

TEORIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.

PISTAS PARA DESARROLLO DE LA RESILIENCIA EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL.

De la Paz Elez, Pedro; Rodríguez Martín, Vicenta y Mercado García, Esther.

Universidad Castilla La Mancha.

RESUMEN

Debemos repensar constantemente la profesión de Trabajo Social, las distintas formas de sociedad que se están dando, las funciones, los objetivos, el objeto de intervención, las políticas sociales,... para que, a partir de los desafíos de la práctica, ir elaborando nuevas perspectivas metodológicas en nuestra profesión que nos ayuden a realizar la intervención social.

Una de la labor fundamental de los/as Trabajadores/as Sociales que trabajan con diferentes colectivos de intervención es poder ir elaborando nuevas perspectivas metodológicas a partir de las experiencias profesionales para encontrar nuevas metodologías de intervención adaptadas a las necesidades de las sociedades modernas actuales.

El objetivo de este trabajo es reflexionar sobre un concepto que está expandiéndose a gran velocidad en el campo de la intervención social: la resiliencia, y cómo desarrollarla en el proceso de intervención social a partir de experiencias profesionales, para ello es preciso conocer su importancia, sus pilares y sus procesos que se están aplicando en

diferentes contextos para disminuir, por una parte, los factores de riesgo a los que se ven afectados y, por otra, para desarrollar la resiliencia.

El concepto de resiliencia es un concepto relativamente nuevo en las Ciencias Sociales y en el conocimiento científico. Es un concepto que actualmente está siendo acuñado en las disciplinas sociales.

La resiliencia ofrece a los/as profesionales del Trabajo Social que trabajan con diferentes colectivos la posibilidad de encontrar y desarrollar estrategias para el afrontamiento de las nuevas situaciones vitales actuales. Resaltar el carácter dinámico e interactivo del proceso de resiliencia que proporciona a los/as profesionales estrategias de intervención que promueven la calidad de vida de individuos, familias, grupos y comunidades.

PALABRAS CLAVE: Resiliencia, factores de protección, factores de riesgo, pilares de resiliencia.

ABSTRACT.

We must constantly rethink the social work profession, the different types of society that are taking place, functions, objectives, the object of intervention, social policies, ... so that, from the challenges of practice, developing new methodological approaches go in our profession to help us perform social intervention.

One of the fundamental work as Workers Social as working with different groups of intervention is to be developing new methodological perspectives from professional experience to find new methods of intervention tailored to the needs of today's modern societies.

The aim of this paper is to reflect on a concept that is expanding very quickly in the field of social intervention: resilience, and how to develop in the process of social intervention from professional experiences, for it is necessary to know its importance, its pillars and its processes are being applied in different contexts to reduce the one hand, the risk factors that are affected and, secondly, to develop resilience.,

The concept of resilience is a relatively new concept in social science and scientific knowledge. This concept is currently being coined in the social sciences. Resilience offers to social work professionals working with different groups the ability to find and develop strategies for coping with new life situations today. Highlight the dynamic and interactive process that provides resilience / professional as intervention strategies that promote quality of life for individuals, families, groups and communities.

KEY WORDS: Resilience, protective factors, risk factors, pillars of resilience.

INTRODUCCIÓN.

El Trabajo Social es una disciplina cuyo objeto de estudio e intervención son el campo de lo social. El Trabajo Social es una profesión en constante cambio porque va evolucionando a la vez que las sociedades cambian y avanzan (López, 2005).

El Trabajo Social y la profesión de Trabajador/a Social, no puede quedarse al margen de los nuevos conceptos y nuevos paradigmas que van surgiendo, emergiendo en el ámbito académico y científico. Hoy en día, se convierte en una necesidad insoslayable investigar sobre las nuevas sociedades, sobre las nuevas problemáticas sociales que irán emergiendo y que van a componer este nuevo milenio.

Werner y Smith, psicólogas especializadas en desarrollo infantil, hace más de cincuenta años realizaron una investigación sobre 698 niños y niñas nacidos/as en 1955 en la isla

de Kauai (Hawái). Instaurando el nacimiento de un concepto en la psicología que hasta ahora se había utilizado únicamente en el campo de la física para definir las capacidades que tienen los objetos elásticos para absorber el impacto de una fuerza exterior o de un golpe y, así observar cómo se adaptan y cambian de forma sin llegar a romperse y poder recuperar su formato original, a este concepto se denominó resiliencia (Rojas, 2010).

