

TRABAJO SOCIAL Y RESILIENCIA: Intervenir desde las fortalezas

Autoras: Almudena Juárez Rodríguez y Santa Lázaro Fernández
Universidad Pontificia Comillas de Madrid

Resumen: Recientemente, el concepto de resiliencia ha experimentado una gran acogida y desarrollo en el ámbito de las ciencias sociales y de la salud. Esta comunicación intenta poner de relieve las sinergias que existen entre el Trabajo Social y el concepto y proceso de resiliencia. El Trabajo Social y la Resiliencia, comparten contenidos teóricos comunes y la práctica profesional apuesta y trabaja por la promoción de las capacidades que suponen la realización y bienestar del individuo para potenciar su autonomía en todos los campos. Afrontar las adversidades y salir fortalecido de ellas responde al nombre de resiliencia, una realidad que propone un modelo que enfatiza las fortalezas que los individuos poseen, han generado y/o fortalecido en su interacción con el medio a través de su paso por las distintas etapas vitales. Estas fortalezas, a las que en el Trabajo Social suele denominar como recursos internos al individuo, son la base, el medio y el fin de muchas de las intervenciones profesionales. Para apoyar esta pretensión se expone un estudio exploratorio de carácter cualitativo realizado mediante entrevistas estructuradas, llevado a cabo con una muestra de trabajadores sociales en activo donde se analiza la aplicación de los pilares de la resiliencia en la intervención profesional. En el estudio se intenta explorar en qué medida, independientemente del conocimiento que del concepto de resiliencia tengan los trabajadores sociales, muchos de sus elementos configurativos están incorporados en la práctica profesional porque forman parte del cuerpo teórico y los valores del Trabajo Social.

Palabras clave: Trabajo Social, Resiliencia, pilares de la resiliencia

INTRODUCCIÓN

Hasta hace unos años el término resiliencia era desconocido para la mayoría de docentes e investigadores en España pero en la actualidad está presente, cada vez más, en trabajos académicos y en publicaciones e incluso se ha incorporado al lenguaje común. La palabra era desconocida, sin embargo, lo que representa es tan antiguo como la propia humanidad, la creencia de que lo positivo siempre tiene que pesar más que lo negativo y que las fortalezas suman más que lo que las dificultades pueden restar. Afrontar las adversidades y salir fortalecido de ellas responde al nombre de resiliencia,

una realidad que propone un modelo que enfatiza las fortalezas que los individuos poseen, han generado y/o fortalecido en su interacción con el medio a través de su paso por las distintas etapas vitales.

El concepto de resiliencia no es exclusivo de ninguna ciencia o disciplina. Para Richardson (1990), son muchas las disciplinas que añaden comprensión a la naturaleza de la resiliencia (filosofía, psicología, medicina oriental, neurociencias...) considerándola una metateoría que puede atraer a las profesiones de ayuda porque, por una parte, no es una teoría orientada a los problemas y, por otra, porque permite a los profesionales explorar otros elementos, por ejemplo los espirituales, que ayudan a las personas.

Por ello, la resiliencia se ha convertido es un conocimiento transdisciplinar que congrega saberes de distintas áreas; psicología, antropología, sociología, salud, trabajo social, derecho, psicopedagogía. Todas estas áreas se benefician de sus aportaciones a la vez que colaboran en la acumulación e interrelación de más saber.

Pero también la resiliencia es más que saber, es más que ciencia. Vanistendael (2005) expresa que “la resiliencia es una realidad muy profunda (...) que escapa en parte a las posibilidades de los métodos de investigación científica. Debemos pues –con mucha humildad y prudencia- aprender de diversas fuentes de información: la ciencia, también la experiencia profesional, la experiencia en la vida”.

TRABAJO SOCIAL Y RESILIENCIA. PUNTOS DE ENCUENTRO

El concepto de Resiliencia y la disciplina del Trabajo Social comparten dos puntos de partida importantes, por un lado, ambos enfatizan el peso que las fortalezas que poseen o pueden desarrollar los individuos, grupos o comunidades, tienen en la

superación de la adversidad y en su desarrollo y crecimiento personal, y por otro lado, se activan cuando acontece una adversidad en la vida de los individuos, grupos o comunidades.

La importancia que las capacidades tienen para el Trabajo Social queda patente desde su propia definición como disciplina. Al revisar la literatura sobre el Trabajo Social surgen una multiplicidad de definiciones con orientaciones muy diversas que denotan la dificultad para alcanzar un consenso que satisfaga a diferentes enfoques o ideologías. Fundamentalmente estas dificultades emanan de la delimitación de dos cuestiones previas; la naturaleza del Trabajo Social y su objeto de conocimiento. A pesar de ello son muchos los autores (Richmond, 1922; Bowers, 1949; Younhusband, 1959; Consejo de Europa, 1968; Kruse, 1976; Kisnerman, 1990; Escartin y Suarez, 1994; FITS¹, 1982, 2000; Moix, 2004) que hacen referencia en sus definiciones sobre el Trabajo Social a la presencia e importancia de las capacidades de los individuos para favorecer la consecución de sus objetivos. Mediante la activación de las capacidades o recursos internos del individuo se consigue una mayor y mejor realización de la persona y por ende una mejor adaptación y bienestar.

