

# Guía para Profesionales de los Servicios Sociales

*Prácticas que cuidan: reflexiones y  
herramientas para fortalecer los cuidados y  
el bienestar profesional*



UNIVERSIDAD  
**PABLO<sup>D</sup>  
OLAVIDE**  
S E V I L L A

Esta guía práctica para profesionales de los Servicios Sociales es fruto del trabajo realizado en el marco del proyecto de investigación e innovación social **“Hacia una cultura ética en los servicios sociales de Andalucía: ética de los cuidados y dilemas éticos”**.

Financiado por la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.



*Imagen de portada: vargazs en Pixabay*

Equipo de Investigación e Innovación:

Nuria Cordero Ramos. [ncorram@upo.es](mailto:ncorram@upo.es)

Raúl Álvarez Pérez. [ralvper@upo.es](mailto:ralvper@upo.es)

Manuel Flores Sánchez. [mflosan@upo.es](mailto:mflosan@upo.es)

Esther Martín Miguel. [e2mcoach.sevilla@gmail.com](mailto:e2mcoach.sevilla@gmail.com)

Guía para Profesionales de los Servicios Sociales. Prácticas que cuidan: Reflexiones y herramientas para fortalecer los cuidados y el bienestar profesional © 2025 por Nuria Cordero Ramos; Raúl Álvarez Pérez; Manuel Flores Sánchez; Esther Martín Miguel está licenciada bajo CC BY-NC 4.0. Para ver una copia de esta licencia, visite <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



30 de abril de 2025, Sevilla

# Índice

¿Por qué esta guía? .....	3
1. Cuidarnos en el contexto de los Servicios Sociales .....	4
Principios del cuidado en los Servicios Sociales .....	4
2. Autocuidado en los Servicios Sociales .....	6
Estrategias para integrar el autoconocimiento en la práctica diaria .....	7
3. Cuidar el modo en que nos relacionamos: Comunicación asertiva en los Servicios Sociales .....	8
¿Por qué es importante en nuestro trabajo? .....	8
Claves para una comunicación más asertiva .....	9
4. Gestionar el estrés para cuidar el bienestar profesional .....	10
Técnicas prácticas para gestionar el estrés y cuidar el bienestar emocional .....	11
5. Trabajo en equipo y supervisión: redes que sostienen el cuidado .....	12
6. Los cuidados hacia las personas usuarias: presencia, vínculo y respeto .....	14
7. Creatividad como capacidad para ejercer los cuidados en los Servicios Sociales .....	16
Agradecimiento y cierre: los cuidados como compromiso colectivo .....	18
Anexos .....	19

# Guía de Autocuidados para profesionales de los SS.SS.

## ¿Por qué esta guía?

El avance tecnológico en los Servicios Sociales ha permitido mejorar la eficiencia y el alcance de las intervenciones. Sin embargo, estos progresos no garantizan, por sí mismos, la implementación de prácticas que aseguren un **ejercicio profesional ético** y respetuoso con los derechos de las personas.

En este sentido, fomentar **buenas prácticas en el ámbito del cuidado** dentro de los entornos profesionales es una tarea esencial para fortalecer el bienestar y la calidad de vida de todas las personas implicadas en los Servicios Sociales.

En los Servicios Sociales comunitarios, la carga burocrática y la orientación hacia la resolución de necesidades urgentes pueden relegar aspectos fundamentales, como el cuidado del bienestar de las personas usuarias y de lxs profesionales. Para garantizar una atención social de calidad, es imprescindible consolidar un **enfoque de cuidados** que trascienda la dimensión meramente instrumental, otorgándole un **valor ético central** en la intervención social.

Esta guía es fruto de las experiencias recogidas en los talleres de autocuidado realizados con profesionales de los Servicios Sociales de cuatro centros seleccionados en el marco del proyecto “HACIA UNA CULTURA ÉTICA EN LOS SERVICIOS SOCIALES EN ANDALUCÍA: ÉTICA DE LOS CUIDADOS Y DILEMAS ÉTICOS” (Expediente SISS: (SSCC)542-2023-00000023-1). Su objetivo principal fue ofrecer herramientas prácticas para cuidar el bienestar físico y emocional de lxs profesionales, y como consecuencia, mejorar la calidad de la atención prestada a las personas usuarias.

Trabajar en los Servicios Sociales implica atender situaciones críticas y responder a demandas constantes. Aunque gratificante, esta labor supone un reto a nivel emocional y físico. Por ello, el autocuidado y el **autoconocimiento** son claves para preservar la **salud mental**, sostener la **motivación** y brindar un **acompañamiento profesional** de calidad.

Además, esta guía pretende ser un punto de partida para la reflexión colectiva sobre cómo incorporar la ética del cuidado en el quehacer cotidiano. Lejos de ofrecer soluciones cerradas, invita a cuestionar prácticas automatizadas, repensar los vínculos profesionales y promover entornos laborales más humanos y sostenibles.

Desde esta perspectiva, cuidar no solo se entiende como una acción dirigida hacia otras personas, sino también como una responsabilidad con unx mismx y con el equipo de trabajo, reconociendo la interdependencia como un valor central en la práctica profesional.

## 1. Cuidarnos en el contexto de los Servicios Sociales

Cuidar a lxs profesionales de los Servicios Sociales es esencial para garantizar intervenciones sostenibles, éticas y de calidad. La exposición continua al sufrimiento, la presión institucional y la sobrecarga emocional afectan tanto al bienestar personal como a la calidad del acompañamiento que se ofrece. Por ello, el **cuidado** no puede entenderse como una responsabilidad individual, sino como un **componente estructural** del trabajo profesional.

En este ámbito, cuidar no significa solo ejecutar tareas, sino **establecer relaciones basadas en la presencia, el compromiso y la sensibilidad**. Implica **reconocer la interdependencia** entre personas usuarias, profesionales e instituciones, y crear vínculos de confianza en entornos seguros que favorezcan el bienestar de todas las partes involucradas.