La resiliencia es definida como *“la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, aprender de ellas, superarlas e inclusive, ser transformados por éstas”* Grotberg (2006:18).

De acuerdo con Barranco (2009:136), *“La resiliencia ha supuesto un cambio de enfoque en la investigación y en las prácticas profesionales al tratar de conocer los aspectos saludables, de éxito y de crecimiento de las personas, familias y comunidad; de profundizar en los factores que han posibilitado, crecer a pesar de las adversidades”*.

Por ello, consideramos que *“los individuos resilientes son los que tienen una serie de presunciones o actitudes sobre ellos mismos que influyen en su conducta y en las habilidades que desarrollan”* (Brooks y Goldstein, 2005:19).

En la actualidad la importancia del concepto y la instauración progresiva en las Ciencias Sociales aporta al Trabajo Social contemporáneo en su intervención la posibilidad de desarrollar capacidades y potencialidades en los sujetos de intervención.

¿QUÉ ES LA RESILIENCIA? LA INTERVENCIÓN DESDE LA RESILIENCIA ENTRE LOS FACTORES DE PROTECCIÓN Y LOS FACTORES DE RIESGO.

“La resiliencia humana es el atributo natural y universal de supervivencia, que se compone de ingredientes biológicos, psicológicos y sociales” (Rojas, 2010:63).

Melillo (2004:77) define la resiliencia como *“la capacidad de afrontar la adversidad y salir fortalecidos de esta prueba”*.

Siguiendo a Olsson, Bond, Bums, Vella-Brodrick, y Sawyer, (2003:2), *“la resiliencia puede definirse como resultado que se caracteriza por patrones particulares de comportamiento funcional, a pesar del riesgo. Por otra parte, la resiliencia puede definirse como un proceso dinámico de adaptación a un entorno de riesgo que implica la interacción entre una serie de factores protectores personales y sociales”*. También se argumenta que *“cualquier explicación teórica de resistencia que no discrimine entre el proceso y el resultado puede ser propenso a la complejidad innecesaria”*.

Las aportaciones de la resiliencia al Trabajo Social va a ser una capacidad que se puede desarrollar, descubrir potencialidades y fortalezas básicas que se encuentran en el entorno, en la persona, en los grupos, en las familias,... que van a ser los favorecedores o limitadores de las propias fortalezas. *“El aporte del concepto resiliencia, entendida como la capacidad de recuperarse ante la adversidad, es conocer y “poner nombre”, a estas potencialidades y fortalezas básicas,... Permite distinguir aquellos factores tanto internos de la persona, como condiciones del medio social que favorecen o limitan el desarrollo de esas fortalezas”* (Kotliarenko, Cáceres y Álvarez, 1996:14).

Estas aportaciones nos van a hacer replanteamientos teóricos y metodológicos desde el Trabajo Social y la intervención social, diseñando estrategias de intervención para el fortalecimiento y el desarrollo de esa capacidad.

“La literatura ha sido reiterativa en indicar que, existen tres posibles fuentes de factores que en su calidad de protectores, promueven comportamientos resilientes. Estos son los atributos personales, los apoyos del sistema familiar y aquellos provenientes de la comunidad” (Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla, 1996:40).

Estando de acuerdo con esta línea, los/as profesionales del Trabajo Social deberán llevar a cabo acciones, evaluaciones y exploraciones para analizar cuáles son los factores protectores que promueven los comportamientos resilientes para el desarrollo de éstos. Por una parte deberán considerar cuáles son los atributos y características personales, analizar los diferentes apoyos del sistema familiar y las circunstancias que provienen de la comunidad.

La interacción de estos factores que se producen sobre las personas, son producto de la promoción de la resiliencia. Conseguir en la intervención social una interacción de factores va a posibilitar el éxito de la intervención.