Estas fortalezas, a las que en el Trabajo Social se suele denominar como recursos internos al individuo, son la base, el medio y el fin de muchas de las intervenciones profesionales que buscan alcanzar la promoción de las capacidades que suponen la realización y bienestar del individuo y la potenciación de su autonomía en todos los campos.

En el documento que elabora la FITS para su definición del Trabajo Social (2000) señala como la misión del Trabajo Social facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades y enriquezcan sus vidas, así como la

¹ FITS: Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

prevención de las disfunciones. Por ello los trabajadores sociales son considerados agentes de cambio tanto en la sociedad, como en las vidas de las personas, familias y comunidades con las que trabajan. Para llevar a cabo esta misión el Trabajo Social cuenta con un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados entre sí.

El énfasis en las fortalezas y el empowerment se ha incrementado en las últimas dos décadas y se ha convertido en uno de los principales paradigmas sustituyendo al enfoque basado en los problemas que había centrado el Trabajo Social durante largo tiempo. Ambos enfoques se mantienen y conviven en la actualidad, pero el enfoque centrado en las fortalezas y el empowerment constituyen una forma nueva e interesante de ver a las personas y sus circunstancias y se caracteriza por su visión positiva de las personas y su manera de afrontar los cambios vitales.

Al igual que sucede con el concepto de Trabajo Social, no existe una única definición consensuada del concepto resiliencia al tratarse de un constructo complejo con múltiples componentes. Hablamos de un fenómeno en el cual las reacciones subjetivas frente a una misma situación pueden ser muy variadas (frente a una misma adversidad cada sujeto responde de manera diferente e incluso ante la misma adversidad en distintos momentos del ciclo vital podemos responder de diferente forma) y que está además en continua evolución, ya que son muchos los autores que han aportado su definición, contribuyendo todas a la comprensión de la resiliencia.

En la mayoría de las definiciones de resiliencia (Werner, 1982; Garmezy, 1991; Rutter, 1992, Vanistendael, 1994; ICCB² 1994; Grotberg, 1995; Masten, 1999 y Luthar y otros, 2000) se incorpora la existencia de unas circunstancias difíciles, eventos estresantes o adversidades que el individuo debe superar a lo largo de su vida. Está claro

² Institute on Child Resilience and family

por tanto que la razón y el punto de partida de la resiliencia es la existencia de una adversidad, un acontecimiento desestabilizador al que el individuo tiene que hacer frente y para ello tiene que movilizar todos los recursos que tenga a su alcance.

En Trabajo Social, la adversidad suele denominarse como “situación-problema” pero hace referencia a la misma realidad, un problema o una carencia social al que en un momento determinado un sujeto individual o colectivo tiene que hacer frente. La intervención en Trabajo Social es una acción que “deviene en lo social y recae en lo social, precisamente en el punto de intersección que genera la relación sujeto, problema y contexto” (Tello, 2008) con el objetivo de generar un cambio.

La riqueza de la resiliencia radica en la superación de la adversidad pero también en la transformación y el crecimiento que las personas pueden experimentar tras sucesos adversos, un proceso que vislumbra un sentido nuevo a la vida, lo que Forés y Grané (2008) presentan como una metáfora de las posibilidades, o el “realismo de la esperanza” del que habla Vanistendael (2002). Si entendemos por tanto que la resiliencia implica salir fortalecido, crecido tras experimentar una adversidad es necesario hacer referencia al concepto de crecimiento postraumático.

Este concepto alude al cambio positivo que un individuo experimenta como resultado del proceso de lucha que emprende a partir de la vivencia de un suceso traumático. (Calhoun y Tedeschi, 1999). Señalan que este tipo de crecimiento es compatible con la vivencia de emociones negativas y estrés; dolor y/o sufrimiento y que el individuo puede experimentar cambios positivos en determinados dominios de su vida y no experimentarlos o experimentarlos de forma negativa en otros dominios. Definir el “después” del enfrentamiento a una adversidad como crecimiento postraumático “es un intento por resaltar que las condiciones que el individuo alcanza

tras superar esa adversidad hacen que no se encuentre en el mismo punto, sino que se considere en el mismo una evolución personal” (Puig y Rubio, 2011).

MODELOS EN RESILIENCIA

Entre los modelos desarrollados para describir y explicar el concepto de resiliencia, se puede distinguir entre modelos descriptivos, aplicados o mixtos según señala AMERSE³ (2009) y Puig y Rubio (2011). Entre los más significativos cabe señalar entre otros, el modelo de Richardson (1990), el modelo de la “casita” de Vanistendael (1996) el modelo de las verbalizaciones de Grotberg (1995) o el modelo de resiliencia comunitaria de Suarez Ojeda (2001). En el presente trabajo nos detendremos en el modelo del “Mándala de la Resiliencia” elaborado por Wolin & Wolin (1993), ya que hace referencia al concepto de “Pilares” de la resiliencia, que servirá de base para nuestro estudio de las sinergias entre Trabajo Social y Resiliencia.

