

María Cristina Padilla Pérez

RESILIENCIA APLICADA EN EL TRABAJO SOCIOSANITARIO

TRABAJO DE FIN DE GRADO

dirigido por Jordi Navarro Lliberato

Grado de Trabajo Social



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2020

Motivación del artículo científico

Lo que me ha impulsado hacer este artículo sobre la resiliencia aplicada en el ámbito sociosanitario, es la ausencia de referencias sobre la existencia de estas prácticas de manera sistematizada.

Con este artículo quiero mostrar algunas herramientas prácticas para aplicar metodologías resilientes en el ámbito sociosanitario de Trabajo Social. La resiliencia es un término que muchos de los profesionales conocemos y somos conscientes de la importancia del trabajo resiliente para nuestros usuarios, pero actualmente el enfoque de nuestro trabajo se centra en la problemática y no tanto en las capacidades de nuestros usuarios para afrontar ellos mismos las adversidades que nos presentan.

En especial, la inclinación hacia este ámbito de trabajo está directamente relacionado con diversas materias que he realizado en el grado de Trabajo Social, como son Trastornos Mentales, Trabajo Social y Drogodependencias, y Trabajo Social Sanitario. Mi salida profesional me gustaría que fuese de la mano del acceso algún puesto de trabajo relacionado con la Salud.

RESILIENCIA APLICADA EN EL TRABAJO SOCIOSANITARIO

RESILIENCE APPLIED IN SOCIAL HEALTH WORK

María Cristina Padilla Pérez

Resumen

De manera habitual los profesionales de la disciplina de Trabajo Social aplicamos metodologías resilientes mediante la entrevista. Las metodologías resilientes tratan de enfocar la problemática desde un punto de vista donde la adversidad es una oportunidad para potenciar las habilidades de nuestros usuarios, trabajar con ellas, y resolver con éxito la adversidad. En la búsqueda de la relación entre la resiliencia como práctica profesional y el Trabajo Sociosanitario resulta que carecemos de referencias fundamentadas sobre si esta práctica se lleva a cabo de manera sistematizada. La aplicación de la resiliencia es una manera de centrarnos en trabajar con nuestro usuario, y enfocar las demandas desde una perspectiva más personalizada. Por ello, el objetivo del presente artículo es mostrar, en síntesis, qué es la resiliencia, sus pilares y entresijos, la importancia de aplicarla en el ámbito sociosanitario, y proporcionar algunas herramientas para la aplicación sistemática de la resiliencia en el ámbito Sociosanitario.

Palabras clave:

Resiliencia – Salud – Factores de protección – Metodología – Trabajo Sociosanitario

Abstract

In a regular way, professionals of the Social Work discipline apply resilient methodologies through the interview. Resilient methodologies try to approach the issue from a point of view where adversity is an opportunity to enhance our users' skills, work with them, and successfully resolve adversity. In the search for the relationship between resilience as a professional practice and Social-Health Work, it appears that we lack any substantiated reference as to whether this practice is carried out in a systematized manner. The application of resilience is a way to focus on working with our user, and to approach the demands from a more personalized perspective. Therefore, the objective of this article is to show, in summary, what is resilience, its pillars and intricacies, the importance of applying it in the social and health field and provide some tools for the systematic application of resilience in the Socio-health field.

Key words:

Resilience – Health – Protective Factors – Methodology – Social and health work

Introducción

La resiliencia es un término que actualmente muchos de los profesionales de Trabajo Social en activo conocen, pero del que no podemos afirmar que se aplique de manera consciente y sistemáticamente en el ámbito sociosanitario. Somos conscientes de la importancia del trabajo resiliente para nuestros usuarios, ya que, en gran parte, depende de esta el que la intervención sea exitosa o produzca, por el contrario, una cronicidad de casos y/o la dependencia de la persona usuaria del trabajador/a social de referencia. Conocemos el término en diversas disciplinas, como es el caso de la arquitectura, la medicina y la psicología, también aparece en las ciencias sociales y obviamente cuando hablamos de la disciplina de Trabajo Social. Pero en su práctica profesional olvidamos que la resiliencia es una capacidad, que deberíamos entrenar con más frecuencia, a modo de prevención y no solo cuando a nuestros usuarios les acontecen desafortunadas situaciones en sus vidas. De acuerdo con Villalba (2011) cada vez más en la disciplina de Trabajo Social se está aplicando la resiliencia, y sucede también que en numerosas ocasiones estas prácticas se llevan a cabo sin que se hable de ello, sin que se sea del todo consciente que se está fomentando. En el Trabajo Social Sanitario, y en especial en el ámbito de atención primaria resultaría realmente interesante que se desarrollase más la resiliencia en la intervención profesional para dejar atrás muchos de los casos que en la actualidad se cronifican por falta de aplicación de prácticas de autoconocimiento, entendidas como aquellas que nos ayudan a descubrir nuestras debilidades y nuestras fortalezas, tal y como promueve la resiliencia.

Este artículo trata de dar a conocer la intervención que el Trabajo Social Sociosanitario realiza para promover el desarrollo de la resiliencia en su práctica profesional, así como una reflexión sobre la intervención en el ámbito de la salud, diversas estrategias a seguir en la intervención sociosanitaria, las ventajas de intervenir desde la perspectiva de la resiliencia, y propuestas sobre nuevas alternativas en los actuales escenarios profesionales.

¿Qué es la Resiliencia?

La palabra resiliencia proviene en su origen del término latín “*resilio*” que quiere decir “saltar hacia atrás”, algo así como volver al estado inicial, rebotar o resaltar, pues, se trata de sobreponerse ante las adversidades.

