El modelo de intervención en Trabajo Social empático-emocional desde una mirada senti-pensante

[Emiliano A. Curbelo]

Doctor en Trabajo Social y Máster Oficial en Intervención Social y Comunitaria, con experiencia universitaria docente e investigadora.

> *Tomemos como punto de partida que, respecto del modelo de intervención en Trabajo Social que propongo, entiendo que constituye un viaje compartido entre almas que, de manera colaborativa, promueve una adecuada capacidad resolutiva del sufrimiento psicosocial de las personas, familias, grupos y colectividades, para la prosecución de la transformación personal, espiritual, moral y social de éstas.*

1. Introducción

Numerosas cuestiones de la disciplina del Trabajo Social, entre otras, suelen dimanar de la sistematización de la práctica profesional de los trabajadores/as sociales que, como suele decirse, están todos los días en contacto directo con las personas, poseyendo una mochila cargada de multitud de experiencias y vivencias emocionales y afectivas, así como infinidad de experiencias técnicas que, por una u otra razón, no suelen ser concretizadas en nuevas teorías y/o modelos.

Francamente, pienso que los argumentos encontrados, la pluralidad de los múltiples matices filosóficos, el no pensar bajo los mismos parámetros y criterios, debe ser también aceptado, asumido y reconocido, no debiendo favorecerse la perpetuación entre tener la razón o carecer de ella, habida cuenta que, retóricamente, existen múltiples maneras de justificar la realidad. Como ya lo hice notar, todo este repertorio no trata de sumergirnos en un debate sobre la tolerancia o la intolerancia, sobre la transigencia o la intransigencia, sino que va más allá de los puros convencionalismos, intento que abramos los ojos y no nos dejemos dormir en el sueño de la habitualidad, puesto que, la evolución o la revolución, desde los orígenes de la historia, ha provenido de aquellos y aquellas que, aunque sea en solitario, han sido valientes y han sabido transformar el mundo, la realidad y la cotidianeidad, desde el corazón, teniendo como bandera el coraje de sustentar argumentos sólidos contra lo tradicionalmente aceptado.

Ahora se comprende por qué pretendo respetuosamente que nos alejemos de la corriente única, entendiendo lo diferente desde el dogmatismo, la pluralidad y la sublime libertad. Intentar ser plural y abierto a otras disyuntivas, no debe enmarcarse como un acto de rebeldía, es más, constituye un derecho, una demostración de suma inteligencia y crecimiento personal. Falta por decir que debemos empoderarnos como trabajadores/as sociales, dado que, los miles de colegas que ejercen la disciplina en cada uno de los rincones más inhóspitos del mundo – a los que no se les suele valorar por el simple hecho de no ser formalmente académicos e investigadores/as – al tratar directamente con la/s persona/s y sus problemáticas sociales, poseen una riqueza holística inconmensurable, dimanada de toda esa experiencia acumulada que cargan en sus mochilas. De esta forma, una cuestión es lo que *se escribe* y otra muy diferente lo que *se vive*, habida cuenta que, nadie toma conciencia realmente de las circunstancias, sin conocer la realidad palpable directamente del escenario en la que esta

se produce.

2. El modelo de intervención en Trabajo Social empático-emocional desde una mirada senti-pensante [1]

Dentro de este marco ha de considerarse que los modelos de intervención en Trabajo Social han orientado y dirigido nuestra práctica profesional desde los albores de nuestros orígenes, más o menos institucionalizados, transitando de rudimentarias bases empíricas a postulados más complejos que han ido evolucionando progresivamente. Entiendo, pues, que, actualmente, los trabajadores/as sociales intervienen sobre la base de los principios rectores de una perspectiva ecléctica, sobre las bases de fundamentos propios del Trabajo Social y de las Ciencias Sociales y Humanas. En pocas palabras, esto nos lleva a caer en la cuenta que el modelo que nos ocupa se nutre de la complejidad y la transformación, de la esfera afectiva y emocional, así como de los derechos consustanciales de las personas. Ello supone que, desde el Trabajo Social, se debe hacer necesariamente uso de esa mirada sentí-pensante basada en la lógica-racional y empática-emocional para resolver las situaciones de sufrimiento psicosocial o las diversas multiproblemáticas.