Este modelo ha tenido gran difusión en el campo de la resiliencia ya que propone siete “resiliencias” o pilares, identificados en sus investigaciones encaminadas al descubrimiento de aquellos factores personales que son activados por los sujetos al enfrentarse a las adversidades y que les garantizan en mayor medida que sus respuestas sean exitosas.

Estas “resiliencias” o pilares de la resiliencia “evolucionan a través de cada una de las etapas del desarrollo de la persona, adaptando distintas manifestaciones en cada una de ellas” (Puig y Rubio, 2011) y aunque estas capacidades son personales se han generado y fortalecido a través de la interacción con el ambiente.

³ Asociación Mexicana de Resiliencia, Salud y Educación

Proponen una representación gráfica de su modelo, que denominan “mándala de resiliencia”⁴ en el cual sitúan al YO de cada persona en el núcleo del mándala y alrededor de éste cada una de las manifestaciones que llamaron pilares de la resiliencia cuyo origen está en el YO y que son las siguientes: capacidad de relacionarse, iniciativa, creatividad, humor, moralidad, independencia e introspección.

La importancia de esta clasificación no solo consiste en responder a los cuestionamientos sobre los que se asienta la resiliencia sino en poner de manifiesto cuáles son las capacidades que pueden desarrollarse y fortalecerse para responder de forma resiliente frente a las adversidades de la vida. Proporcionan una conceptualización que puede dar base a diferentes propuestas de aplicación práctica en este campo.

Lemaître y Puig, 2005; Puig y Rubio, 2011, destacan cómo diversos autores, con posterioridad, Grotberg (1995), Munist y colab. (1998), Suarez Ojeda (2001), Rojas Marcos (2010), han elaborado también sus listas de pilares de resiliencia, señalando las características que aparecían con mayor frecuencia en las personas que habían demostrado condiciones de resiliencia.

Los diferentes “pilares” propuestos por Wolin & Wolin en este modelo se exponen a continuación.

CAPACIDAD DE RELACIONARSE

Entendido como la capacidad de crear vínculos íntimos y fuertes con otras personas, este pilar hace referencia a la habilidad con que cuentan las personas para establecer lazos íntimos y satisfactorios con los demás, para poder entregarse a los demás.

⁴ Representa un símbolo de connotación trascendente que se emplea para concentrar y potenciar las fuerzas naturales y la energía para mejorar la calidad de vida (Puerta de Klinkert, 2002).

Comienza a fraguarse desde los comienzos de la vida ya que la forma de expresar y satisfacer la necesidad vital de establecer lazos afectivos con los demás se desarrolla a lo largo de la infancia y de la adolescencia y se relaciona con el temperamento y el impacto de las experiencias que se viven con los padres, cuidadores y demás personas importantes del entorno (Rojas Marcos, 2010). En la vida de las personas, es una constante experimentar el deseo de sentirse queridos por los demás, vinculados con los otros, percibir su apoyo, su cuidado y a la vez ser capaces de hacérselo sentir a otros.

Es habitual encontrar en la literatura de la resiliencia referencias a estudios que constatan como aquellas personas que se sienten parte de una familia o de un grupo de amistades muestran un nivel de resiliencia mayor que los que carecen de apoyos emocionales o viven desconectados de una red social.

INICIATIVA

Se define como la capacidad de hacerse cargo de los problemas y como señalan Lemaître y Puig (2005), la mayoría de los autores lo definen como la tendencia a exigirse a uno mismo y a ponerse a prueba en situaciones cada vez más exigentes. También puede encontrarse el matiz que destaca la capacidad de hacerse cargo de los problemas y de ejercer control sobre ellos.

Para Grotberg (2006) la iniciativa es la capacidad de y la voluntad para hacer cosas. Se comienza a desarrollar entre los cuatro y cinco años y para esta autora lo importante no es si se logra o no el objetivo o aquello que se desea alcanzar sino la voluntad de probar alternativas, que es lo que genera iniciativa.

CREATIVIDAD

Se define como la capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden. También se señala como una cualidad del funcionamiento de la mente humana, como la capacidad de pensar sobre los propios pensamientos que lleva a generar nuevos conceptos, hipótesis, apreciaciones y posibilidades de acción ante las circunstancias, que da lugar a que se incremente sustancialmente la capacidad de desenvolverse en el mundo.

HUMOR

Se define como la capacidad para ver lo absurdo en los problemas y dolores y para encontrar lo cómico en la propia tragedia. Diversos autores señalan como el humor contribuye a mantener una actitud estable frente a la vida y a los demás ya que permite a los individuos observarse a sí mismos a través de una conciencia crítica neutralizada, alejada de lo apocalíptico o dramático y les recuerda y ayuda a aceptar nuestras limitaciones. Vanistendael (2005) habla de un humor constructivo, que se distingue de la ironía o el sarcasmo.