Dicho término ha sido utilizado en diversas disciplinas, originándose en la arquitectura referida a la capacidad de un material de volver a su estado original. Este concepto adaptado a las ciencias sociales ha caracterizado una nueva manera de intervenir mucho más integral.

Carretero (2010) explica como el conjunto de definiciones del concepto resiliencia tienen tres aspectos en común:

- La resiliencia como un **proceso** y no como algo acabado, por tanto, un proceso de aprendizaje.
- La resiliencia como un **producto** que surge de la interacción entre el individuo y su entorno. Así, la resiliencia dependerá de los factores ambientales y personales, y su grado de influencia.
- La resiliencia como **habilidades o capacidades** para enfrentarse de manera adecuada a situaciones adversas, de riesgo o de exclusión, y salir airoso de estas.

Podemos deducir, que es la suma de las interacciones con los factores ambientales y personales lo que hace más proclive la producción de este factor de protección.

La resiliencia es la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, aprender de ellas, superarlas e inclusive, ser transformados por estas (Grotberg, E. 2013). Una adversidad incluye un desastre o la vida diaria, y no existe un criterio específico para identificar el nivel de la adversidad del otro, de manera que estas son diferentes para cada individuo.

Hay muchas tendencias de pensamiento sobre la resiliencia, pero en términos generales podemos distinguir entre dos concepciones muy claras, la europea y la norteamericana. De acuerdo con Bonano (2004), el concepto manejado por autores europeos, en su mayoría franceses, relacionan resiliencia con el concepto de crecimiento postraumático, al entender la resiliencia simultáneamente como la capacidad de salir indemne de una experiencia adversa, aprender de ella y mejorar. El mismo concepto utilizado por autores norteamericanos, hace referencia al proceso de afrontamiento que ayuda a la persona a mantenerse intacta, diferenciándola del concepto de crecimiento postraumático. La perspectiva norteamericana sugiere que el término resiliencia sea reservado para denotar el retorno equilibrado del sujeto a su condición anterior, haciendo referencia a la obtención de beneficios o al cambio a mejor tras la experiencia traumática.

La intervención no solo debe centrarse en la resiliencia individual, el profesional también debe fortalecer la resiliencia familiar y la resiliencia comunitaria.

En cuanto a la aplicación de métodos resilientes en la intervención familiar, de acuerdo con Villalba (2011), el marco de la resiliencia familiar es útil para evaluar el funcionamiento de la familia tomando en cuenta su estructura, sus demandas psicosociales, sus recursos y

limitaciones. La relación emocional que se establece con al menos uno de los progenitores funciona como factor de protección ante situaciones adversas y el vínculo afectivo ayuda a disminuir los efectos negativos de la lucha contra los obstáculos. Neil (2006) define una familia resiliente como aquella que tiene la capacidad de seguir creciendo aun durante las adversidades y mantener una coherencia en su manera de enfrentar las situaciones críticas.

Por lo que, de una manera u otra, el profesional de Trabajo Social puede intervenir aplicando metodologías resilientes.

Factores facilitadores de Resiliencia

Los factores facilitadores o de protección, son aquellas áreas de la personalidad que cada individuo puede desarrollar a lo largo de la vida, y que ayudan a construir y promover una actitud resiliente. En sí mismo la resiliencia es un factor de protección en la vida, una característica de nuestra personalidad que puede ayudar a sobrellevar los obstáculos, superarlos e inclusive salir fortalecidos y transformados de estos.

Los factores de riesgo hacen referencia a todas aquellas circunstancias que al sumarse pueden ser un obstáculo en la vida del usuario. Según Navarro (2011), es más eficaz y autentico trabajar desde el enfoque positivo que desde el enfoque del riesgo. Este enfoque hace a los usuarios más vulnerables a otras situaciones que todavía no han sido contempladas. Pues, trabajando desde una perspectiva positiva, nos centramos en las fortalezas que posibilitan un cambio sano para afrontar los riesgos y las adversidades. De esta manera alejamos a los usuarios de una actitud victimista y de la estigmatización, para acercarnos a una actitud fuerte, alentadora y capacitadora.

De acuerdo con Grotberg (2006), aquello que percibimos como una adversidad no siempre resulta así ante los ojos del espectador. Esto quiere decir, que lo que para uno puede ser un obstáculo, y puede desencadenar diversos conflictos en su vida, para otro puede ser una ventaja, una oportunidad para aligerar el peso de su mochila.

Una de las maneras que tiene Grotberg (2006) de mostrarnos los factores de protección, es mediante la organización de sus indicadores en cuatro categorías. Primero nos encontramos con el YO TENGO, esta categoría hace referencia a los apoyos externos que recibimos, como por ejemplo las personas en las que confiamos y nos podemos apoyar, de dentro y de fuera de la unidad familiar, también las personas de referencia que nos establecen límites, y que suponen modelos a imitar. Aquello que necesitamos, como la salud, la educación y la seguridad, en

síntesis, un entrono estable. En segundo lugar, tenemos el YO SOY, esta categoría hace referencia a las fuerzas interiores, es decir, cualidades de tu personalidad que pueden facilitar una situación resiliente como, por ejemplo: una persona tranquila y predispuesta, que respeta a los demás y se respeta, con planes de futuro, responsable y consecuente de sus propias acciones, etc. En tercer lugar, tenemos la categoría de YO PUEDO, el cual hace referencia a las capacidades interpersonales y de resolución de conflictos, como generar nuevas ideas, realizar una tarea hasta el final, utilizar el humor para liberar tensiones en el día a día, aprender a comunicar nuestros sentimientos y pensamientos, o pedir ayuda cuando la necesitas. Y finalmente, aparece el YO ESTOY, haciendo referencia a lo que uno está dispuesto hacer para adoptar una actitud resiliente. Como, por ejemplo, a responsabilizarse de sus actos, o simplemente reconocer la situación con seguridad de encontrar un apoyo. Esta última sintetiza en la práctica las otras categorías.