Es importante considerar la interacción que se produce entre el riesgo y los factores de protección (Rutter, 1987, 1999). Evaluar el riesgo y los factores de protección en la intervención social van a favorecer una intervención más integral y dinámica en la acción profesional.

Por ello, *“es necesario centrarse en el estudio de los mecanismos de riesgo y no en los factores, esto es, una característica puede ser un riesgo en una determinada situación y un factor de protección en otro”* (Rutter, 1993:627). La interacción entre los mecanismos y los factores son importantes a considerar en la intervención social por los profesionales como variables a tener en cuenta, puesto que su interacción van a ser los que van a determinar los pasos de la intervención.

“Las características o factores que definen la resiliencia y se organiza en apoyos externos que promueven la resiliencia, la fuerza interior que se desarrolla a través del tiempo y que se sostiene a aquellos que se encuentran frente a alguna adversidad y, por último, los factores interpersonales, es decir, esa capacidad de resolución de problemas que es aquello que se enfrenta con la adversidad real” (Grotberg 2006:20).

En la intervención el/la profesional deberá explorar y analizar detenidamente cuáles son los factores de riesgo que afectan a las personas, grupos, familias y comunidades, éstos serán minorizados si tratamos de estudiar y aplicar cuáles son las fortalezas que cada caso de intervención posee para poder enfrentarlos (Melillo, 2004).

Para Kalawski y Haz (2003:369) *“la protección es evidente cuando uno o más dominios de funcionamiento permanecen relativamente sin impacto, a pesar de la presencia de un factor de riesgo”*. El estudio para hallar los factores de protección de un caso en la intervención del Trabajo Social debe realizarse también un estudio de cuáles son los factores de riesgo que interaccionan con los factores de protección para determinar así la implicación de ambos.

La adversidad no nos puede dejar indiferentes. Forma parte del proceso de aprendizaje de las personas. Hay un antes y un después, un punto de inflexión que continuamente se encuentran situaciones nuevas e incertidumbre en el modo de trabajar, de ser, de estar y búsqueda de nuevas estrategias para resolver los problemas que se plantean en la vida diaria.

Los factores de recuperación se podrían definir como *“un cambio relativamente permanente desde un resultado pobre a un resultado deseado, en cualquier dominio afectado por un factor de riesgo”* (Kalawski y Haz, 2003:369). Éstos factores, van a ser en cada caso diferentes dependiendo de los factores afectados de riesgo y de las

características personales de cada individuo, la recuperación implica cambio, el cambio en cada caso va a ser diferente atendiendo al contexto, al daño, a las características personales, a la experiencia,...

CÓMO PROMOVER LA RESILIENCIA EN NIÑOS/AS, JÓVENES Y ADULTOS DESDE LA INTERVENCIÓN SOCIAL.

Promover las capacidades resilientes desde la intervención social en Trabajo Social es una tarea que deben desarrollar los profesionales mediante el proceso de intervención y poder así superar las adversidades.

El concepto de resiliencia implica que el individuo consiga una adaptación positiva a pesar de la exposición a situaciones de adversidad o dificultades (Kaplan, 1999). Para desarrollar estas capacidades es necesario conocer cuáles son los pilares y procesos de resiliencia sobre los cuales se va a sustentar metodológicamente la intervención. Los/as Trabajadores/as Sociales para poder promover estrategias resilientes “es preciso conocer cuáles son los denominados pilares de la resiliencia y los procesos generadores de las fuentes de la resiliencia” (Barranco, 2006:139). Actualmente estos procesos se están aplicando en diferentes contextos potenciando los recursos internos de los/as usuarios/as en la intervención social.

Para poder promover los factores de resiliencia podrán realizarse por separado, sin embargo a la hora de tener que enfrentar a una circunstancia adversa, se podrán combinar los factores tomándolos de cada categoría, según las necesidades del caso (Grotberg, 2006).

Grotberg (1995, 2001, 2006) estableció un modelo para organizar los *apoyos externos* que promueven la resiliencia, *la fuerza interior* que es posible desarrollar a través del tiempo y, los *factores interpersonales* como la capacidad de solución de problemas para poder hacer frente a las adversidades de la vida. Estos factores los organizó de la siguiente forma: YO TENGO, YO SOY, YO PUEDO.