Desde este punto de vista, seguidamente, se expondrá con mayor detalle, cada uno de los elementos y características que configuran el modelo propuesto:

2.1 Objeto del modelo

Empezaré por considerar el poder compartido del trabajador/a social para cambiar la vida de la/s persona/s, donde las palabras juegan un papel transcendental en todo el entramado, puesto que, los cambios se producen por los mensajes que enviamos y recibimos, verbalizados o explicitados bajo las

luces de un amor[2] que relaciona a dos seres humanos en constante interacción, mediante un proceso colaborativo de la igualdad, intentando proponer alternativas y soluciones conjuntas a las problemáticas, a los sufrimientos psicosociales y a los desafíos. Por ello, debemos enseñar y educar a trasmutar la angustia, la tristeza, la ansiedad, la pesadumbre y la amargura, eso que la/s persona/s tienen secretamente guardado en lo más profundo de su corazón y que son incapaces de modificar adecuadamente, a sentimientos de fe, esperanza, e ilusión.

Es necesario aclarar que, aunque se sostiene en el amor desde un semblante positivo, natural y sin exigencias o contraprestaciones, igualmente, reconoce las miserias y dificultades de la/s persona/s, aunque como se ha venido insinuando, el amor debe constituir el eje o fundamento piramidal en la intervención cuyo objeto es empoderar, construir humanidad y ciudadanía. No obstante, pudiera pensarse que, asignando mayor prevalencia a éste, se pierde cientificidad, aunque, hay que discurrir que, paralelamente a lo emocional, el profesional despliega sus conocimientos teóricos y prácticos basados en el Trabajo Social y en las Ciencias Sociales y Humanas desde el necesario rigor científico.

Esta brevísima exposición basta para comprender que, ese amor del que hablamos, se contempla como un hecho consustancial a la propia naturaleza del ser humano, encuadrándose en la moldura de las naturalezas psicosociales que constituyen una manera de observar e interpretar el mundo. Atiende con especial preferencia a lo emocional, categorizándonos como defensores/as de lo afectivo, sembrando las semillas de una conducta asertiva, por encima de la pasiva u agresiva, que favorezca un comportamiento socialmente adaptado para confrontar aquellas situaciones de desigualdad. Así, de todo esto, nace la imperiosidad de originar un arcoíris de argumentos que fomenten el empoderamiento y propicien la

positivización y las fortalezas para la prosecución de un recuadro, donde se tenga en cuenta la esencia del ser humano como un todo, ayudándole y acompañándole, a través de un proceso interactivo, a disgregar las creencias erróneas, haciéndoles comprender y asumir la realidad.

2.2 Contenido y acciones

Llegados a este punto, es oportuno mencionar que, se debe hablar de una intervención social participativa o representativa, entendiendo que las situaciones de malestar social deben ser dirimidas conjuntamente, si bien, la/s persona/s siempre deben disponer de la última palabra, al ser estas las principales actrices de sus propias vidas, conviniendo existir un proceso de retroalimentación constante, donde la/s persona/s y el trabajador/a social, conformen un equipo de trabajo y desarrollen un trabajo en equipo.

Acertadamente, produce una transferencia interpersonal que sirve para sacudir el corazón fuertemente, desvelar los misterios del alma, sin artificios, sin prejuicios preconcebidos, sin secretos, desde esa huella dejada en el camino recorrido sembrado de momentos, donde las cuestiones verbales, pero también la comunicación no verbal y gestual, promuevan esa escucha activa que nos hace ser importantes, convirtiendo a su vez importantes a los/as demás.