Por otra parte, según el concepto de mandala de la resiliencia de Wolin (1993), las áreas o pilares son los siguientes:

❖ Introspección

La introspección es la capacidad de preguntarse a sí mismo y hacer autocrítica real. No solo implica mirar hacia dentro sino darte una respuesta sincera y honesta de lo que ves. Hacer una reflexión sobre aquello que no te gusta de ti y de los demás y por qué, permitiendo tomar conciencia de uno mismo.

❖ Independencia

La independencia es la capacidad de saber establecer límites, tanto físicos como emocionales, entre uno mismo y su entorno sin que esto llegue a producir un aislamiento. Aprender a estar con uno mismo y apreciarlo.

❖ Interacción, capacidad de relacionarse

La interacción es la capacidad de relacionarse con tu entorno, establecer lazos con otras personas y sopesar la necesidad que tienes de afecto con la actitud de dar a los demás. Esta capacidad permite crear una red de soporte fuerte y empática, y establecer vínculos fuertes y satisfactorios con otras personas.

❖ Iniciativa

La iniciativa es la capacidad de poner a prueba a uno mismo exigiéndose tareas progresivamente más complejas. Trata de hacerse cargo de los problemas y ejercer un control sobre estos. Para Grotberg (2006) lo importante no es si se logra o no el objetivo sino de la fuerza de voluntad de empezar un cambio, lo que genera iniciativa.

❖ Sentido del humor

El sentido del humor es una aptitud que trata de buscar aquello cómico o bueno del obstáculo. Transforma los pensamientos y a su vez sentimientos negativos en positivos y superables. Ligado a la capacidad de introspección permite reconocer aquello imperfecto en nosotros y adoptarlo como algo característico y positivo de nuestra personalidad. El humor es un elemento clave en la resiliencia, ya que puede ayudar a relativizar los problemas y mantener el equilibrio.

❖ Creatividad

La creatividad es la capacidad de generar el orden, lo bello y lo deseoso, para el individuo, de una situación de caos. Permite encontrar soluciones ante los problemas que la vida nos plantea.

❖ Moralidad

La moralidad o ideología personal es la consecuencia de los valores que hemos interiorizados y el profundo deseo de llevar el bienestar al entorno en el que nos encontramos mediante la aplicación de nuestros principios. La moralidad comporta comprometerse con unos valores específicos.

❖ Autoestima consistente

La autoestima consistente es la base de todos los pilares, porque genera una respuesta saludable en el individuo sobre nosotros mismos. Mide las cualidades y los defectos de su personalidad que le permiten afrontar con éxito la adversidad brindándole la oportunidad de sentirse seguro de sí mismo. Resulta un proceso inherente a la vida que trata de la evolución física y psíquica de las personas, por eso es la base de la resiliencia, porque implica adoptar una perspectiva de fortalezas.

❖ Red de apoyo

La red de apoyo que anteriormente comentábamos nos permite disponer de la ayuda de relaciones de confianza a las que acudir. En nuestro entorno podremos percibir una red de relaciones, tanto formales como informales, que nos brindan el sentimiento de pertenencia a

un grupo o un conjunto de personas con las que compartes tu historia de vida y están dispuestas para ti.

❖ Aceptación fundamental

La aceptación fundamental te permite comprender la realidad tal y como es. Percibir de alguien significativo y referente para nosotros, una aceptación profunda, de tal manera que ante una adversidad podamos recurrir a esta porque tenemos la confianza de disponer de su dedicación hacia nosotros.

La aceptación fundamental nos la pueden brindar muchos Trabajadores Sociales en su práctica profesional como veremos a continuación.

Por otra parte, el vínculo juega un papel muy importante en la aplicación de metodologías resilientes. La práctica profesional debe llevarse a cabo desde una perspectiva de ayuda, soporte y acompañamiento, no siempre para intervenir debemos iniciar acciones. Trabajar el vínculo con tu usuario es una manera de intervenir muy sabia que nos dará la oportunidad de profundizar en sus pilares resilientes. La aceptación fundamental y el vínculo guardan relación, ya que la generación del vínculo permite que el usuario perciba al profesional como referente de apoyo porque no juzgamos, escuchamos y aceptamos a nuestros usuarios tal y como son. De esta manera fomentamos el cambio a raíz de la reflexión.

En cuanto a la resiliencia comunitaria Suárez Ojeda (2001) explica que la reconstrucción de una sociedad, una comunidad o un colectivo no proviene necesariamente de las características individuales sino de las condiciones sociales, las interacciones de la comunidad y la identidad cultural.

De un modo similar a lo plateado por Wolin (1993) en el plano individual, Suárez Ojeda (2001) destaca los pilares de resiliencia comunitaria que tienen en común aquellas comunidades que han sabido sobreponerse ante la catástrofe y la tragedia.

❖ Autoestima colectiva

Actitud y sentimiento de orgullo por el lugar en el que se vive. Esta satisfacción implica reconocer que es parte de esa sociedad y que comparte los valores que la caracterizan. Cuando las comunidades tienen una elevada autoestima no es de extrañar que se recuperen frente a las adversidades de manera más rápida.

