

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**“TRABAJO SOCIAL UNA PROFESION CON INTELIGENCIA
EMOCIONAL”**

TRABAJO RECEPCIONAL
SEMINARIO DE ACTUALIZACIÓN TEÓRICO METODOLOGICA EN TRABAJO SOCIAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

P R E S E N T A :

RAQUEL MORELOS PÉREZ

LIC. MARÍA DE LA LUZ ESLAVA LAGUNA
DIRECTOR DEL TRABAJO RECEPCIONAL



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Padre Dios tu que me conoces desde siempre sabes que hoy por fin, hemos realizado un sueño, después de un camino arduo y nada fácil. No por ello me ha dejado importantes y provechosas lecciones de vida. Te doy gracias, tú me haz sostenido desde que emprendí este reto y esto empezó desde la primaria parecía que bajo las condiciones económicas adversas nunca iba lograr una carrera profesional, sin embargo la experiencia que me dejaba cada empleo el cual me ayudaba a subir peldaños y me motivaban cada vez más a continuar, con la esperanza de concluir este sueño.

- Gracias -

Gracias a mis padres: Venustiano y Angelina, que con su ejemplo de vida me han dado las herramientas precisas para no desistir en las metas que me planteo en la vida. Querida mamá tú entrega, tu pasión por una vida mejor en la que incluías el aprendizaje constante en todo y una espiritualidad férrea, me han llevado a concluir este objetivo. Querido papá, la constancia, el trabajo, tu amor a la justicia y al perdón también me ha impulsado a concluir este sueño. Gracias a ambos por enseñarme el camino de la espiritualidad, que en los momentos adversos me dan fortaleza y esperanza.

– Dios los bendiga –

Gracias mi familia quien me ha acompañado en el proceso de reencuentro con la profesión, el servicio social, los cursos, el seminario de actualización, la elaboración del trabajo recepcional, gracias. Alfredo (esposo) tus conocimientos, tus actitudes y tu apoyo me han impulsado a no rendirme. Sabemos bien que no fue camino fácil, sin embargo, el dolor, las tristezas y las alegrías que se vivieron en el me enseñaron a crecer. Cesar Alfredo, hijo, tu alegría, amor y responsabilidad me brindó la tranquilidad que requería. Virginia Sarai, hija se que en momentos también te preocupabas por ver que terminara y que todo saliera bien, estos largos momentos de no estar juntas, no han sido en vano, y te felicito porque tu ternura, responsabilidad y comprensión también me dieron la tranquilidad para realizar esta meta.

– Los amo –

Gracias a mis hermanos y hermanas; Eva, Miguel, Moisés, Laura, Leti, Pablo y Juan por su comprensión, al no estar a veces para ustedes y con ustedes. Cada uno de ustedes de alguna manera me alentaba a concluir esta meta.

Gracias a mis cuñadas, cuñados y sobrinos, de cada uno de ellos he recibido algo bello, una palabra de aliento, un gesto de cariño, un aprendizaje, y sobre todo su comprensión.

Con cariño me dirijo dando Gracias, a la profesora María de la Luz Eslava Laguna, que no solo me acompañó pacientemente en este proceso de elaboración del trabajo recepcional, sino que también me alentó en todo momento que lo necesite. Su comprensión, sabiduría y experiencia, siempre estuvieron presentes. Su apoyo, despertó en mi aquellas potencialidades que albergaban esperando ser impulsadas, con su respeto, cariño y confianza logre concluir este propósito tan anhelado. Gracias maestra, Dios la bendiga.

Con admiración doy gracias a la profesora Luz María García Molina, que me apoyo en la revisión de este trabajo, el tiempo tan valioso que invirtió en esta revisión fue de provecho. La ternura y alegría que la caracterizan me transmitieron aliento para concluir.

Gracias a las profesoras; Guadalupe Ruiz Avíles y Maribel Maldonado Pérez que brindaron su tiempo y sus conocimientos a la revisión de este trabajo recepcional. La atención que pusieron en ello, manifiesta el compromiso y responsabilidad que tienen para con los alumnos y con la profesión.

A una persona que me brindo su apoyo incondicional en esos momentos, de adversidad en este proceso. Gracias Lic. Catalina Ledesma.

Gracias a las compañeras de seminario, Carmen Rojo, Laura, Marisela y Bertha que su ejemplo, amistad y apoyo me motivaron también a llegar a la meta.

I N D I C E

INTRODUCCION.....	1
1. LA ESENCIA DEL SER HUMANO LAS EMOCIONES.....	3
2. INTELIGENCIA EMOCIONAL: UN CONSTRUCTO DEL SIGLO XX EXPERIENCIA DEL SIGLO XVI PARA TRABAJO SOCIAL.....	9
3. UN RECONOCIMIENTO PARA LOS ANTECESORES DE TRABAJO SOCIAL.....	19
4. LA ETICA, GUIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DE TRABAJO SOCIAL.....	38
5. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y TRABAJO SOCIAL, FACILITADORES DEL DESARROLLO HUMANO	43
5.1 Educación Social y Educación subjetiva como medios para el Desarrollo Humano.	
CONCLUSIONES.....	48
SUGERENCIAS.....	51
BIBLIOGRAFIA.....	53

INTRODUCCION

Trabajo Social es una profesión con alto sentido humano, que desde sus orígenes ha manifestado una gran sensibilidad por las necesidades sociales, económicas y afectivas de las personas más vulnerables. Esto la ha llevado a ser una profesión que se alimente de diversos elementos que le proporcionan las ciencias sociales y humanas principalmente. A lo largo de la historia la profesión ha tenido un continuo desarrollo en el abordaje del hombre y sus necesidades; no se ha quedado estática debido a que tomar al hombre entre sus manos ha significado un gran compromiso, pues no es lo mismo manejar objetos o números, que al hombre como un ser integral, biopsicosocial y espiritual.