YO TENGO (relacionado con el apoyo externo):

1. Una o más personas dentro de mi grupo familiar en las que puedo confiar y que me aman sin condicionamientos.
2. Una o más personas fuera de mi entorno familiar en las que puedo confiar plenamente.
3. Límites en mi comportamiento.
4. Personas que me alientan a ser independiente.
5. Buenos modelos a imitar.
6. Acceso a la salud, a la educación y a servicios de seguridad y sociales que necesito.
7. Una familia y entorno social estables.

YO SOY (fuerza interior):

1. Una persona que agrada a la mayoría de la gente.
2. Generalmente tranquilo y bien predispuesto.
3. Alguien que logra aquello que se propone y que planea para el futuro.
4. Una persona que se respeta a sí misma y a los demás.
5. Alguien que siente empatía por los demás y se preocupa por ellos.
6. Responsable de mis propias acciones y acepto sus consecuencias.
7. Seguro de sí mismo, optimista, confiado y tengo muchas esperanzas.

YO PUEDO (capacidades interpersonales y de resolución de conflictos):

1. Generar nuevas ideas o nuevos caminos para hacer las cosas.

2. Realizar una tarea hasta finalizarla.
3. Encontrar el humor en la vida y utilizarlo para reducir tensiones.
4. Expresar mis pensamientos y sentimientos en mi comunicación con los demás.
5. Resolver conflictos en diferentes ámbitos: académico, laboral, personal y social.
6. Controlar mi comportamiento: mis sentimientos, mis impulsos, el demostrar lo que siento.
7. Pedir ayuda cuando la necesito.

A través de este modelo expuesto por Grotberg (1995, 2001, 2006) permitirá a los/as profesionales del Trabajo Social poder realizar una adaptación positiva de las diferentes situaciones sociales de adversidad o dificultades potenciando los factores resilientes.

Para potenciar factores resilientes, es necesario por otra parte conocer cuáles son las características de una mentalidad resiliente que según Brooks y Goldstein (2005:19-20) establecen un decálogo para poder desarrollar en nuestra intervención social, siendo éstos:

1. Sentir que controlamos nuestra vida.
2. Saber cómo fortalecer la “resistencia al estrés”.
3. Tener empatía con los demás.
4. Desarrollar una comunicación efectiva y capacidades interpersonales.
5. Tener sólidas habilidades para solucionar problemas y tomar decisiones.
6. Establecer metas y expectativas realistas.
7. Aprender tanto del éxito como del fracaso.
8. Ser un miembro de la sociedad compasivo y contribuyente.
9. Llevar una vida responsable basada en una serie de valores sensatos.
10. Sentirse especial (no egocéntrico) mientras ayudamos a los demás a sentir lo mismo.

Henderson (2007) por otra parte, determina cuáles son las características individuales y ambientales que facilitan el desarrollo de la resiliencia:

- Dar de sí mismo un servicio a otros, sentirse útil.
- Usar destrezas de vida, incluyendo una buena toma de decisiones, asertividad, control de impulsos y resolución de problemas.
- Desarrollar capacidades de sociabilidad de ser un amigo, capacidad para formar relaciones positivas.
- Desarrollar o tener sentido del humor.
- Locus de control interno (hacer elecciones de vida propias y no dejarse influir por el exterior).
- Clarividencia.
- Autonomía e independencia.
- Visión positiva del futuro personal.
- Flexibilidad.
- Capacidad de conexión y de aprendizaje.
- La automotivación.
- Desarrollo de competencias personales.
- Los sentimientos de autoestima y confianza en sí mismo.
- La fe personal en algo más grande, la espiritualidad.
- La creatividad.

En esta misma línea, los autores Goldstein y Brooks (2005:27-28) establecen diez claves para desarrollar una vida resiliente:

1. Cambiar los diálogos de la vida: rescribir tus guiones negativos.
2. Elegir el camino que te lleve a ser resistente al estrés en vez de estar estresado.
3. Ver la vida a través de los ojos de los demás.
4. Saber comunicar.
5. Aceptarse uno mismo y a los demás.
6. Establecer contactos y mostrar compasión.
7. Saber lidiar con los errores.
8. Saber manejar el éxito construyendo islas de competencia.