❖ Identidad cultural

Se trata de un proceso interactivo que implica la incorporación y desarrollo de las costumbres, valores, danzas tradicionales, canciones y características idiomáticas. Este proceso permite que el individuo adquiera el sentimiento de pertenencia a la comunidad. Las comunidades que son capaces de preservar la identidad cultural frente a la globalización serán más fuertes ante las adversidades.

❖ Humor social

Es la capacidad colectiva de encontrar la comedia en la propia tragedia. Expresar con palabras, gestos o actitudes los elementos cómicos o incongruentes de una situación, aportan un efecto tranquilizador y placentero. Es una estrategia que ayuda a la aceptación madura de la desgracia común y facilita la distancia con el problema favoreciendo la toma de decisiones para resolverlo.

❖ Honestidad estatal

Este componente implica la existencia de una conciencia grupal que condena la deshonestidad de los funcionarios públicos. En términos de recuperación, constituye un elemento fundamental para la gestión de recursos.

Cabe destacar que las problemáticas que afrontan las familias en algunas comunidades no tienen necesariamente que ver con la escasez de recursos básicos o bienes económicos, también entra en juego la espiritualidad, el sentimiento de dignidad y futuro, que muchas familias abandonan renunciando así al sentido de la vida. De acuerdo con Walsh (1998), los pilares que facilitan el desarrollo de la resiliencia familiar, además de los individuales, son los siguientes:

- ❖ La naturaleza de la familia, sobre todo la cohesión de los miembros que componen la unidad familiar, la confianza entre estos, y la dedicación. Como en los pilares individuales cuando hablamos de la aceptación fundamental y el vínculo, la relación emocional estable con al menos uno de los miembros de la familia protege y mitiga los factores de riesgo del entorno.
- ❖ La disponibilidad de fuentes de apoyo externo, la interacción con el entorno.
- ❖ El desarrollo de intereses y vínculos afectivos.

La Resiliencia y el Trabajo Social

La creación de la estructura de los Servicios Sociales en la década de 1980 dio resultado a diversos cambios en protección social, como la implantación y consolidación de la estructura de atención primaria, antiguamente denominada Servicios Sociales Básicos, Generales o Comunitarios. Estos fueron impulsados por la configuración de la actual Constitución de 1978, y que en la actualidad forman la estructura elemental para la organización del Estado de Bienestar.

El Trabajo Social se caracteriza por ser una disciplina que a lo largo de su recorrido en la historia se ha adaptado a los cambios sociales de la comunidad para dar respuesta las necesidades que han ido presentando usuarios, familias, grupos, y comunidades. Actualmente nuestro trabajo consiste en resolver problemas para disminuir los efectos negativos de determinadas situaciones en los individuos. Intervenir desde la óptica de la resiliencia significa trabajar también en la prevención de las situaciones adversas y a su vez trabajar con la persona antes de que aparezcan los factores de riesgo. Nuestro objetivo no es solo trabajar con colectivos predispuestos a sufrir adversidades, sino con cualquier individuo que se presente en nuestro servicio, de esta manera promover la resiliencia puede convertirse en una forma de prevención.

Esta manera de intervenir puede suponer un conflicto motivado por lo que los usuarios esperan que hagamos y lo que nosotros esperamos que hagan, para evitar estos conflictos, la negociación y la claridad de nuestras intenciones tiene que trabajarse desde el primer momento, y jamás dejar de prestar atención a la demanda explícita que los usuarios nos generan y su posterior resolución.

El Trabajo Social tiene como finalidad última mejorar la calidad de vida y el correcto desarrollo de la comunidad. Este se ha adaptado a las diversas situaciones de crisis y a una estructura social quebrada, por lo que la intervención también se ha adaptado a estas situaciones.

De acuerdo con Villalba (2011), la resiliencia explora las capacidades personales e interpersonales y las fuerzas internas que se pueden desplegar para aprender y crecer en situaciones de adversidad. De esta manera no solo nos referimos a aquellas personas que necesariamente han superado obstáculos que han supuesto un punto de inflexión en sus vidas, sino también a aquellas personas que han tenido una buena trayectoria de adaptaciones exitosas frente al estrés y a los cambios imprevistos (Werner y Smith, 1992).

A pesar de que en Trabajo Social se recoja el término desde diferentes matices como, por ejemplo, sobreponerse a las dificultades y tener éxito, adaptarse con éxito a obstáculos de alto riesgo, o sencillamente recuperarse de un trauma de manera exitosa, la resiliencia debe entenderse como un proceso. De este proceso podemos extraer algunas de las variables que pueden incidir para una actitud resiliente en el individuo. Como Werner y Smith (1992) explica, en este proceso resiliente para mayor o menor éxito en los resultados es necesario un ambiente agradable, contar con un familiar o una persona de confianza en la que te puedas apoyar, y por lo tanto saber interaccionar con el entorno socioambiental.

Es importante trabajar la resiliencia en Trabajo Social para empoderar a nuestros usuarios a ser los guías de sus propias vidas. La práctica profesional a menudo lleva a la cronicidad de muchos casos por volumen de trabajo, falta de tiempo, o déficit de calidad en el servicio. La aplicación de metodologías resilientes puede capacitar a nuestros usuarios, en muchas ocasiones, a resolver las problemáticas que les surjan sin depender constantemente del servicio.

No se trata de aplicar metodologías resilientes estrictamente en intervenciones individuales, como bien explica Villalba (2011) u Ojeda (2001), la resiliencia familiar y la resiliencia comunitaria son esenciales como factor de protección para facilitar la resiliencia individual. Mediante grupos de apoyo o proyectos en la comunidad, se puede complementar la intervención individual y profundizar en los pilares de la resiliencia.