En este todo complejo, debemos preservar la pertinente confidencialidad y el secreto profesional de toda la información que fluya durante el proceso comunicativo, sin entrometernos en cuestiones que superan nuestro marco funcional y competencial. Obstinadamente, se invierten esfuerzos para lograr cambios conductuales, comportamentales, emocionales, sentimentales y situacionales que permitan desafiar las dificultades y vulnerabilidades, siempre bajo criterios que dignifiquen a la persona, transmutando los aspectos negativos a lo positivos para el logro de una compleja transformación.

Lo que nos lleva a decir que la asepsia es total, no emitimos juicios valorativos o prejuiciosos o estigmatizadores, únicamente el trabajador/a social acompaña, honestando las decisiones o deseos de la/s persona/s aunque se encuadren en la irracionalidad o estén sesgados por alguna otra circunstancia. La finalidad, por tanto, es hacerles ver las repercusiones de sus decisiones en función de sus realidades, a través del diálogo apreciativo y la confrontación de ideas, posturas, criterios. En suma, se blinda el respeto por el libre albedrio, la igualdad y la libertad desde un saber, ser y estar, considerando a los individuos como seres únicos capacitados para solucionar autónomamente sus problemáticas.

Quisiera añadir que, el modelo, se especifica por presentar las siguientes etapas metodológicas o momentos procesuales que, no responden a la linealidad, sino más bien a la circularidad:

2.2.1 Fase de exploración o indagatoria

Se trata del primer contacto entre el trabajador/a social y la/s persona/s, familia, grupo o comunidad. Todo el tiempo hemos hablado del amor sustentado en la intimidad, no obstante, este no puede nacer de un día para el otro, no atiende a la inmediatez, más bien, consiste en un sentimiento que se forja con el transcurso del tiempo y dentro de un sello de confianza. Sentadas las anteriores premisas y tras este examen de causa, en esta etapa, la/s persona/s trasmitirá su demanda: personal, social, mental, espiritual y/o moral al trabajador/a social, instituyendo este una primera radiografía y aproximación panorámica sobre sus condiciones personales, familiares, sociales, humanas, afectivas y emocionales, iniciando por ende, un primer acercamiento desde la distancia a sus problemas y necesidades generales en el marco de esa naturaleza afectiva y sentimental que, ineludiblemente, rodea a cualquier ser humano.

2.2.2 Fase de intercambio empático-emocional

Con la información obtenida y originaria de otras fuentes secundarias, debemos ordenar, categorizar y clarificar los problemas, erigiendo conjuntamente un relato y una narrativa dialógica que permita adentrarnos en el conocimiento de situaciones ocultas desde la confianza entre las partes. Esta sencilla observación nos indica que la empatía debe ser la bandera que alce nuestro compromiso en el cumplimiento de los derechos sociales y humanos, a la vez que permita anclar un proceso comunicativo para futuros encuentros, produciéndose un mayor acercamiento afectivo. Todo lo cual conduce a que debemos transmitir a la persona que hemos entendido su situación, comprometiéndonos a responder conjuntamente a ella.

2.2.3 Fase de concretización o comprensión emocional

Tras una serie de encuentros sucesivos, se transita paulatinamente de la mera empatía al amor compartido, donde fluye un lago de emociones, sentimientos, pensamientos, ideas, mostrando ambas partes sus *ángeles y demonios* abriéndonos completamente a un encuentro espiritual que, más allá de una relación de poder, se convierta en un espacio de sensatez, sin perder de vista el lugar que ocupa cada uno en el puzle, desarrollando acciones conjuntas que sirvan para transmitir una enseñanza y aprendizaje que ayuden a la elección de las opciones y soluciones más acertadas. Si lo que acabo de decir es cierto, se trata de empoderar a la persona desde la perspectiva de las potencialidades y fortalezas, desde la positivización como seres humanos mutidimensionales, interdependientes e interconectados entre sí. De estas circunstancias, nace el hecho de que, se premie y reconozca esa valentía espiritual y moral, que permita que afloren conductas y comportamientos basados en el ímpetu. Redondeada así la noción, la salida pasa por el afrontamiento de los problemas de forma adulta, autocrítica y autónoma, expandiendo un adecuado repertorio de valores, mediante la combinación del

razonamiento y el sentimiento, usando los recursos, servicios, ayudas y prestaciones solamente para intentar paliar o resolver la situación problemática.