Para que este enfoque sea posible, es imprescindible contar con condiciones organizativas adecuadas: tiempos y espacios para la reflexión, equipos cohesionados, apoyo institucional real y una gestión que priorice el bienestar emocional. También es clave ofrecer formación en autocuidado, comunicación empática y gestión emocional.

Además, es necesario visibilizar y valorar el trabajo invisible que muchas veces sostienen los equipos sin el reconocimiento necesario. Sin estas bases, hablar de cuidado se convierte en una demanda vacía, desconectada de la realidad cotidiana del sector.

### Principios del cuidado en los Servicios Sociales

- 1. Dignidad y respeto.** Tratar a toda persona con respeto, sin importar su situación o vulnerabilidad.
- 2. Empatía y sensibilidad.** Escuchar y responder a las necesidades emocionales y físicas de las personas atendidas y del propio equipo.
- 3. Autonomía y participación.** Promover la autodeterminación de las personas usuarias en sus procesos de decisión.
- 4. Equidad e inclusión.** Asegurar el acceso a los cuidados sin discriminación, fomentando la justicia social.
- 5. Interdependencia y corresponsabilidad.** Entender el cuidado como una responsabilidad compartida entre profesionales, instituciones y comunidad.

6. **Calidad y sostenibilidad.** Adoptar prácticas que garanticen tanto la efectividad como el bienestar a largo plazo de quienes cuidan y de quienes reciben atención.
7. **Perspectiva de género.** Visibilizar la desigual distribución del trabajo de cuidados y garantizar condiciones equitativas para quienes lo ejercen.

La intervención social no se limita a resolver urgencias, sino que requiere una mirada ética que coloque **el cuidado, la dignidad y la empatía en el centro de la práctica profesional**. Incorporar el cuidado como eje de la intervención mejora no solo la calidad del servicio, sino también la salud física y emocional de quienes lo prestan.

Practicar el cuidado permite **establecer límites saludables, manejar el estrés y equilibrar la vida personal y laboral**. Esto impacta positivamente en el bienestar individual, el rendimiento profesional y la satisfacción con el trabajo. Incorporar hábitos como la comunicación efectiva, las pausas programadas, el trabajo en equipo o el acceso a supervisión profesional reduce el riesgo de desgaste emocional y favorece trayectorias laborales más sostenibles.

Además, el cuidado tiene una dimensión profundamente vinculada al género. En los Servicios Sociales, la mayoría de quienes cuidan y son cuidadas son mujeres. Históricamente, el trabajo de cuidados ha recaído sobre ellas, muchas veces de forma invisible y sin reconocimiento. Esto genera una doble carga: sostener el bienestar de otras personas mientras se enfrentan a la desvalorización, el agotamiento y la falta de espacios para su propio autocuidado. Por eso, **aplicar una perspectiva de género en la gestión del cuidado es imprescindible**. Solo así se podrá visibilizar esta desigualdad y promover políticas que garanticen condiciones justas para las profesionales y para las personas atendidas.

Avanzar hacia una verdadera cultura del cuidado en los Servicios Sociales requiere tanto la transformación de las estructuras institucionales como la implicación activa de lxs profesionales. No basta con esperar que las condiciones cambien desde arriba; también es fundamental que cada persona, desde su rol, pueda asumir el **cuidado propio y colectivo como parte de su práctica cotidiana**. Esto implica revisar dinámicas internas, fomentar entornos donde se puedan expresar necesidades sin miedo y fortalecer habilidades personales como el autocuidado y la comunicación asertiva. Justamente, el siguiente apartado de esta guía profundiza en estas herramientas, fundamentales para sostener la salud emocional, establecer límites y cultivar relaciones profesionales más equilibradas y respetuosas.

Cuidarnos en los Servicios Sociales implica mejorar la calidad de la atención y, al mismo tiempo, la satisfacción de quienes la brindan. El cuidado no es un lujo ni una tarea secundaria: es una necesidad básica para ejercer de manera ética y sostenible.

***Cuidarse no es egoísmo, es una prioridad. Solo desde el equilibrio podemos sostener a otrxs.***

## 2. Autocuidado en los Servicios Sociales

Trabajar en los Servicios Sociales implica estar en contacto constante con situaciones complejas, urgentes y emocionalmente exigentes. Acompañar a personas en contextos de vulnerabilidad, tomar decisiones difíciles y gestionar conflictos requiere no solo habilidades técnicas, sino también una profunda conciencia personal. Mantener el equilibrio entre lo profesional y lo personal es esencial para sostener una práctica ética, saludable y duradera.



1. Foto de Galina Kondratenko en Unsplash

El autocuidado es una competencia profesional, no solo una responsabilidad individual. Invertir en el propio bienestar mejora el clima laboral, fortalece los vínculos con las personas usuarias y contribuye a una atención más humana y sostenible. No se trata de un acto puntual ni de una tarea aislada, sino de un proceso continuo que requiere intención, práctica y apoyo.

En medio del ritmo acelerado del día a día, **hacer una pausa para reconectar** con lo que sentimos y necesitamos es más necesario que nunca. Cuando el cuidado se promueve colectivamente, deja de ser una carga personal y se transforma en una cultura compartida. Las **organizaciones** tienen un rol fundamental: crear **entornos laborales que favorezcan el bienestar profesional** es tan relevante como ofrecer formación técnica. Cuidarse no es un privilegio, sino una condición necesaria para sostener el acompañamiento que brindamos a otras personas.

El autoconocimiento es una herramienta clave dentro del autocuidado. Nos permite identificar cómo nos afecta el trabajo, reconocer

emociones, límites y necesidades, y actuar a tiempo para prevenir el desgaste. Además, fortalece la resiliencia, facilita la adaptación al cambio y mejora la colaboración en los equipos.

**Conocerse** también permite identificar fortalezas, talentos y aspectos a desarrollar, lo que favorece una toma de decisiones más clara y una distribución de tareas más equitativa.

Ser conscientes de los propios sesgos —relacionados con el género, la edad, el origen cultural, la clase social, entre otros— mejora la calidad de las intervenciones, haciéndolas más justas, inclusivas y respetuosas.