Trabajo Sociosanitario y Resiliencia

En el Trabajo Sociosanitario a menudo es necesario que los usuarios con adversidades reciban de un soporte psicológico para superarlas. El Trabajo Social recoge aspectos de muchas disciplinas como la antropología y la psicología, y aun sin ser especialistas en estas, podemos utilizar algunas de sus estrategias y técnicas. Cuando atendemos a un usuario e identificamos carencias emocionales y psicológicas, es evidente que debemos recurrir a derivarlo a un especialista que pueda tratarlo, pero no debemos olvidar que nuestra disciplina nos enseña a escuchar de manera activa, a ser asertivos y a extraer información mediante el diálogo, una técnica que a su vez nos puede ayudar a hacer una intervención en la que ayudemos al usuario a pensar sobre sus actuaciones, a que reflexione sobre su problemática, y de esta manera extraer otro tipo de información que no nos aporta la demanda explícita.

En la búsqueda de la relación entre la resiliencia como práctica profesional y el Trabajo Sociosanitario, no se ha conseguido encontrar de manera específica en lo que se refiere al

ámbito, fundamentos sobre si esta práctica se lleva a cabo por parte del profesional de Trabajo Social. Si es cierto que mayoritariamente las habilidades de los profesionales generan en sus usuarios la reflexión que de una manera u otra puede promover el desarrollo de la resiliencia. Consideramos, no obstante, que estas prácticas no se llevan a cabo de manera sistemática por lo que se pierden muchos matices y sobre todo el trabajo sobre los pilares necesarios que hay que trabajar, y en definitiva la construcción de la resiliencia de una manera global.

Carretero (2010) explica la influencia de la aplicación de metodologías resilientes, según el modelo de resiliencia, en particular destacamos el modelo de interacción, el cual trata de explicar que la influencia del mismo factor puede afectar positiva o negativamente en la persona dependiendo de la situación en la que se encuentre, e incluso puede ser factor de protección o factor de riesgo en una misma persona según la influencia que ejerza el entorno sobre esta.

Ante la falta de evidencias y reflexiones sobre la aplicación de la resiliencia en el ámbito sociosanitario, se ha buscado las mismas mediante entrevistas a profesionales.

En ellas se constata que, la resiliencia es un concepto que dominan y que, además, conciben como aquella manera de afrontar positivamente los obstáculos que se les presente. Destacan el detalle de sobrellevar la adversidad y conseguirlo de manera exitosa, con un componente de aprendizaje. Sobre los pilares, puede ser por el largo recorrido de la profesión o por la experiencia, los que se destacan por igual son la Interacción, como aquella capacidad de escuchar y observar para poder empatizar con el entorno, y que además desarrolla el pilar del autoconocimiento, esencial para conocer cómo superar los obstáculos.

Profundizando sobre la metodología de trabajo que llevaban a cabo, es importante conocer qué objetivos se proponen en una primera visita con el usuario. En una de las entrevistas se diferencia entre objetivos en la primera entrevista, donde la intención queda en que el usuario se vaya de esa cita con la sensación de que le habían ayudado, para de esta forma iniciar una relación, un vínculo y seguir interviniendo. Y como objetivo general de la intervención, no solo pretender recibir y atender las demandas explícitas que el usuario realiza, sino detectar las implícitas en relación con la explícita y todos los posibles detalles que, mediante una entrevista, puedan llegar a suscitar otro tipo de demanda diferente al que realiza inicialmente. También deberá salir de consulta con una idea de todos los recursos a los que puede acceder para disminuir la carga de su demanda. Para intentar que la otra persona haga un cambio primero tiene que haber un vínculo para que sea más fácil. Por otra parte, no es este el único objetivo, aunque si de los más importantes, también se centran en la demanda que les trasladan, y

dependiendo de esta tendrán más o menos oportunidad de explorar otros aspectos. Deducimos, pues, que es muy importante crear un espacio de confianza y confidencialidad para crear lo que llaman un vínculo terapéutico, y que no es el único objetivo para abordar, ya que siempre dependerá de la situación sociofamiliar y, obviamente, de la voluntad de querer colaborar por parte del usuario.

Profundizando sobre de qué manera ayudan a sus usuarios a ser resilientes, aspecto que puede indicar hasta qué punto se trabaja en salud las metodologías resilientes, destacamos que, para poder llevar a cabo una intervención con enfoque resiliente se debería de cambiar la mirada con la que se realizan las entrevistas de manera habitual, dejando de lado el enfoque de la demanda para enfocarnos en las capacidades y potencialidades de los usuarios. Esta manera de trabajar es un camino diferente que puede llevarnos a un resultado más duradero en el tiempo, y así evitar la cronicidad de algunos de los casos. También destaca la importancia de generar vínculo, básico para trabajar con las personas.

Entre los obstáculos que existen para intervenir desde la metodología resiliente, uno de los más complejos de resolver, es el hecho de que los usuarios están acostumbrados a que sea el profesional el que activamente genere el cambio y no ellos, y a los profesionales les resulta más fácil trabajar desde la demanda que les trasladan. Para enfocar una intervención de manera resiliente, el usuario debe ser consciente de que él tiene que ser quien promueva el cambio y fundamentalmente tome las decisiones, y los profesionales seremos el soporte para mantener la motivación y orientar a los usuarios a nuevas maneras de resolver y superar las adversidades. Tan cierto como que no influye el usuario que tengamos delante, sino el profesional que quiere aplicar estos métodos.