El humor se muestra como un elemento muy útil en la resiliencia. A través del humor se llega en muchos casos a relativizar los problemas, a descubrir aspectos positivos que nunca se habían apreciado en la realidad, a afianzar las relaciones con los demás e incluso en ocasiones, a revelar un nuevo sentido o significado que nos ayude a reanudar la vida.

Para Forés y Grané (2007) el humor hace referencia a la capacidad de conservar la sonrisa ante cualquier adversidad y lo entienden como el equilibrio o el estado de madurez entre la euforia y la depresión. Para estos autores, una persona con sentido del humor es una persona equilibrada, que se permite construir sus relaciones y sus vínculos

desde la relativización de todo. En momentos de importantes golpes existenciales puede funcionar como antídoto ya que permite trascender el momento concreto y crear distancia entre el problema y la persona. El humor se puede convertir en un medio para encontrarse de nuevo, para salir de la oscuridad de la adversidad.

MORALIDAD

Entendida también como conciencia moral, abarca dos variables fundamentales; la capacidad de desearles a otros el mismo bien que se desea para uno mismo, y al mismo tiempo la capacidad para comprometerse con valores específicos que pueden dirigir las respuestas ante la adversidad.

INDEPENDENCIA/AUTONOMÍA

Este pilar se refiere a la capacidad para fijar los propios límites en relación con un medio problemático, para mantener distancia física y emocional con respecto a un problema, sin llegar a caer en el aislamiento. Tiene mucha relación con un adecuado desarrollo del principio de realidad, entendido como la capacidad para poder juzgar una situación sin dejarse influir por lo que se desea, y con la posibilidad de tomar decisiones por sí mismos.

Según Grotberg (2006), comienza a desarrollarse a los dos años de edad cuando el niño se da cuenta de que es alguien separado de los que tiene a su alrededor y que la gente responde a lo que él hace o dice. Aquellos individuos que vivieron en hogares donde las expresiones de autonomía eran reprimidas o castigadas suelen recurrir a alguien más poderoso o de su confianza para que les resuelva sus problemas o tome sus decisiones. La autonomía y la confianza como factores resilientes van unidas en muchas ocasiones.

INTROSPECCIÓN/ PERSPICACIA (INSIGHT)

Se define este pilar como la capacidad para observar los hechos y observarse a uno mismo simultáneamente, para hacerse preguntas difíciles y darse respuestas honestas. Para Rojas Marcos (2010), la introspección es un componente fundamental de lo que él denomina las funciones ejecutivas que se encargan de gobernar los pensamientos, las emociones y las conductas, examinar y evaluar las circunstancias, tomar las decisiones necesarias y poder alcanzar las metas que nos marcamos. Gracias a esta capacidad las personas adquieren conocimientos acerca de cómo son y pueden así configurar una visión realista de sus capacidades, talentos, recursos y defectos con lo que se incrementarán las probabilidades de acertar en la toma de decisiones.

Por último, aunque en este modelo no incluye la autoestima entre su lista de “resiliencias” hay autores que la entienden como el resultado de la suma de otros pilares. Así por ejemplo Lemaître y Puig (2005) establecen como hipótesis de trabajo que cualquier intervención encaminada a mejorar los pilares de la resiliencia tendrá como consecuencia una mejora de la autoestima de la persona.

La autoestima podría definirse como la imagen que las personas tienen de sí mismas y, aunque figura como un pilar de resiliencia más, hay que resaltar la idea de que la autoestima no puede simplificarse en la idea de “quererse a uno mismo”, sino que debe incluir también la consideración de respeto por sí mismo y de dignidad personal. En la intervención profesional los trabajadores sociales se encuentran con personas que ven literalmente rota su dignidad al encontrarse en situación de exclusión social y en la necesidad de tener que pedir ayuda. En estas situaciones empezar por reconstruir la

autoestima de los individuos con los que se realiza la intervención, se torna fundamental y prioritario para alcanzar otros objetivos.

LAS SINERGIAS ENTRE EL TRABAJO SOCIAL Y LA RESILIENCIA: Un estudio sobre la aplicación de los pilares de la resiliencia en la intervención profesional

Para poner de relieve las sinergias entre Trabajo Social y resiliencia se llevó a cabo un estudio exploratorio de carácter cualitativo realizado mediante entrevistas en profundidad estructuradas, con el objetivo de explorar el conocimiento y la utilización práctica del concepto y los pilares de la resiliencia en un pequeño grupo de trabajadores sociales, intentando explorar en qué medida, independientemente del conocimiento que del concepto de resiliencia tengan los trabajadores sociales, muchos de sus elementos configurativos están incorporados en la práctica profesional porque forman parte del cuerpo teórico y los valores del Trabajo Social.