Este proceso de conocimiento personal también **enriquece el vínculo con las personas usuarias**. Al actuar con mayor presencia, claridad y responsabilidad, se evitan respuestas automáticas o proyectadas que puedan afectar la relación de ayuda. A su vez, fortalece la coherencia entre los valores personales y las acciones profesionales, lo que refuerza el sentido del trabajo cotidiano y la confianza en el propio rol.

## Estrategias para integrar el autoconocimiento en la práctica diaria

1. Participar en **reuniones de equipo, espacios de diálogo y retroalimentación** permite detectar fortalezas y áreas de mejora.
2. La **introspección**, mediante la reflexión, la escritura personal, el mindfulness o la autoobservación consciente, también es una vía valiosa.
3. Incluir **espacios grupales**, talleres o instancias de supervisión como parte habitual del trabajo contribuye al aprendizaje y al bienestar emocional.
4. Una práctica concreta y accesible es **programar recordatorios** durante la jornada laboral, cada dos o tres horas. Al activarse, hacer una breve pausa para preguntarse:

¿Cómo estoy? ¿Cómo se siente mi cuerpo, mi mente y mi ánimo en este momento?

Realizar unas **respiraciones profundas** y tomar conciencia del estado interno antes de continuar puede marcar una gran diferencia.

El **autocuidado**, sostenido por el autoconocimiento, **fortalece la salud emocional** de quienes trabajan en los Servicios Sociales y mejora la calidad de las intervenciones. Es una base sólida para un ejercicio profesional más consciente, ético y equilibrado.

*Conocerse a una misma es el principio de toda sabiduría.*

**Aristóteles**



### 3. Cuidar el modo en que nos relacionamos: Comunicación asertiva en los Servicios Sociales

En los Servicios Sociales, **la manera en que nos comunicamos es tan importante como lo que hacemos**. Expresarnos con claridad, empatía y respeto mejora los vínculos laborales, fortalece la relación con las personas usuarias y previene conflictos innecesarios. Una comunicación consciente no solo facilita el trabajo en equipo, sino que también reduce el estrés, la frustración y el desgaste emocional.

La **comunicación asertiva** es la capacidad de expresar lo que pensamos, sentimos o necesitamos de forma directa y honesta, sin agredir ni someterlos. Nos permite defender nuestros derechos sin invadir los de otras personas, establecer límites saludables y resolver tensiones desde una actitud constructiva. En contextos como los Servicios Sociales, donde hay **alta carga emocional y presión institucional**, la asertividad se convierte en una herramienta clave para el cuidado relacional.

Practicar una comunicación asertiva no significa decir todo sin filtro, sino elegir con conciencia el momento, el tono y la forma más adecuada para que el mensaje sea recibido sin generar daño. Implica también saber escuchar, validar emociones, aceptar desacuerdos y buscar formas respetuosas de resolver diferencias. La comunicación asertiva busca generar entendimiento mutuo.

#### ¿Por qué es importante en nuestro trabajo?

- ✓ **Favorece el trabajo en equipo:** la claridad y el respeto en la comunicación fortalecen la colaboración, previenen malentendidos y generan confianza.
- ✓ **Facilita la resolución de conflictos:** permite abordar desacuerdos sin hostilidad, reduciendo el riesgo de enfrentamientos innecesarios.
- ✓ **Permite poner límites sin culpa:** expresar malestar o rechazar una demanda excesiva protege nuestro bienestar emocional.
- ✓ **Reduce el malestar acumulado:** decir lo que necesitamos, en lugar de callar, ayuda a evitar frustración, desgaste o desconexión del equipo.
- ✓ **Mejora la intervención profesional:** la honestidad comunicativa fortalece el vínculo con las personas usuarias y favorece un acompañamiento más ético y humano.

Cuando no nos comunicamos de manera asertiva, se generan tensiones que se acumulan: aceptamos tareas que no podemos asumir, evitamos poner límites por temor al conflicto, o silenciemos emociones que necesitan ser expresadas. A largo plazo, esto afecta tanto al bienestar personal como al funcionamiento del equipo.

Aprender a **comunicarnos** de forma más clara, honesta y respetuosa es también una **forma concreta de autocuidado**.

## Claves para una comunicación más asertiva



### **Escucha activa**

Prestar atención con todo el cuerpo. Escuchar sin interrumpir, sin anticipar respuestas y sin juzgar.

Mirar, asentir, respetar los silencios y mostrar interés genera confianza y crea un espacio seguro.



### **Hablar desde la experiencia propia**

Usar frases en primera persona, como “Yo me siento sobrecargada” o “Para mí es importante hablar esto en equipo”, evita acusaciones y facilita el diálogo.



### **Cuidar el lenguaje no verbal**

El cuerpo también comunica. La coherencia entre el tono de voz, la postura, los gestos y el mensaje fortalece la claridad y evita malentendidos.



### **Poner límites con firmeza y respeto**

Saber decir “no” cuando es necesario protege nuestra salud emocional y legitima a otras personas a hacer lo mismo.

Negarse a sobrecargas o a dinámicas injustas también es un acto de cuidado colectivo.



### **Practicar y entrenar**

La asertividad se desarrolla con el tiempo.

Espacios de formación, supervisión o reflexión compartida permiten incorporar nuevas herramientas y consolidar esta forma de comunicarse.

**La comunicación asertiva no es solo una técnica, sino una actitud:** una forma de estar en el mundo desde el respeto hacia una misma y hacia las demás personas.

En el ámbito de los Servicios Sociales, cuidar cómo nos relacionamos es parte del compromiso ético con las personas que acompañamos... y también con nosotras mismas.

*Lo que no se comunica, no existe.*

**Gabriel García Márquez**

## 4. Gestionar el estrés para cuidar el bienestar profesional

Trabajar en los Servicios Sociales implica **estar en contacto constante con el dolor, la urgencia y la complejidad** de las realidades humanas. Acompañar situaciones límite, sostener intervenciones con recursos escasos o ser profesional dentro de estructuras institucionales rígidas puede generar **altos niveles de estrés**, especialmente cuando no existen apoyos adecuados ni espacios de contención.