De las entrevistas también se extrae, que con un usuario llegaremos más lejos que con otro, ya que dependerá de los factores ambientales, y la historia de vida de cada usuario para desarrollar más factores de protección que otros, porque lo más importante de la intervención resiliente reside en escuchar y conocer las capacidades y recursos personales del usuario, para poder intervenir de manera que sepa valorarlas y potenciarlas. Esta manera de trabajar fortalecerá el vínculo del usuario y el profesional.

En relación con las sugerencias para poder promover la resiliencia en los usuarios, en las entrevistas se constata que la parte teórica está claramente asumida, pero en lo práctico cuesta mucho enfocar la intervención desde la perspectiva de la resiliencia de manera práctica y sistematizada. El elemento de la entrevista terapéutica en una intervención individual es

imprescindible, de esta manera logramos identificar las carencias del usuario, sus factores de protección y a que adversidad está haciendo frente. Los profesionales de Trabajo Social no deberían sentirse limitados en el marco de un determinado encargo institucional, la profesión se enriquece todo el tiempo de otras disciplinas y sus conocimientos ayudan a evolucionar en la intervención. Como comenta una profesional entrevistada “es esencial para nuestra intervención, trabajar los miedos y ayudar a que nuestros usuarios se enfrenten a ellos.”

¿Cómo promover la Resiliencia en el Trabajo Sociosanitario?

La promoción de la salud en Trabajo Social está vinculada a aquellas acciones destinadas a educar en salud a nuestros usuarios mediante programas comunitarios, grupos de apoyo, sesiones de seguimiento individuales, para impulsar pensamientos saludables y el desarrollo de factores de protección. Entre otras muchas acciones la promoción de la salud mediante la resiliencia nos permite trabajar con el usuario, la toma de decisiones, el desarrollo de la autonomía, hacer una lectura crítica sobre su vida y sobre los acontecimientos a los que les pondremos especial atención.

De acuerdo con Lamas (2004), las actividades sobre la promoción de salud en Trabajo Social impulsan las habilidades personales para intervenir sobre los factores que determina la salud, el bienestar, y el desarrollo de estrategias adecuadas para afrontar situaciones adversas. También procuran orientar sus actuaciones al refuerzo de las redes y apoyos sociales, para influir en determinadas actitudes y conductas significativas.

Es necesario para la aplicación de estrategias resilientes que el profesional intervenga identificando, analizando y activando los factores de protección o facilitadores de una actitud resiliente que comentábamos anteriormente, para que, tanto de manera individual, familiar o comunitaria, los propios usuarios trabajen con ellos mismos. Esta premisa debería poder evitar la cronicidad de algunos casos que buscan un soporte constante en el profesional porque no son conscientes de sus fortalezas y capacidad de resolver las problemáticas que nos presentan.

Pues, el objetivo de la aplicación de las estrategias resilientes es la prevención de futuras situaciones de riesgo, y el fortalecimiento de estas mediante la promoción y la potenciación de las cualidades de los usuarios con los que intervenimos.

A partir de los pilares de la resiliencia y su identificación en el usuario, se debe profundizar sobre aquellos que sean objeto de un cambio o de una mejora mediante el trabajo con el

profesional. Los objetivos de las intervenciones basadas en la aplicación de la resiliencia van dirigidos a guiar al usuario hacia la prevención situaciones de riesgo.

La aplicación de la resiliencia tiene como objetivo último promover los factores de protección o facilitadores, y minimizar o hacer desaparecer los factores de riesgo para superar con éxito los obstáculos que se les presenten. Una de las maneras para promover los factores de riesgo o facilitadores, es el contacto directo con el usuario. De manera individual o en grupo, se puede fomentar la extracción de las cualidades positivas de cada usuario para trabajar con ellas en profundidad y que nos sirva como factor de protección ante las adversidades. Las entrevistas son una técnica muy buena que utiliza la dialéctica del profesional para extraer información y como anteriormente he dicho, ayudar a pensar al usuario.

Rosell (1987) explica que entender la entrevista como una relación que permite al trabajador social ofrecer una ayuda, atención a los usuarios, indica que esta técnica es más que su mera aplicación. El profesional deberá establecer una relación profesional asistencial con el usuario a fin de promover la salud, ya que pude que la ayuda que necesite no requiera fundamentalmente la utilización de los recursos sociales, sino de una ayuda personal, fundamental para que el usuario comprenda el nivel de implicación que se requiere. Son muchos los obstáculos que dificultan establecer esta relación, como por ejemplo la falta de tiempo por parte del profesional, o el poco valor que se le da a los aspectos psicológicos y relacionales, y por ende la posibilidad que nos brinda comprender y ayudar a nuestros usuarios, un intento muto de conseguir mejorar la situación mediante la comunicación.

De acuerdo con Rosell (1987), el trabajador social deberá introducir siempre preguntas u observaciones que permitan al usuario rectificar su versión inicial y poder expresar con más confianza sus dificultades y sus sentimientos.

Hay que tener en cuenta que cada persona tendrá un ritmo diferente para explicarse, adquirir cierta confianza y establecer la relación profesional, y muchas veces a causa del tiempo no trabajamos más allá de la demanda. La demanda es el punto de referencia por la cual se sitúa el inicio de la relación profesional, y se irán estructurando nuevas hipótesis, informaciones y alternativas de trabajo.

Algunas de las preguntas que pueden formularse para promover la resiliencia en el contexto de la entrevista en Trabajo Social individual, son las siguientes:

- ¿Te has encontrado antes en problemas como este o en situaciones de adversidad?