La finalidad de esta parte empírica fue la exploración del uso del proceso de resiliencia por parte de un grupo de trabajadores sociales se plantearon los objetivos que exponen a continuación, aunque en este trabajo, por razones de extensión, solo se comentarán los resultados obtenidos en relación con el primer objetivo:

- a. Indagar si en la intervención social se exploran, valoran y explicitan una serie de capacidades personales que favorecen que las personas respondan de forma exitosa a situaciones adversas que coinciden con lo que en la literatura sobre el tema se denominan pilares de la resiliencia.
- b. Conocer el peso que los trabajadores sociales otorgan a las fortalezas de las personas en sus diagnósticos profesionales y,

- c. Estimar su grado de conocimiento del concepto de resiliencia y el sentido que otorgan al mismo.

Para el estudio se entrevistó a seis trabajadores sociales de los siguientes campos profesionales: mujer, discapacidad, familia, drogas, vivienda y servicios sociales generales y para recoger diversidad en la experiencia y antigüedad en el ejercicio profesional se seleccionaron a dos trabajadores sociales situados en el tramo de menos de cinco años de experiencia, tres en el intervalo medio y una con más de veinte años de bagaje en el Trabajo Social.

Se decidió centrar la exploración en aquellos pilares de la resiliencia que generan un mayor nivel de consenso entre los diversos autores y que incorporan aspectos claramente engrazados en el proceso de relación de ayuda. Así se seleccionaron los pilares de la resiliencia de interacción/relación, iniciativa, independencia, humor, introspección y autoestima.

Para partir de una misma terminología y concepción de dichas capacidades se presento a los entrevistados en primer lugar una definición de los pilares y posteriormente se profundizaba en la entrevista en las mismas en función de si exploraban dicha capacidad o no en sus intervenciones. Aunque estas capacidades se presentan de forma particularizada, se entiende que en muchos casos en las personas se muestran o manifiestan complementariamente, por ejemplo, una autoestima alta puede influir en que la capacidad de iniciativa sea mayor, o puede darse el caso de que una persona que incrementa o mejora su capacidad de introspección, mejore también su capacidad de independencia al ser más consciente de ella misma como persona y poder descubrir que ella es más que una carencia o problema que tenga (discapacidad, drogodependencia, etc.) que no la definen como persona.

Una vez que se contrastaba su utilización, parecía importante explorar si ésta se asociaba o tenía una mayor presencia o utilidad en las distintas etapas metodológicas de la intervención social. En relación a la exploración que los entrevistados hacían de las capacidades de los usuarios sería interesante diferenciar si los entrevistados exploraban estas capacidades solamente de cara a establecer o apoyar el diagnóstico sobre la situación de la persona atendida o también eran tenidas en cuenta en la planificación de la intervención, es decir, valorar si podían ser útiles a los profesionales para establecer un buen análisis de la situación, si podían convertirse en sí mismas en parte de los objetivos de la intervención o ambas cosas a la vez.

Si la exploración y uso de las capacidades personales de los usuarios quedaban constatados sería importante ahondar en si se procedía al registro de este tipo de información en la documentación técnica profesional: la historia social, los registros de entrevistas, los informes sociales o dictámenes técnicos, entre otros, tanto los dirigidos a otros profesionales como los de uso propio del trabajador social. Este hecho puede poner de manifiesto el nivel de consonancia o disonancia entre lo que se piensa y lo que se hace. Si algo es considerado importante debe consignarse como hecho destacado tanto para la elaboración del diagnóstico como la planificación de los objetivos de intervención o incluso ser una información a compartir con otros profesionales. Si la presencia o ausencia de una capacidad personal que favorece o dificulta la intervención profesional es explorada y considerada importante es lógico y necesario que tenga una presencia y un reflejo en los instrumentos de recogida de información propios del Trabajo Social. Finalmente se preguntó a los profesionales cuáles de todas las capacidades presentadas consideraban más importantes en las personas con las que trabajaban.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

Del estudio realizado se extraen algunas conclusiones que, si bien no pueden ser en ningún caso extrapolables a la globalidad de la profesión, ya que el número de casos estudiados es pequeño, si pueden ofrecer algunas datos interesantes que sirvan de base a líneas futuras de investigación.

Los entrevistados apuntan como destinatarios principales de la actuación del Trabajo Social principalmente a las personas a nivel individual, más que al efecto que su acción profesional pueda tener en un contexto social más amplio tal como el grupo, la comunidad o la sociedad en su conjunto. Cabe resaltar la casi total unanimidad, en situar como sujeto destinatario de la acción del Trabajo Social a la persona y el papel central del apoyo que puede suponer el trabajador social para promover cambios hacia la autonomía de las personas. Esta apreciación es importante teniendo en cuenta que con posterioridad, se trataría de explorar si se trabajaba sobre las capacidades personales, por lo que el hecho de situar a la persona como epicentro de la actividad de los trabajadores sociales sugiere la posibilidad de que se valoren como importantes sus propios recursos internos.