El estrés profesional **no es un signo de debilidad**, sino una respuesta natural del cuerpo y la mente ante situaciones que percibimos como desafiantes o amenazantes. En su forma positiva, conocida como eustrés, puede activar nuestras capacidades, enfocarnos y prepararnos para responder con eficacia. Sin embargo, cuando esta activación se sostiene en el tiempo sin espacios para la recuperación, aparece el distrés, una forma nociva de estrés que afecta de manera directa la salud física, emocional y mental.

El cuerpo responde al estrés mediante un sistema llamado eje HHA (Hipotálamo–Hipófisis–Adrenal), liberando adrenalina y cortisol, dos hormonas que nos preparan para la acción. Esta respuesta aumenta la frecuencia cardíaca, la tensión muscular, la respiración y el estado de alerta. Si esta activación se cronifica, puede derivar en insomnio, problemas digestivos o cardiovasculares, debilitamiento del sistema inmunológico, alteraciones en la memoria y dificultad para concentrarse.

**Las señales del estrés se manifiestan de múltiples formas.** A nivel físico, aparecen la fatiga, los dolores de cabeza, la tensión muscular o los trastornos digestivos. En el plano emocional, se expresa como ansiedad, irritabilidad, tristeza o sensación de sobrecarga. También puede impactar en lo cognitivo, dificultando la toma de decisiones, generando pensamientos negativos o bloqueos mentales. Y en la conducta, puede traducirse en aislamiento, cambios en el apetito o en el sueño, y uso excesivo de pantallas u otras formas de evasión.

En los Servicios Sociales, son **muchos los factores que pueden activar este estrés**: la carga laboral elevada, la exposición continuada a situaciones traumáticas, la falta de recursos para abordar demandas complejas, la escasa valoración institucional, los conflictos de rol o de equipo, y la dificultad para poner límites o desconectar del trabajo fuera del horario laboral.

Frente a este escenario, **el bienestar emocional no debe entenderse como estar bien todo el tiempo**, sino como la capacidad de contar con herramientas y apoyos que nos permitan atravesar los desafíos con equilibrio. Reconocer lo que sentimos, hablarlo, pedir ayuda, descansar y cuidar lo que nos hace bien son actos fundamentales para sostenernos en el ejercicio profesional. El malestar no debe vivirse en soledad ni ocultarse por miedo o culpa. **Generar espacios** donde se pueda hablar del estrés sin tabúes es un paso imprescindible para construir culturas organizacionales más humanas y saludables.

El **estrés** es inevitable, pero **cómo lo gestionamos** está en nuestras manos.

## Técnicas prácticas para gestionar el estrés y cuidar el bienestar emocional

### 1. Técnicas basadas en el cuerpo

- a. Respiración diafragmática. Inhalar profundamente por la nariz, sintiendo cómo se expande el abdomen, y exhalar lentamente por la boca.

**Beneficio:** Reduce la activación del sistema nervioso y aporta calma inmediata.

- b. Relajación muscular progresiva (Jacobson). Tensionar y relajar distintos grupos musculares, desde los pies hacia la cabeza.

**Beneficio:** Disminuye la tensión acumulada y facilita el descanso.

- c. Actividad física regular. Caminar, practicar yoga, nadar o cualquier movimiento placentero.

**Beneficio:** Libera endorfinas, mejora el estado de ánimo y disminuye el estrés.

### 2. Técnicas basadas en la mente

- a. Mindfulness o atención plena. Prestar atención al momento presente sin juzgar. Ejemplo: Antes de una reunión, tomar tres minutos para centrarse en la respiración.

**Beneficio:** Reduce la rumiación mental y mejora la claridad.

- b. Reestructuración cognitiva. Identificar pensamientos automáticos negativos y transformarlos en frases realistas. Ejemplo: cambiar “No puedo más” por “Hoy voy a priorizar lo importante”.

**Beneficio:** Mejora la percepción de control.

- c. Gestión del tiempo. Organizar las tareas según su urgencia e importancia.

**Beneficio:** Disminuye la sensación de desborde y mejora la eficacia.

### 3. Técnicas basadas en las emociones

- a. Expresión emocional saludable. Hablar con alguien de confianza o escribir lo que se siente.

**Beneficio:** Libera tensión emocional y evita el bloqueo.

- b. Autoafirmaciones positivas. Frases breves como “Estoy haciendo lo mejor que puedo” o “Merezco cuidar de mí”.

**Beneficio:** Refuerzan la autoestima y el sentido de agencia.

- c. Actividades placenteras. Dedicar tiempo a hobbies, arte, lectura, música o naturaleza.

**Beneficio:** Restablecen el equilibrio emocional y regeneran energía.

## 5. Trabajo en equipo y supervisión: redes que sostienen el cuidado

El trabajo en los Servicios Sociales no se puede sostener desde el aislamiento. En contextos de alta exigencia emocional, burocrática y ética, el trabajo en equipo se convierte en una red de apoyo indispensable para el bienestar profesional y la calidad de la intervención. **Acompañar** realidades complejas requiere también ser acompañadas en la tarea, compartir la carga emocional, pensar colectivamente y construir vínculos basados en la confianza.

Un equipo no es simplemente un conjunto de personas que comparten un espacio laboral. Es una **comunidad profesional** donde se gestan decisiones, emociones, conflictos y aprendizajes. Cuando estos vínculos son respetuosos, cooperativos y cuidados, no solo mejoran el clima de trabajo, sino también la atención que se brinda a las personas usuarias.



2. Imagen de PublicDomainPictures en Pixabay

Trabajar en equipo desde una lógica de cuidado implica:

- ✓ **Escuchar** activamente las vivencias y necesidades del otro.
- ✓ **Compartir** saberes y responsabilidades de manera horizontal.
- ✓ **Validar** el malestar sin culpabilizar ni minimizar.

- ✓ **Reconocer** el trabajo invisible que muchas veces pasa desapercibido.
- ✓ **Construir espacios** donde sea posible expresar dudas, límites y emociones sin temor al juicio.

Sin embargo, **trabajar en equipo no es siempre fácil**. Las diferencias, las tensiones o la falta de tiempo pueden generar roces, silencios o desconexión.