9. Desarrollar la autodisciplina y el autocontrol.

10. Las lecciones de la resiliencia: mantener un estilo de vida resiliente.

Hay factores que los Trabajadores Sociales pueden trabajar en su intervención y transformar la realidad de las personas, su entorno, como acciones a seguir para promover la resiliencia ambiental en familias otras organizaciones y relaciones según Henderson (2007):

- La promoción y vincular lazos de unión.
- Fomentar los valores y la educación.
- Facilitar las interacciones.
- Definir y aplicar límites claros (reglas, normas y leyes).
- Alentar a relaciones de apoyo con otras personas en su misma situación.
- Promover el intercambio de responsabilidades, el servicio a los demás “requiere amabilidad”.
- Proporcionar el acceso a los recursos para satisfacer las necesidades básicas de vivienda, empleo, salud, cuidado y la recreación.
- Expresión realista de las expectativas para el éxito.
- Alentar el establecimiento de objetivos y clarificar metas.
- Desarrollar valores pro-sociales como el altruismo y habilidades para la vida (por ejemplo la cooperación).
- Proporcionar liderazgo, toma de decisiones y otras oportunidades de significativa participación.
- Apreciar y desarrollar los talentos únicos de cada individuo.

Por tanto, *“la resiliencia abre un abanico de posibilidades, en tanto enfatiza las fortalezas y aspectos positivos, presentes en los seres humanos,... Se preocupa de*

observar aquellas condiciones que posibilitan un desarrollo más sano y positivo” (Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla, 1996:39).

CONCLUSIONES

El éxito para superar la adversidad, va a depender de los sentimientos positivos hacia el cambio, el uso de la autoestima y la autoeficacia que van a ser lo que *“probablemente que tengan la confianza necesaria para tomar medidas activas para hacer frente a su vida y a los problemas en otros ámbitos de la vida”* (Rutter, 1993:629).

Estos planteamientos de Trabajo Social y resiliencia parten de una concepción dinámica de la persona, del entorno, del contexto social, político, económico, en conexión con otras disciplinas y profesiones. *“La resiliencia ha supuesto un cambio de enfoque en la investigación y en las prácticas profesionales al tratar de conocer los aspectos saludables, de éxito y de crecimiento de las personas, familias y comunidad; de profundizar en los factores que han posibilitado, crecer a pesar de las adversidades”* (Barranco, 2009:136).

La concepción de la persona entendida como capaz de configurar y ser portador de potencialidades personales, va a marcar diferencias importantes en el quehacer de la intervención de la resiliencia y Trabajo Social.

Por ello, nos vemos interesados en subsumir conceptos y conocimientos aportados por otras disciplinas científicas del conocimiento y construir a partir de ellos nuevos modelos de trabajo dando sentido a la acción que se inicia a partir de los problemas sociales, desplegándose a partir de las potencialidades y de la intervención a partir del constructo resiliencia y Trabajo Social.

Ambos caminos, resiliencia y Trabajo Social se encuentran para elaborar proyectos de vida con personas, entendiendo que la persona va a participar activamente en el desarrollo de potencialidades y en la construcción permanente de posibilidades a través de un modelo de intervención desde la resiliencia y el Trabajo social, donde los problemas van a ser concebidos como un reto y como una posibilidad de cambio.

Es necesario seguir investigando, realizando nuevas aportaciones sobre nuevas metodologías de intervención y continuar realizando aportaciones sobre las posibilidades de incluirlo como un modelo de intervención en el Trabajo Social.

Desarrollar habilidades y capacidades de resistencia, de resiliencia frente a las dificultades para construir y elaborar nuevos proyectos a partir de las condiciones desfavorables que hacen ser el eje central de este paradigma en la nueva intervención del Trabajo Social del futuro.