Evidentemente, esta percepción de los profesionales entrevistados es una muestra indicativa de la hegemonía de la intervención individual y familiar frente a la grupal o la comunitaria como forma de abordaje profesional, independientemente de los campos profesionales de los entrevistados. Estas tres metodologías; individuo, grupo y comunidad no son excluyentes pero para los profesionales entrevistados la intervención más frecuentemente utilizada es la individual, aunque se trabajen complementariamente determinados aspectos a un nivel grupal.

Los resultados nos indican que las capacidades propuestas son exploradas casi en su totalidad por los entrevistados, si bien, en algunos casos, esta exploración es fruto más de procesos inconscientes que de objetivos premeditados para el establecimiento del diagnóstico social de la situación. Se detecta que las capacidades de la persona, no se consideran como ítems a priori destacados como observables, sino que sólo se denotan si existe un alto déficit de dicha capacidad, en cuyo caso hay que trabajar sobre ello, o, si existe un “superávit” una incidencia significativa de cierta capacidad, que se tiene en cuenta porque beneficiará la intervención. Cuando esta capacidad está dentro de los límites de la “normalidad”, da la impresión de que puede pasar desapercibida. Se puede concluir por tanto, que las capacidades son más evidentes cuando se muestran en sus extremos más polarizados, carencia de ellas o una evidente presencia.

Respecto a la consideración de las capacidades de cara a la planificación de la intervención, salvo en el caso de la capacidad de interacción/relación en la que existe un acuerdo más unánime, la potenciación o utilización de estas capacidades no forma parte de los objetivos de la intervención de forma expresa sino que se constata que su presencia beneficia el proceso y se trabaja en ellas de forma indirecta, siendo otros profesionales, principalmente los psicólogos, los que trabajan más sus déficits. En este sentido podría considerarse que el trabajo de análisis y fortalecimiento de las capacidades personales pudiera ser considerado más como una función del psicólogo que una tarea propia del trabajador social. Respecto a esta cuestión cabría señalar el valor terapéutico que el proceso de relación de ayuda conlleva y por tanto la capacidad de estos profesionales para esta labor, de forma complementaria y no excluyente, con otros profesionales.

En los resultados de las entrevistas, se aprecia que los profesionales tienen una vivencia del proceso de intervención como un continuo en el que no hay una clara

distinción entre las fases metodológicas de diagnóstico y de planificación. Al preguntarles como tenían en cuenta las capacidades resilientes en la fase de diagnóstico y en la de planificación, sus respuestas mezclaban ambas fases, poniendo de manifiesto que aunque teóricamente las etapas metodológicas están bien diferenciadas y delimitadas con sus objetivos y procedimientos adecuadamente instruidos, en la práctica se viven como fases interconectadas, sin tanta diferenciación entre ellas.

A pesar de que las capacidades fueran exploradas y se consideraran útiles para el proceso de intervención no siempre se registraban en la documentación técnica. Esto parece romper la lógica equivalencia de que algo que se considera importante y que se indaga debería quedar adecuadamente registrado y sistematizado en la documentación técnica del trabajador social. La documentación técnica profesional, sobre todo la historia social, debe contener toda la información relativa a la dinámica personal y familiar de usuario, registrada de forma sistemática, de manera que permita acceder a todas las claves de análisis necesarias para establecer el mejor y más completo diagnóstico social de cara a la planificación y posterior evaluación de los objetivos de la intervención. Se presenta como una incongruencia que elementos que son explorados y se considera que determinan, favoreciendo o dificultando, la intervención social, tan solo estén presentes en la mente de los profesionales pero no exista constancia escrita de los mismos. Una historia social completa y bien formulada generará a su vez informes sociales o dictámenes técnicos rigurosos en los que los matices estén estratégicamente situados.

Las capacidades que los trabajadores sociales entrevistados consideraban más importantes en las personas con la que trabajaban fueron la independencia, la interacción/relación con los demás y la autoestima. La menos mencionada fue el sentido del humor. Esta selección a nuestro parecer está en relación con el objetivo principal del

trabajo social que como ya se ha expuesto, se relaciona directamente con lograr la autonomía de las personas, forjar una buena red social de apoyo y apoyar los procesos de autodeterminación de las personas. Llama la atención que la capacidad de iniciativa no esté ubicada entre las consideradas como más importantes por los entrevistados, al tratarse de una capacidad con un papel central, ya que una persona que tiene voluntad de hacer y establecer cambios en su vida, se encuentra en el mejor de los escenarios posibles para entablar una relación de ayuda.

El cuanto al conocimiento que tenían los entrevistados del concepto de resiliencia se constata que se trata de un concepto conocido pero difuso en su comprensión y en su significado. Identifican bien que se trata de superar adversidades de forma exitosa pero haciendo más hincapié en el hecho de que la superación de la adversidad produce una adaptación, más que en el crecimiento y desarrollo personal postraumático, que es lo que caracteriza principalmente a la resiliencia.