Por eso, además de generar espacios informales es necesario contar con **espacios estructurados** para revisar lo que sucede en la dinámica grupal es tan importante como organizar las tareas o los turnos. En este sentido, la supervisión profesional es espacio colectivo para la reflexión y los cuidados profesionales.

No se trata solo de pensar casos, sino de abrir un espacio donde poner en palabras lo que nos atraviesa en la práctica: dudas, emociones, dilemas, bloqueos, aprendizajes.

La **supervisión**, cuando se vive como un espacio seguro y sin juicio, ayuda a fortalecer los vínculos entre las personas que forman el equipo profesional, ordenar pensamientos, recuperar el sentido del rol y revisar colectivamente los límites entre lo personal y lo profesional. Se convierte así en una herramienta clave para prevenir el desgaste, sostener la motivación y favorecer una práctica más ética y consciente.

Integrar la supervisión dentro del trabajo en equipo permite:

- ✓ **Abordar conflictos** o tensiones desde una mirada colectiva.
- ✓ **Compartir el impacto emocional** del trabajo sin miedo ni culpa.
- ✓ **Reforzar la identidad** y la función profesional desde la escucha y el reconocimiento.
- ✓ **Prevenir el aislamiento** y fomentar una cultura de acompañamiento mutuo.

Tanto el trabajo en equipo como la supervisión contribuyen a construir una cultura organizacional donde los **cuidados** han de ser **compartidos**. No se trata de espacios “extra” o “opcionales”, sino de pilares necesarios para sostener la intervención social desde un lugar más saludable y sostenible.

Cuando existen equipos que se escuchan, se cuidan y se piensan en conjunto, el malestar no se transforma en carga individual, sino en una oportunidad para revisar y transformar la práctica.

Cuando la supervisión se consolida como un derecho y no como un recurso excepcional, se fortalece la ética del cuidado en todos los niveles de la intervención.

*El poder auténtico tiene su origen en la cooperación y el consenso, no en la fuerza.*

**Hannah Arendt**

## 6. Los cuidados hacia las personas usuarias: presencia, vínculo y respeto

Cuidar en los Servicios Sociales no es solo aplicar conocimientos técnicos ni responder a demandas urgentes. Es también una forma de **estar** y de **vincularse**: con respeto, presencia y sensibilidad.

En contextos atravesados por la urgencia, la sobrecarga o la presión institucional, el cuidado hacia las personas usuarias corre el riesgo de volverse funcional o protocolar. Por eso, recuperar su dimensión ética y relacional es fundamental para sostener intervenciones humanas, justas y transformadoras.

Desde esta perspectiva, **los cuidados se construyen con las personas**, no para las personas. Es reconocer sus historias, sus tiempos, su autonomía y su derecho a decidir sobre su propio proceso. Requiere presencia real, escucha activa, y una actitud que no anule la singularidad de la persona, sino que la acoja sin juicio.

Acompañar desde esta mirada significa construir un vínculo que no solo ofrece respuestas, sino que da lugar al **encuentro**, al **reconocimiento** mutuo y al **respeto** por la diferencia.

La ética del cuidado nos invita a ir **más allá de normas y procedimientos**. Nos recuerda que cuidar implica una responsabilidad afectiva, una atención humanizada y una conciencia profunda del impacto que nuestras acciones pueden tener en la vida de las personas que acompañamos.

No se trata de ejercer un rol de poder, sino de acompañar desde la horizontalidad, la empatía y la confianza en la capacidad de las personas para decidir sobre su vida, incluso en momentos de gran vulnerabilidad.

Esto también implica evitar formas sutiles de paternalismo o sobreprotección. Acompañar no es sustituir la voz de nadie ni asumir su lugar. Es **abrir posibilidades**, compartir herramientas, y confiar en que cada persona tiene recursos propios, aunque a veces estén debilitados por el contexto.

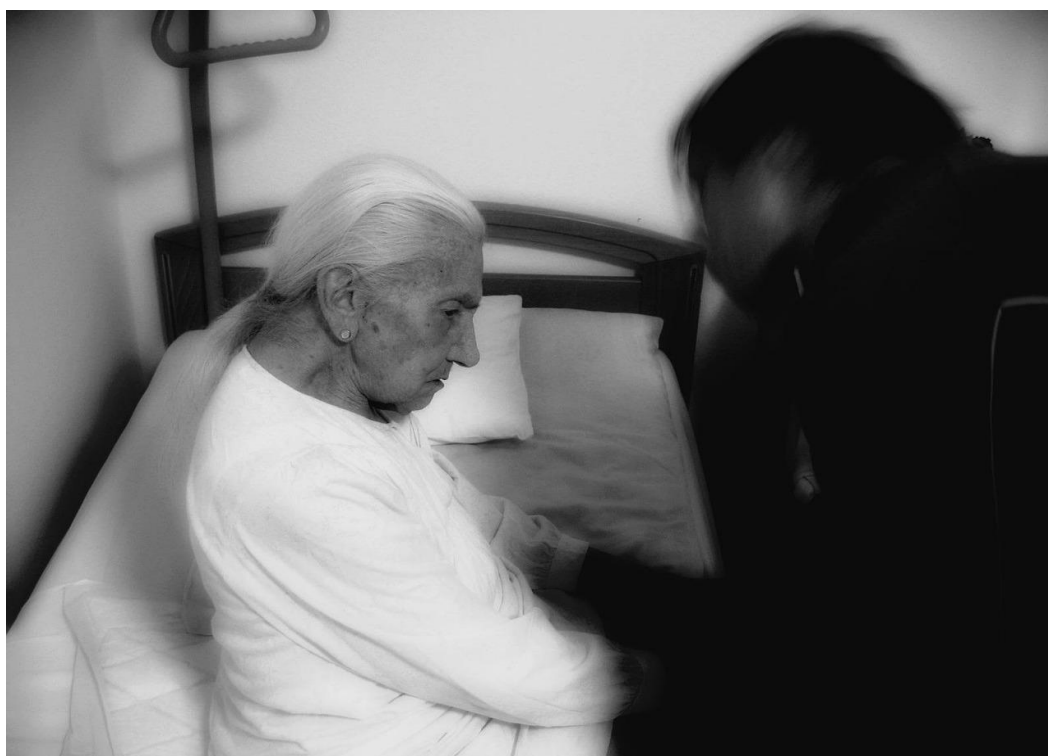
El enfoque de cuidados con perspectiva de derechos implica considerar a las personas usuarias como participantes activas, no como receptoras pasivas de ayuda. Significa garantizar su **participación**, adaptar la intervención a sus **necesidades reales** —más allá de lo previsto por el sistema— y evitar prácticas que refuercen desigualdades, jerarquías o estigmas.