- ¿Qué hiciste para superarlas?
- ¿Crees que ahora puedes aplicar lo mismo?
- ¿Qué se puede hacer para superar esta situación?
- ¿Qué has hecho esta semana para sentirte mejor contigo mismo?
- ¿Cómo te sientes?
- ¿Crees que hay alguna manera de hacerte sentirte mejor?
- ¿De qué manera reaccionan los demás ante los cambios que quieres realizar y/o estás realizando en tu día a día?
- ¿Cómo han resultado finalmente los cambios que has llevado a cabo o que estás implantando ahora?
- ¿Qué enseñanza puedes extraer de esta situación?

Para poder explorar las competencias resilientes del usuario/a, podemos profundizar en algunos de los siguientes análisis:

- Análisis de los centros de interés: pasatiempos, mascotas, actividad deportiva ...
- Análisis de las competencias y cualidades: que características valora de sí mismo o alguna característica que podría mejorar.
- Análisis del humor social: que estrategias utiliza para salir de los aspectos negativos, que le complace o le hace sentir bien, si comparte este humor con su entorno, como se desconecta ...
- Análisis de proyectos: aspiraciones en la vida, proyectos, ilusiones ...

Para profundizar en estos análisis también podemos ayudarnos de las categorías de factores resilientes de Grotberg (2006).

Para la categoría del YO TENGO referida a los apoyos externos, podemos preguntar lo siguiente:

- ¿Cuentas con un o más personas en las que puedas confiar?
- ¿Crees que tienes buenos modelos de referencia?

A cerca de la categoría del YO PUEDO referida a la exploración de las capacidades interpersonales y la resolución de conflictos, podemos preguntar lo siguiente:

- ¿Expresas lo que sientes cuando te comunicas con los demás?
- ¿Buscas ayuda cuando la necesitas?

En cuanto a la categoría del YO SOY referida a la fortaleza interior del usuario, podemos preguntar lo siguiente:

- ¿Qué es lo que más te gusta de ti?
- ¿Crees que te respetas a ti mismo y a los demás?

Y finalmente en la categoría del YO ESTOY referida al nivel de conciencia y responsabilidad que muestra el usuario:

- ¿Crees que hay algo que podrías mejorar de tu vida?
- ¿Sabes de donde provienen tus conflictos?

Utilizar la metodología del Trabajo Social Grupal también puede ayudar a promover la resiliencia, fomentando las redes apoyo, ya sean entre la familia, miembros de su entorno, o grupos de ayuda mutua. En este sentido se proponen, una serie de herramientas que pueden suscitar reflexiones para el fortalecimiento de los factores de protección.

Las herramientas consisten en fotografías, películas o lecturas que ayuden a pensar al usuario y a expresar los sentimientos en relación con sus adversidades. De igual manera que se prescribe un medicamento, y ahora se están empezando a prescribir actividades en la comunidad, también podemos prescribir, en un contexto de intervención individual, actividades que lleven a la reflexión.

En cuanto a las fotografías, estas deben permitir al usuario trasladar sus sentimientos, el objetivo del cual es que el profesional consiga transformar toda esa información que recibe por parte del usuario en una guía para potenciar las capacidades que perciba, y fortalecer aquellas de las que pueda carecer.

En lo que refiere al uso de películas, estas permiten un espacio de reflexión, ajeno a las consultas, en espacios de intervención familiar o individual, o en grupos de ayuda mutua en la que se pueda socializar con otras personas. El objetivo será el mismo, la reflexión para recoger información y reconducir las demandas que nos expresa el usuario. No todas las películas que hablan de la resiliencia son indicadas para nuestros usuarios debemos proponer aquellas que tratan los pilares que queremos trabajar. Algunas de las películas que proponemos por temática resiliente son las siguientes: *El indomable Will Hunting*, *Interestelar*, *Intocable*, *La vida es bella*, *Lo imposible*, *Precious*, *Daniel Blake*, o *Mi nombre es Khan*.

En cuanto a las lecturas, depende de la extensión sería muy interesante leerlos con el/la Trabajadora Social de referencia. Del mismo modo que las anteriores herramientas, y con el mismo objetivo, proponemos los siguientes relatos para suscitar reflexión en nuestro usuario: *La mirada del amor, La fábula del águila, La mariposa y el capullo: la ayuda que debilita y la dificultad que vigoriza, La rana en una cazuela con agua: ¿estamos ya medio hervidos?*

Conclusión

Para concluir este artículo, quiero recoger que trabajar desde el enfoque de la resiliencia trata de llevar la mirada del profesional más allá de la problemática que nos presenta el usuario/a para adoptar una conducta resiliente y evaluar los resultados de la aplicación de esta metodología. De manera que, de un trabajo puramente asistencial damos el siguiente paso a uno en que el protagonista es el desarrollo de las fortalezas del individuo. Abandonamos un modelo de trabajo centrado en la problemática para centrarnos en un modelo que extraiga, desarrolle y analice las fortalezas del individuo con el que estamos trabajando.

Trabajamos con aquello que el usuario conoce a través de su historia de vida, con aquello que desconoce y le hará más fuerte, y con los elementos de protección que se encuentran en su entorno.