El hecho de que no conocieran el concepto o lo conocieran sin exactitud es un dato importante pero secundario en este estudio. La conclusión principal es que los trabajadores sociales exploran, trabajan y potencian capacidades resilientes aun no siendo conscientes del concepto y sus componentes. Las sinergias entre Trabajo Social y resiliencia son reales ya que comparten elementos y objetivos similares.

REFLEXIONES FINALES

Para concluir, es importante señalar la necesidad de aprender a trascender nuestra mirada como trabajadores sociales llevándola más allá del problema o de la carencia. Hemos de adoptar una nueva perspectiva de las personas y sus circunstancias

que nos permita traspasar los límites de lo asistencial y dar su espacio y desarrollo a la función promocional que tan propia es del Trabajo Social.

Es indudable que el trabajo sobre las carencias ha de estar también presente, pero la perspectiva que se nos aporta desde el concepto de resiliencia puede constituir una guía privilegiada para la intervención de calidad porque aporta una mirada positiva y optimista sobre las personas, refuerza la creencia en la importancia del entorno, conduce a rechazar los determinismos y las etiquetas sociales y refuerza la creencia en la importancia de la empatía y el respeto, como factores claves en la relación con las personas en la intervención en Trabajo Social

Trabajo Social y resiliencia son por tanto, dos realidades interconectadas y complementarias. El concepto y los modelos sobre la resiliencia no constituyen una panacea ni una receta simplificadora de los complejos procesos de intervención social, pero pueden constituir un enfoque, que con carácter transversal, oriente las intervenciones de los trabajadores sociales. La resiliencia se perfila como una línea de investigación con grandes posibilidades de desarrollo en el futuro próximo para su aplicación al campo de la intervención social en general y del Trabajo Social, en particular.

BIBLIOGRAFÍA

- ▣ Adams, R.; Dominelli, L. & Payne, M. (2009, 3ª ed.): *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- ▣ Ander-Egg, E. (1983). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires. Humanitas
- ▣ Celedón, C. (2003). *El concepto de Trabajo Social. El Trabajo Social como profesión: la identidad del trabajador social. El Trabajo Social como disciplina*

- científica. La Tecnología y el Trabajo Social.* En: Fernandez, T. y Alemán C. (2003). *Introducción al Trabajo Social.* Madrid. Alianza. (pp 250-276).
- 
 Cyrulnik, B. (2009). *Autobiografía de un espantapájaros: El retorno a la vida.* Barcelona. Gedesa.
 - 
 De la Red, N. (2011). *Derechos Económicos y Sociales. Nuevos y viejos compromisos del Trabajo Social.* 5º Congreso de Trabajo Social. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales de Madrid. 15 y 16 de Junio de 2011.
 - 
 Escartín , M.J. (1998). *Manual de Trabajo Social (Modelos de práctica profesional).* Alicante. Aguaclara.
 - 
 Forés, A y Gramé, J. (2007). *La resiliencia. Vull Saber.* Barcelona. UOC.
 - 
 Forés, A y Gramé, J. (2008). *La resiliencia. Crecer desde la adversidad.* Barcelona. Plataforma.
 - 
 Grotberg, E. (2006) *La resiliencia en el mundo de hoy. Como superarlas adversidades.* Barcelona. Gedisa.
 - 
 Grotberg, E. (2006). *Nuevas tendencias en resiliencia.* En Melillo, A.; Suárez, E.N. (2001). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas.* Paidós. México. (pp 19-30).
 - 
 Huerta, C.; Rubio, J.L. (2006). *¿Qué hay de nuevo en lo viejo?.* II Jornadas sobre Resiliencia: Aplicaciones en Resiliencia, hacia lo posible. Zaragoza.
 - 
 Infante, F. (2001) *La resiliencia como proceso.* En Melillo, A., Suarez, E. *Resiliencia: Descubriendo las propias fortalezas.* Argentina. Paidós.
 - 
 Kotliarenco, M.A.; Cáceres, I y Fontecilla, M. (1997) *Estado de arte en resiliencia.* Washington D.C., Organización Panamericana de la Salud.
 - 
 Kotliarenco, M.A.; Cáceres, I y Fontecilla, M. (2006). *El concepto de resiliencia.* Recuperado el 20 de mayo de 2010.
<http://www.educaydesarrollo.blogspot.com/2006/12/definicionderesiliencia>
 - 
 Lázaro, S. (2009). *El gusto por el autocuidado y la búsqueda de estímulos, motivación y placer en el ejercicio profesional.* Ponencia presentada en el XI Congreso Estatal de Trabajo Social: Sentido y Sentidos. Zaragoza, 6-8 mayo de 2009.
 - 
 Lemaître, Roe, E. y Puig Esteve, G (2005). *PROGRAMA RUEDA: Fortaleciendo la resiliencia: Una estrategia para desarrollar la autoestima.* Universidad de Santiago de Chile. Recuperado el 11 de mayo de 2010.
<http://www.addima.org/Documentos/recursos/programa%20rueda.pdf>