La diversidad de trayectorias vitales, de contextos culturales, de identidades y formas de vivir el o de considerar el bienestar debe estar siempre presente en las prácticas cotidianas.

Más allá de las herramientas técnicas, es el **vínculo humano** lo que sostiene el proceso de acompañamiento. La confianza, la cercanía y el respeto por los silencios o los tiempos de la otra persona son gestos que no aparecen en los expedientes, pero que construyen experiencias profundamente reparadoras. Cuidar desde el vínculo no significa involucrarse sin límites, sino estar presentes de forma profesional, auténtica y consciente.

Este tipo de cuidado también requiere humildad y apertura para seguir aprendiendo. Cada persona que llega al servicio, cada historia que se nos confía, nos plantea nuevos desafíos y preguntas.

La complejidad de las realidades sociales actuales exige una **formación continua** que no solo actualice conocimientos técnicos, sino que nos permita revisar nuestras prácticas, cuestionar nuestros supuestos y



enriquecer la forma en que acompañamos.

Aprender es parte del cuidado: cuidar a los otros también implica cuidar la calidad de lo que ofrecemos.

Formarnos, leer, compartir experiencias, participar en espacios de reflexión y supervisión no solo mejora la

3. Imagen de Gerd Altmann en Pixabay

intervención. También nutre nuestra motivación, sostiene nuestro rol y nos permite renovar el sentido de nuestra tarea. Acompañar éticamente es también reconocer que necesitamos seguir creciendo como profesionales y como personas.

Cuidar a las personas usuarias es, en última instancia, **reconocer su dignidad** y su derecho a ser vistas, escuchadas y acompañadas con respeto. Es sostener una forma de estar que no se impone, sino que se ofrece. Que no ocupa todo el espacio, sino que lo comparte. Que no exige resultados inmediatos, sino que confía en los procesos.

*Las personas pueden olvidar lo que dijiste, incluso lo que hiciste, pero **nunca olvidarán cómo las hiciste sentir.***

**Maya Angelou**



## 7. Creatividad como capacidad para ejercer los cuidados en los Servicios Sociales

En el ejercicio profesional dentro de los Servicios Sociales, solemos asociar el cuidado con la escucha, la contención, la técnica o el saber especializado. Sin embargo, existe un recurso que muchas veces pasa desapercibido, pero que resulta esencial para sostener y renovar nuestras formas de acompañar: la creatividad.

Lejos de ser una habilidad exclusiva del ámbito artístico, la creatividad implica la **capacidad de imaginar nuevas maneras** de pensar, sentir, actuar y resolver problemas. Se vuelve especialmente valiosa en contextos marcados por la complejidad, el cambio constante y la incertidumbre, características propias del trabajo cotidiano en los Servicios Sociales. Ser creativos nos permite encontrar caminos donde parece no haber opciones, comunicarnos con mayor cercanía, escuchar con otras preguntas e intervenir con sensibilidad incluso en los entornos más duros.

Además de ser una herramienta de intervención, la creatividad también es una **fuentes de bienestar**. Crear, en cualquiera de sus formas, puede ayudarnos a procesar emociones, reducir el estrés y reconectar con el sentido profundo de nuestro trabajo. Frente al desgaste provocado por la rutina, la urgencia o la burocracia, la creatividad nos ofrece un respiro: devuelve vitalidad, despierta la curiosidad y nos ancla nuevamente en el presente.

En este sentido, la creatividad no es solo una capacidad individual, sino también una **actitud profesional**. Nos ayuda a adaptarnos a lo inesperado, a improvisar con criterio, a personalizar las intervenciones y a generar vínculos auténticos. En escenarios donde los recursos materiales escasean, muchas veces la herramienta más poderosa que tenemos es nuestra imaginación, nuestra sensibilidad y nuestra disposición para crear alternativas.

La creatividad puede manifestarse en los **gestos más pequeños**: en cómo formulamos una pregunta, en la manera en que ambientamos un espacio, en la redacción de un informe o en cómo encontramos formas de conectar con alguien que no habla o no quiere hablar. A veces, una idea sencilla, una mirada distinta o un recurso improvisado pueden modificar por completo el curso de una intervención.

Para desarrollar esta capacidad en el ámbito de los Servicios Sociales, es necesario fomentar entornos colaborativos donde el diálogo y el intercambio de ideas sean prácticas habituales. La formación continua en metodologías creativas, técnicas de resolución de problemas y enfoques centrados en el cuidado es clave para ampliar nuestras herramientas.

También es fundamental promover la flexibilidad, permitiendo la experimentación con nuevas estrategias, y adaptar las prácticas profesionales a las realidades cambiantes. La autocrítica juega un papel esencial, ya que nos permite revisar nuestras intervenciones y buscar formas más eficaces y humanas de acompañar.

La creatividad se potencia cuando se considera a las personas usuarias como protagonistas del proceso. **Involucrarlas** desde el inicio, utilizando herramientas que eviten la revictimización y permitan el diseño conjunto de soluciones, fortalece el sentido de las acciones y pone en el centro su experiencia.

Explorar, probar, equivocarse y aprender son procesos necesarios para mejorar la calidad del servicio y, al mismo tiempo, cuidar a quienes lo brindan. También en nuestra vida personal, **cultivar la creatividad es una forma de autocuidado**. Actividades como escribir, dibujar, cocinar, cantar, bailar, construir con las manos o emocionarnos con una película nos ayudan a salir del automatismo, reconectar con el disfrute y sostener el compromiso con nuestra tarea.