2.2.4 Fase final o de circularidad

Atendiendo a la complejidad, en este punto, más que profesionales somos seres humanos que transitamos conjuntamente por un espacio común que, desde y con nuestras diferencias, somos fuertes y débiles, sorteando obstáculos, integrando emociones positivas y negativas, intentando transmutar estas últimas al marco de la felicidad, siendo conscientes de que no existe un inicio sin un final, ni un final sin un inicio. A la luz de lo sobredicho, es posible haber abordado adecuadamente un terminante problema, pero podrán surgir paralelamente otros nuevos o incluso se pueden reproducir los mismos. Tras esta digresión, la/s persona/s pueden exteriorizar cierta autonomía o quizá haya que retornar las estrategias afectivas y emocionales que les permitan abordar las condiciones desfavorables autónomamente en los entornos donde se socializan, habida cuenta que, como hemos sugerido hasta la saciedad, los procesos en Trabajo Social no responden a la inmediatez, sino más bien, son prolongados y perdurables en el espacio y en el tiempo.

2.3 Valores inspiradores

Pero antes de seguir adelante consideremos que, evidentemente como se ha ido nombrando, aquí invocamos el valor de la empatía y la emocionalidad en el proceso interventor, junto al amor por uno mismo y por los demás. De lo anterior, se desprende que deben germinar valores consustanciales al ser humano en el marco de las relaciones interpersonales como la cercanía, la intimidad, la voluntad, el compromiso, el cuidado, la sinceridad, la responsabilidad, el respeto, la valentía, la compasión, la sabiduría, la confianza y la lealtad.

Todo lo puntualizado, supone un alto grado de preocupación por los problemas de los demás, de cara a aportar y recibir un certero apoyo sentimental y un acompañamiento psicosocial desde las desiguales situaciones que se producen, permitiendo con mayor profundidad analizar las fragilidades y vulnerabilidades. Y esto necesita de ese compromiso mutuo que examine que ambas partes están en disposición de compartir un tiempo y un espacio común de camaradería en el que, a su vez, ese amor sea alimentado con y desde la lógica-racional que emana de los principios y postulados generales del Trabajo Social.

2.4 Contexto de aplicabilidad

Antes de pasar adelante es de conciencia aclarar que, sin ningún género de dudas, se puede aplicar en los diferentes niveles de intervención del Trabajo Social (individual, familiar, grupal y comunitario) y en los diversos escenarios, ámbitos y contextos de la acción social, tanto institucionales, como del tercer sector, como en la esfera privada o en el ejercicio libre de la profesión, considerándose que, el modelo esbozado, puede y debe coexistir junto a otros modelos al mismo tiempo, pudiendo ser extrapolado a otras disciplinas más allá del Trabajo Social, a otras realidades y a otros lugares.

2.5 Fundamentación y justificación teórica

Creo haber sugerido antes que el modelo propuesto, aparte de conformarse sobre la base mayoritaria de reflexiones propias, derivadas de la sistematización de la práctica profesional, se impregna de consideraciones, características, postulados y principios de otras teorías – como sucede con y en la mayor parte de los modelos de intervención en Trabajo Social – con el objeto de construir una tendencia ecléctica que enriquezca el sentido y alcance del mismo. Terminaré diciendo que, las

teorías de referencia de este modelo, básicamente son las siguientes: teoría centrada en la persona, teoría constructivista, teoría de la comunicación, teoría humanista y existencialista, teoría de una ética no paternalista y de la ética del cuidado y teorías sobre modelos cognitivos.