- 🖼 Lorente Molina, B. (2003). *Trabajo Social, empoderamiento y transversalidad de género*. En Jimenez, I. y Lorente, B. Género e intervención social. Convergencias y sentidos. Cádiz... (p 21-45)
- 🖼 Manciaux, M. (2003) *La Resiliencia: resistir y rehacerse*. Gedisa. Barcelona
- 🖼 Martinez, M.L. (2006). *El Estudio científico de las fortalezas transcendentales desde la Psicología Positiva*. En Clínica y Salud, 14 (3), pp 245-558.
- 🖼 Melillo, A.; Suárez, E.N. (2001). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*. Paidós. México.
- 🖼 Melillo, A. (2004). *Resiliencia: conceptos básicos*. Recuperado el 3 de febrero de 2011. <http://elpsicoanalisis.org.ar/numero1/resiliencia1.htm>
- 🖼 Moix, M. (2006). *Teoría del Trabajo Social*. Madrid. Síntesis.
- 🖼 Munist, M.; Santos, H.; Kotliarenco, M.A.; Suárez-Ojeda, M.; Infante, F. y Grotberg, E. (1998) *Manual de identificación y promoción de la resiliencia en niños y adolescentes*. Washington D.C., Organización Panamericana de la Salud.
- 🖼 Muñoz, V. (2005). *Educación para la resiliencia. Un cambio de mirada en la prevención de situaciones de riesgo social*. En Revista Complutense de Educación. Vol 16 (I), pp 107-124.
- 🖼 Puerta de Klinkert, M.P. (2002). *Resiliencia: La estimulación del niño para enfrentar desafíos*. Buenos Aires. Lumen Humanitas.
- 🖼 Puig, G. y Rubio J.L. (2011). *Manual de Resiliencia Aplicada*. Barcelona. Gedisa.
- 🖼 Quintero, A.M. (2000). *La Resiliencia: Un reto para el Trabajo Social*. Ponencia presentada en el X Congreso Nacional de Trabajo Social. Cartagena de Indias (Colombia). 14-16 Junio de 2000.
- 🖼 Rankin, P. *Exploring and Describing the Strength/Empowerment Perspective in Social Work*. Journal Issue 14, 006/2007. Recuperado el 17 de mayo de 2011. http://www.bemidjstate.edu/academics/publications/social_work_journal/issue14/articles/rankin.htm
- 🖼 Rojas Marcos (2010). *Superar la adversidad. El poder de la resiliencia*. Madrid. Espasa.
- 🖼 Rubio, J.L. (2007). *Diez razones para trabajar la resiliencia*. I Jornadas de Infancia y Adolescencia: Nuevas realidades. Nuevos Retos. Zaragoza.
- 🖼 Rubio, M.J. y Varas, J. (2004). *El análisis de la realidad en la intervención social: Métodos y Técnicas de investigación*. Madrid. CCS.

-  Saleebey, D. (2001). *The strengths perspective in social work practice*. 3ª ed. Boston: Allyn and Bacon.
-  Schiera, A. (2006). *Uso y abuso del concepto de resiliencia*. En Revista de Investigaciones en Psicología. Vol. 8 (2) pp 129-135.
-  Smale, G.; Tutson, G. & Statham, D. (2003): *Problemas Sociales y Trabajo Social*. Madrid. Morata. (p 94-104).
-  Tello, N. (2008) *Trabajo Social, disciplina de conocimiento*. Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Trabajo Social. Recuperado el 12 de diciembre de 2010. http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/72/apuntes-sobre-intervencion-social_nelia-tello.pdf
-  Vanistendael, S.; Lecomte, J. (2002). *La felicidad es posible. Despertar en niños maltratados la confianza en sí mismos: construir la resiliencia*. Gedisa: Barcelona.
-  Vanistendael, S. (2005) *La Resiliencia: Desde una inspiración hacia cambios prácticos*. 2º Congreso Internacional de los trastornos del comportamiento en niños y adolescentes.
-  Vázquez, C.; Castilla, C.; y Hervás, G. (2009). *Reacciones ante el trauma: Resistencia y Crecimiento*. En E. Fernández-Abascal (ed), *Las emociones positivas* (pp 375-392). Madrid. Pirámide.
-  Vera, B.; Carbelo, B.; y Vecina, M.L.; (2006). *La experiencia traumática desde la Psicología positiva: Resiliencia y crecimiento postraumático*. En Papeles del Psicólogo. Vol. 27 (I), pp 40-49.
-  Villalba Quesada, C. (2004). *El concepto de resiliencia. Aplicaciones en la intervención social* Departamento de trabajo social y ciencias sociales. Universidad Pablo de Olavide (Sevilla) recuperado el 12 de agosto de 2010. www.addima.org/Documentos/Articulos/Articulo%20Cristina%20Villalba%20Quesada.pdf
-  Villalba Quesada, C. (2006). *El enfoque de resiliencia en Trabajo social*. En Acciones e Investigaciones Sociales, nº extra 1.