La creatividad no es un privilegio de unos pocos. Es una **capacidad universal** que puede desarrollarse, entrenarse y compartirse. Solo hace falta darnos permiso para explorar, probar cosas nuevas y confiar en



que también desde ahí estamos cuidando.

En el marco de los Servicios Sociales, esta habilidad adquiere un valor central. Nos permite adaptarnos a cada situación, diseñar estrategias flexibles, resolver problemas con empatía y crear intervenciones más humanas y eficaces. Al integrar la creatividad en nuestra práctica,

4. Imagen de Elisa en Pixabay

mejoramos la calidad del cuidado, fortalecemos el vínculo con las personas usuarias y promovemos un bienestar integral.

*La creatividad no se gasta. Cuanto más la usas, más tienes.*

**Maya Angelou**

## Agradecimiento y cierre: los cuidados como compromiso colectivo

Los cuidados profesionales en los Servicios Sociales no pueden entenderse únicamente como una responsabilidad individual, ligada al saber hacer de cada profesional. Por el contrario, constituyen un **compromiso colectivo**, que involucra tanto a quienes están en la intervención directa como a quienes diseñan, gestionan y sostienen los marcos institucionales desde los cuales se brinda la atención.

Desde el plano profesional, este compromiso implica ejercer la tarea con competencia técnica, reflexión ética y un profundo respeto por los derechos de las personas atendidas. Supone también **integrar el autocuidado** como parte del ejercicio profesional: reconocer los propios límites, solicitar apoyo cuando es necesario y contar con espacios que permitan sostener intervenciones de calidad sin comprometer el bienestar personal.

Pero esta responsabilidad no puede recaer únicamente sobre quienes están en primera línea. Es indispensable que las administraciones, entidades y equipos directivos generen las **condiciones organizativas necesarias** para que los cuidados sean sostenibles en el tiempo. Esto incluye espacios para la coordinación y la supervisión, formación continua, tiempos adecuados para el trabajo reflexivo, y una cultura institucional basada en el reconocimiento, la corresponsabilidad y el cuidado mutuo.

En este marco, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a los equipos profesionales de los Servicios Sociales que participaron con compromiso, generosidad y apertura en los talleres de autocuidado. Su disposición para reflexionar, compartir experiencias y explorar nuevas herramientas ha sido clave para enriquecer este proceso colectivo.

Cada palabra, cada experiencia, cada momento de escucha y creación compartido durante los talleres ha sido un gesto de cuidado que dio sentido a esta propuesta. En un contexto profesional atravesado por la urgencia y la exigencia constante, reconocemos y valoramos profundamente el acto de tomarse un tiempo para mirar hacia adentro, para cuidarse y para repensar cómo seguir cuidando mejor.

Esta guía recoge muchas de esas experiencias, ideas y reflexiones. Deseamos que funcione como recurso práctico, pero también como recordatorio simbólico: el cuidado profesional no puede sostenerse sin el cuidado de quienes lo ejercen. La creatividad, la colaboración y la presencia consciente son caminos posibles para construir prácticas que cuidan sin descuidarse. Gracias por su entrega, su compromiso cotidiano y por sostener, con sensibilidad y profesionalismo, el corazón de los Servicios Sociales.

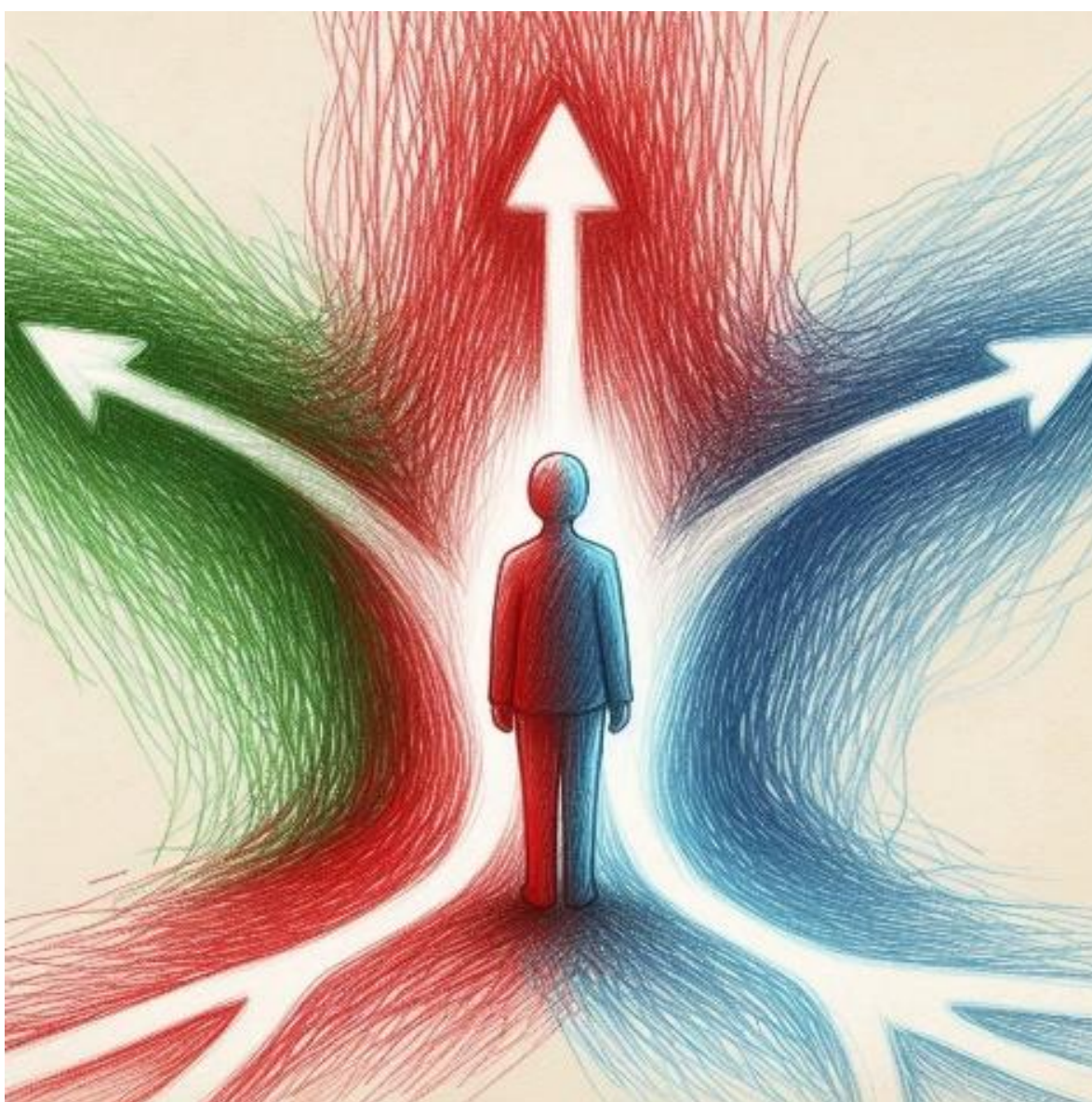
**Cuidar bien** exige también cuidar las condiciones en las que se cuida.