3. A modo de cierre

En síntesis, a modo de resumen, se exponen los aspectos más sugerentes abordados en el texto:

Lo primero que podemos observar es que, aunque, a priori, pudiera parecerlo, este modelo de intervención psicosocial no se basa en ningún planteamiento clínico en sentido estricto, al menos, eso no es lo que se ha pretendido, aunque este cree un efecto terapéutico, transformador y multiplicador, personal y social. En consecuencia, está más bien orientado a los procesos sociales, empáticos y comunicativos, así, desde las relaciones interpersonales, intenta propagar conductas habilidosamente asertivas en detrimento de las pasivas y las agresivas, todo ello, desde y bajo el paraguas del amor. Aún con eso y con todo, se trata de una mera propuesta de modelo que puede y debe mejorarse con nuevas aportaciones, con críticas constructivas, con un mayor soporte epistémico, experiencial y vivencial.

De lo anterior, se desprende que, todas estas observaciones se relacionan con dos dimensiones: la dimensión transformadora y la dimensión humanista. Ya lo veis: se ha obviado profundizar en la dimensión asistencial al no ser aconsejable su aplicabilidad en el modelo que nos ocupa. De estas circunstancias, nace el hecho de que el trabajador/a social se sitúa en los diferentes niveles de intervención, en y desde el mismo plano de igualdad, buscando una salida que permita resolver los procesos resolutivos con una mirada afectiva y

emocional, conjunta y coparticipativa.

Ya tenemos aquí el contraste claro: el trabajador/a social debe transfigurarse en un artista y escultor del amor (mirada emocional) que ayude a progresar, no simplemente mediante la explicitación de sus erudiciones teórico-prácticas (mirada pensante). Yo no sé si con esto he logrado hacer ver que, más bien, debemos constituirnos en ese clavo al que puedan agarrarse cuando sientan que el barco de su vida está naufragando en medio de una tormenta, convirtiéndonos en esa ancla que sirva para alejar los sentimientos negativos, animando en momentos de tristeza y desesperación. Se comprueba, de este modo, que nos instituimos como el referente que sirve de guía para ver la luz al final del túnel, desde esa ilusión de esperanza donde en la vida todo tiene solución, mientras nos quede vida.

Bien pareciera por todo lo anterior que el modelo refuerza la negación de los prejuicios y la evitación de los juicios de valor, agrupando los esfuerzos en la colaboración para tomar decisiones, donde la libertad de elección de las personas y la simétrica deben estar por encima de cualquier superioridad o poder que establezcan las normas de la institución u asociación de la que dependamos. Aquí, podemos percibir por qué intenta buscar un equilibrio madurativo en los procesos de ayuda profesionalizada, entendiendo que, más allá de los recursos, servicios, ayudas y prestaciones sociales, se encuentra el empoderamiento dentro de una complejidad distópica que hemos de superar conjuntamente, situando nuestras lentes en las potencialidades transformadoras.

Planteada así la cuestión, se asume que las decisiones que se adopten en el presente, en considerables casos, condicionarán y definirán el recorrido futuro. Por lo tanto, el modelo presentado intenta prepararnos frente a las calamidades, permitiendo que mantengamos nuestra dignidad e integridad ante los avatares y exigencias de la vida, enseñándonos a superar las derrotas, creando oportunidades de las dificultades,

siendo el deber de la/s persona/s sobreponerse a toda angustia, tristeza, depresión y malestar, sirviendo todos estos conflictos como un trampolín que asienta el fortalecimiento para salir airosos y victoriosos.

[1] Para mayor abundamiento, se aconseja consultar la fuente original en: Curbelo, E. (2021). O modelo de intervención en traballo social empático-emocional desde unha mirada sentí-pensante. *Revista Galega de Traballo Social-Fervenzas,* 23, 55-78.

[2] El concepto de amor, en dicho contexto, se debe entender como un **amor fraterno,** un sentimiento afectivo muy fuerte de complicidad, dedicación e interés por el otro/a que genera una emocionalidad y sentimientos positivos, así como soluciones asertivas y afectivas conjuntas, con el objeto que, su descripción, no nos derive a una comprensión "amarillista" carente de cientificidad y alejada de lo que se pretende transmitir.

Julio 2021