y la persona focal, alta frecuencia de contacto y comunicación, correspondiendo los niveles más altos a los profesionales del mismo equipo y la frecuencia más baja a los usuarios del servicio— y escasos niveles de conflicto, siendo, sin embargo, la frecuencia de conflictos en el trabajo mayor entre la persona focal y los miembros de su propio equipo, y la frecuencia de conflictos interemisores se da en mayor grado entre la persona focal y los usuarios del servicio, así como con aquellos profesionales



que desempeñan su trabajo fuera del equipo.

*El desempeño del rol del psicólogo*, aunque caracterizado por un nivel bajo de conflicto general, presenta sin embargo niveles más altos de conflicto de rol, referidos al conflicto medio-fin y al conflicto persona-rol relativo a la tarea. Es decir, las personas focales experimentan los mayores niveles de conflicto de rol a causa de no poder realizar una tarea o alcanzar un objetivo al no facilitarse los medios o recursos suficientes, así como por la sobrecarga de rol.

Por parte de los miembros del equipo el rol del psicólogo es percibido, en general, como escasamente conflictivo.

En cuanto a la ambigüedad en el desempeño de rol de los psicólogos, éste se muestra caracterizado por la existencia de escasos niveles de cantidad y claridad de información sobre su rol, característica que también perciben los miembros del equipo, valorando el trabajo del psicólogo en éstos como altamente ambiguo.

Es de destacar ciertos niveles de tensión en el desempeño de rol del psicólogo en el conjunto de relaciones con los miembros del equipo, niveles de tensión que aparecen relacionados positivamente con el conflicto de rol.

Los psicólogos se muestran, en términos generales, satisfechos con su actual trabajo; sin embargo, se manifiestan insatisfechos en cuanto

a las prestaciones económicas básicas y complementarias, la seguridad laboral en el empleo y el ambiente físico de trabajo. Es de destacar que los mayores niveles de satisfacción en el desempeño de rol de la persona focal están asociados a bajos niveles de conflicto y tensión, y a una mayor cantidad y claridad de información sobre su rol profesional.

Por su parte, la propensión al abandono de la empresa o del equipo es escasa, prefiriendo, en términos generales, la mayoría de los psicólogos permanecer en su actual empleo. La propensión al abandono se muestra relacionada significativamente con la satisfacción en el rol, de manera que son las personas focales que poseen un menor nivel de satisfacción las que muestran una mayor propensión al abandono.

En suma, el presente trabajo constituye una contribución a la clarificación del rol del psicólogo como profesional de los equipos base de servicios sociales, rol que —como hemos señalado anteriormente— se caracteriza por su novedad como área de intervención profesional en psicología. En este sentido, los resultados aquí apuntados pueden servir para una mejor definición conceptual y operativa de dicho desempeño de rol, posibilitando a la Administración datos que sirvan de base en el diseño de las características y funciones que desarrollan los psicólogos en los equipos base, así como de información sobre aquellas dimensiones contextuales, estructurales y de rela-