## Anexos

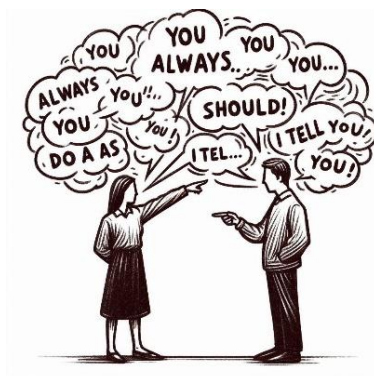
### Guía de autocuidados

#### 1. Conversación Asertiva

**El mejor camino para lograr conflictos constructivos.**



- Camino 1 (Agresivo):



- Camino 2 (Pasivo):



- Camino 3 (Asertivo):





## 2. La fórmula asertiva

### “Los 4 Pasos del Mensaje Yo”

Esquema Visual:

Paso 1. Observar sin juzgar *"Cuando ocurre [hecho concreto]..."*



Paso 2. Expresar cómo te sientes *"Me siento [emoción]..."*



Paso 3. Explicar por qué te afecta "...porque necesito/valoro [necesidad]..."



Paso 4: Proponer una alternativa/Acción "*¿Podríamos [petición concreta]?*"



**Ejercicio propuesto:**

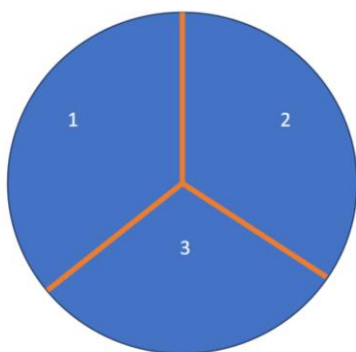
Los participantes deben identificar situaciones de su trabajo donde han utilizado cada uno de estos estilos de comunicación.

AGRESIVIDAD	PASIVIDAD	ASERTIVIDAD

Posteriormente deben practicar cómo reformularían sus respuestas o conversaciones utilizando un estilo asertivo con los 4 pasos.

- a. Técnica de Respiración 4-7-8. Para reducir la activación fisiológica y mental en situaciones de estrés.

En cada sector del reloj:



- ✓ Sector 1: "Inhala en 4 segundos".
- ✓ Sector 2: "Mantén la respiración 7 segundos".
- ✓ Sector 3: "Exhala en 8 segundos".

**Ejercicio:**

- Guiar a los participantes a través de la técnica de respiración 4-7-8, practicando varias 3-4 rondas, 2 veces al día.
  - Después, pedirles que reflexionen sobre cómo se sienten tras la realización del ejercicio y en qué les ha sido beneficioso.
- b. Feedback Constructivo y Reconocimiento en Equipo. Fomentando la comunicación positiva y la mejora continua en los equipos de trabajo.





OJO: el Feedback debe ser específico, concreto, sincero, oportuno enfocado en el reconocimiento, en la mejora continua.

### Ejercicio:

- Invitar a los participantes a practicar dar y recibir Feedback constructivo, incluyendo:
  - primero siempre algo positivo *“Me gustó como...”*
  - después algo a mejorar *“¿Podrías probar a ...?”*
  - terminar transmitiendo confianza *“Gracias por tu implicación” “Lo harás genial”*
- Promover la reflexión sobre la importancia del Feedback y el reconocimiento para el bienestar del equipo. *“Cuándo te han dado Feedback constructivo ¿cómo te has sentido?”*

❖ **Bibliografía recomendada.**

1. "Los cuatro acuerdos" Miguel Ángel Ruíz Macías
2. "Respira. La nueva ciencia de un arte olvidado" James Néstor
3. "El poder del ahora" Eckhart Tolle
4. "Lo bueno de tener un mal día" Anabel González
5. "Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva" Stephen Covey
6. "La asertividad: expresión de una sana autoestima" Olga Castanyer

❖ **Películas.**

1. "Inside out" 1 y 2: entender cómo funcionan nuestras emociones y cómo comunicarlas.
2. "El indomable Will Hunting: la importancia de la expresión emocional, la empatía y cómo el diálogo puede cambiar vidas.

❖ **Documentales.**

1. "Heal" (Netflix). Cómo la mente influye en nuestra salud física. Estrés, respiración y bienestar general.
2. "El dilema de las redes sociales". Entender cómo nos comunicamos y se generan conflictos.

❖ **Webs, Apps y Guías.**

1. "HEADSPACE". <https://www.headspace.com/es>. También cuenta con serie en Netflix y en 8 capítulos enseña y guía en la práctica del mindfulness.
2. PSICOLOGÍA Y MENTE. <https://psicologiaymente.com/>. Artículos y publicaciones prácticas sobre autocuidado, comunicación, autogestión...
3. INSIGHT TIMER: app con opciones gratuitas de ejercicios de relajación, meditaciones guiadas, minuterios...