El papel del Trabajador/a Social que va a ser el encargado de promover la resiliencia, va a constituir un facilitador de procesos de cambio. Por ello, el/la profesional que privilegia el problema, se va a transformar fundamentalmente en un agente generador y va a ser el responsable del cambio. En ambas posturas en la intervención social van a compartir el propósito básico de la promoción de resiliencia y la búsqueda del cambio en las personas. Estas perspectivas nos plantea una pregunta fundamental: ¿cuál va a ser el papel de la persona en las diferentes posturas? Para contestar a esta pregunta es necesario conocer que la resiliencia será promovida partiendo del protagonismo que recae sobre la persona o sujeto objeto de intervención, mientras que los/as profesionales se van a convertir en sujetos de la relación de ayuda.

Estas posturas entre resiliencia y Trabajo Social nos impulsa a seguir investigando sobre el tema y que a partir de las posibles diferencias que les une, encontrar posibilidades de

integración o complementariedad para ir enriqueciendo las prácticas profesionales a través de nuevos modelos de intervención profesional en la intervención social.

BIBLIOGRAFÍA

Barranco, C. (2009). Trabajo Social, calidad de vida y estrategias resilientes. *Portularia*, IX, 133-145.

Brooks, R., Goldstein, S. (2005). “El poder de la resiliencia” Cómo lograr el equilibrio, la seguridad y la fuerza interior necesarios para vivir en paz. Paidós: Barcelona.

Grotberg, E. H. (1995). A Guide to Promoting Resilience in Children: Strengthening the Human Spirit. La Haya, The Bernard Van Leer Foundation. Recuperado de: <http://resilnet.uiuc.edu/library/grotb95b.html>

Grotberg, E. H. (2001). *Nuevas tendencias en Resiliencia*. En Aldo Melillo y Elvio Nestor Suárez Ojeda (comp). Resiliencia. *Descubriendo las propias fortalezas*. Tramas Sociales (pp. 19-30). Paidós: Barcelona.

Grotberg, E. H. (2006). ¿Qué entendemos por resiliencia? ¿Cómo promoverla? ¿Cómo utilizarla? En Grotberg, E. H. (Comp.), *La resiliencia en el mundo de hoy* (pp. 17-58). Barcelona: Gedisa.

Henderson, M.S.W. (2007): Interpretación propia a partir de “Fostering Resiliency in Children and Yourth: four basic steps for families, educators, and other caring adults”. En *Resiliency In Action: Practical Ideas for Overcoming Risks and Building Strengths*

in Youth, Families, and Communities, edited by Nan Henderson, M.S.W., with Bonnie Benard, M.S.W., and Nancy Sharp-Light, M.A.. Publication: Spring, 2007.

Kalawski, J. P. y Haz, A. M. (2003). Y...¿Dónde está la resiliencia? Una reflexión conceptual. *Revista Interamericana de Psicología/Interamericana. Journal of Psychology*, 2(37), 365-372.

Kotliarenco, M. A., Cáceres, I. y Álvarez, C. (1996). *Resiliencia, construyendo en adversidad*. Ceanim. Santiago de Chile.

Melillo, A. (2004). Sobre la necesidad de especificar un nuevo pilar de la resiliencia. En Melillo, A., Suárez, O. E. N. y Rodríguez, D. (Comps.), *Resiliencia y subjetividad. Los ciclos de la vida* (pp. 77-90). Buenos Aires: Paidós.

Olsson, C. A., Bond, L., Bums, J. M., Vella-Brodrick, D. A. y Sawyer, S. M. (2003). Adolescent resilience: a concept analysis. *Journal of Adolescence*, 26, 1-11.

Rojas Marcos, L. (2010). *Superar la adversidad. El poder de la resiliencia*. Madrid: Espasa.

Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry*. N° 57. Págs. 316-331.

Rutter, M. (1993). Resilience: some conceptual considerations. *Journal of adolescent Health*, 8 (14), 626-631.

Rutter, M. (1999). Resilience concepts and findings: Implications for family therapy. *Journal of Family Therapy*, 21, 119-144.

Werner, E. E., y Smith, R. S. (1977). *Kauai's children come of age*. Honolulu: University of Hawaii Press.

Werner, E. E., y Smith, R. S. (1992). *Overcoming the odds*. New York: Cornell University Press.

Werner, E. E., y Smith, R. S. (2001). *Journeys from childhood to midlife*. Ithaca: Cornell University Press.