Grotberg (2006) trata de explicarnos que si el profesional de Trabajo Social no conoce los principios básicos de la resiliencia se verá limitado cuando quiera promoverla en sus usuarios. El ámbito sociosanitario no trabaja de manera muy distinta al resto de ámbitos, el profesional trata con personas que se enfrentan a adversidades, los informa, asesora, orienta, acompaña, escucha, y guía. La diferencia radica en el ámbito, ya que recibimos perfiles distintos, todos relacionados con la salud. Muchas veces, es más fácil para los usuarios abrirse con el Trabajador Social que trabaja en atención primaria de una Área Básica de Salud por el mero hecho de tenerlo en el propio centro de salud, ya que la confianza puede ser mayor, y los vínculos se pueden generar con mayor facilidad.

De acuerdo con Juárez y Lázaro (2014), es importante en el desarrollo de la actividad profesional tener en cuenta que los recursos con lo que puedes orientar, por sí solos no garantizan protección frente a la adversidad, y que le medio y por ende la interacción con el mismo juega un papel importante.

La aplicación de metodología resiliente permite al profesional trabajar con la persona, con su evolución en las diferentes etapas de la vida y ayudar a descubrir las capacidades que pueden

potenciar, y aquellas que deben reforzar para solventar algunos problemas. Pues, el trabajo que haces con el usuario será más duradero en el tiempo.

Se trata de un enfoque innovador, que no nuevo, pero si fructífero, por el que los usuarios de todos los ámbitos y en especial en el de la salud podrán centrar sus esfuerzos en fortalecer sus capacidades, empoderarse y salir exitosos de las adversidades.

Referencias bibliográficas

- Barranco, C. (2009). Trabajo Social, calidad de vida y estrategias resilientes. *Portularia*, vol. 9, n. 2, p. 133-145.
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: Definición, características y utilidad del concepto. *Revista De Psicopatologías Y Psicología Clínica*, vol. 11, n. 3, p. 125-146. doi: 10.5944
- Carretero Bermejo, R. (2010). Resiliencia. Una visión positiva para la prevención e intervención desde los Servicios Sociales. *Nómadas. Revista Crítica De Ciencias Sociales Y Jurídicas*, vol. 27, p. 91-103.
- De La Paz Elez, P., Rodríguez Martín, V., & Mercado García, E. (2014). Nuevas tendencias de intervención en Trabajo Social. *Revista Internacional De Trabajo Social Y Bienestar*, vol.3.
- Froma, W. (1998). El concepto de resiliencia familiar: crisis y desafío. *Sistemas Familiares Y Otros Sistemas Humanos*, vol. 14, n. 1, p. 11-28.
- García del Castillo, J., García del Castillo López, Á., López Sanchez, C., & Dias, P. (2016). Conceptualización teórica de la Resiliencia psicosocial y su relación con la salud. *Healt And Addictions*, vol. 16, n.1, p. 59-68. doi: 10.21234
- Grotberg, E. (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy* (1st ed.). Barcelona: Editorial Gedisa.
- Juárez, A., & Lázaro, S. (2014). El enfoque de fortalezas en Trabajo Social. *Miscelánea Comillas*, vol. 72, n.140-141, p. 143-158.
- Lamas Rojas, H. (2004). Promoción de salud: una propuesta desde la psicología positiva. *Liberabit*, vol. 10, p. 45-66.
- Suárez Ojeda, E & Melillo, A. (2001). *Resiliencia: Descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires.
- Navarro Lliberato, J. (2011). *Resi... què?, resiliència: 100 activitats per plantar cara a l'adversitat* (1st ed.). Tarragona: SILVA editorial.

- Navarro Lliberato, J. (2018). Resiliencia, trauma y personas refugiadas. *Revista De Treball Social. Col·legi Oficial de Treball Social*, n.213, p. 91-103.
- Neil, S. (2006). Intensificar la resiliencia en el grupo familiar: un enfoque transgeneracional hacia el cambio positivo en las familias disfuncionales.
- Rossell, T. (1987). *L'entrevista en el Treball Social* (1st ed.). Barcelona: Llar del Llibre.
- Seidl, M., & Benetti, S. (2011). Resiliencia familiar: nuevas perspectivas en la promoción y prevención en salud. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, vol. 7, n.1, p. 43-55. doi: 10.15332
- Villalba Quesada, C. (2011). El enfoque de Resiliencia en Trabajo Social.
- Walsh, Froma. (1998). El concepto de resiliencia familiar: Crisis y desafío. *Revista Sistemas Familiares*.
- Werner, E. y Smith, R. (1992). Overcoming the odds: High risk children from birth to adulthood. *Ithaca, NY: Cornell University Press*.
- Wolin, Steven and Sybil. (1993). *The Resilient Self: How Survivors of Troubled Families Rise Above Adversity*. Random House.

Presentación y justificación de la revista científica

Mi propuesta para la publicación del presente artículo es la revista *Cuadernos de Trabajo Social*. Esta revista recoge un espacio de discusión e intercambio de concomimiento científico y humanista. Sus artículos fomentan la elaboración teórica a partir de las prácticas de los profesionales de Trabajo Social. Además, las publicaciones que recoge tratan discusiones sobre la reforma y mejora de la sociedad mediante la intervención social, donde la actualidad siempre está presente. Sus artículos abarcan cuestiones no solo relacionadas con Trabajo Social sino también Servicios Sociales, Política Social e Intervención Social.

He decidido presentar el artículo en esta revista, ya que va dirigida a especialistas del ámbito y a los agentes implicados en dichas cuestiones. Además de su gran alcance profesional, aparece en el ámbito académico a modo de material de aprendizaje, de manera que sus publicaciones fomentan el intercambio y la construcción de nuevas perspectivas.

Por otra parte, el acceso sin restricciones a todo el contenido disponible de la edición electrónica de la revista, y por ello también fomenta el intercambio global de conocimiento gracias a su acceso abierto.