Conocer los antecedentes de Trabajo Social ha permitido reconocer como, esta profesión asertivamente; ha asumido el compromiso con la persona humana en condiciones sociales desfavorables, una persona que siente y que piensa.

En este sentido, se muestra que la profesión aún cuando es relativamente nueva, ya había vuelto la mirada al hombre necesitado, es decir, se acerca a él, empatiza, se compromete con el y con lo que siente; con sus emociones, que se manifiestan o se expresan de muy diversas maneras. Desde una enfermedad física o mental hasta una necesidad afectiva.

Las emociones, elementos muy importantes en el ser humano, han sido tomadas en cuenta desde los orígenes de la profesión; la empatía, actitud que siempre ha estado presente en la intervención profesional, es un componente que la inteligencia emocional postula en su teoría. Otro de los componentes de la Inteligencia emocional es el adecuado manejo de las relaciones por ejemplo; el trabajo en equipo, que sirve de base para el logro de objetivos comunes, trabajo social por su naturaleza interdisciplinaria sabe lo conveniente que es reconocer las aportaciones de otros profesionales y así estar en comunicación con ellos.

Conocer las emociones, saber reconocerlas y manejarlas, con el fin de darles un cauce positivo, es parte de la inteligencia emocional. Otros componentes importantes que se abordarán será la importancia del autoconocimiento como elemento fundamental en el desarrollo de la inteligencia emocional.

Trabajo Social, profesión que está en contacto directo con la sensibilidad humana, ha tenido y tiene el compromiso de conocer cada vez, aquellas

herramientas que le proporcionen elementos para percibir e interpretar las diferentes dimensiones del sujeto y su interacción e integración con el medio ambiente físico, social y cultural en que se desarrolla; de modo tal que su intervención profesional sea cada vez eficaz a corto, mediano y largo plazo. Esta profesión que continuamente esta en comunicación directa con la persona, le ha permitido descubrir que en su operatividad en ocasiones existan actitudes sobreprotectoras hacia ella o de sentimentalismo que brindan un bienestar pasajero, y no el desarrollo de las potencialidades que requiere para el logro de una vida con calidad. Sin embargo, al paso de los años, como una profesión dinámica y en evolución constante de acuerdo al ritmo que le marca la sociedad, se detiene por momentos, reflexiona y cambia la forma de abordar a los sujetos en quienes reconoce que son personas capaces de construir y reconstruir su propia Historia.

1. LA ESENCIA DEL SER HUMANO: LAS EMOCIONES

El hombre es un ser integral porque confluyen en él aspectos biológicos, psicológicos, sociales y espirituales que interactúan para transformarse en pensamientos, creencias, sentimientos y emociones que lo alientan a vivir; elementos todos ellos trascendentes, que han sido causa de investigación.

En lo que corresponde a las emociones; la alegría, el miedo, la tristeza, el amor y la ira han sido tema en evolución constante, pues algunos estudiosos decían primero corre luego esto te genera miedo, primero lloras y esto te genera tristeza, al paso del tiempo con algunas operaciones al cerebro de los individuos se fueron dando cuenta de la influencia de ciertos órganos al ser extirpados, así sucesivamente la tecnología más sofisticada y especializada ha permitido a los investigadores neurólogos y psicólogos cada vez más poner en la mesa las evidencias de sus investigaciones y llegar a puntos de acuerdo, lo sobresaliente de esto, es que se descubre el valor tan significativo de las emociones en el hombre y su impacto en todas sus dimensiones.

Lo antes señalado, da paso a reconocer que la profesión de Trabajo Social dado que ha tomado entre sus manos los problemas sociales de los individuos, se ha ocupado de sus emociones y los efectos de ellas en sus acciones; de igual modo es evidente, que desde el primer contacto que tuvo con la persona o personas que asistió, él o ella también experimentaron emociones, que seguramente eran las que en los albores de la profesión los motivaron poderosamente a continuar con esta labor, es atrevido pero se puede decir, que aun Juan Luis Vives que fue un gran visionario de la ayuda social, advirtió momentos de emoción y sin embargo no los dejó en el plano sólo sentimentalista, sino avanzando a un nivel más elevado; el pensamiento -reflexión-, logra fusionar razón y emoción en una teoría. Con más detalle se abordará esto en el punto tres. Por ahora se ocupará este apartado de abarcar en forma general las diversas dimensiones de las emociones y lo que han arrojado las recientes investigaciones.

Las emociones han jugado un papel vital en la vida del hombre, el hecho de haber sido estudiadas y reconocidas por neurobiólogos y psicólogos, han permitido descubrir la trascendencia de éstas en las distintas etapas de evolución de la humanidad. Ellas han sido un motor en cada uno de los seres humanos que los ha impulsado a expresarlas mediante: gesticulaciones, movimientos corporales,

cambios fisiológicos externos internos, palabras, ideas, sentimientos y silencios por que no decirlo así; ya que algunos estudios sobre enfermedades físicas y/o mentales refieren que detrás de una depresión existe una tristeza o un enojo no expresado verbalmente, por ejemplo; personas con padecimiento de Diabetes Mellitus tipo 2 les cuesta trabajo expresar lo que sienten, lo que piensan así como externar sus necesidades de cualquier índole.

El amor, el miedo, la ira, la tristeza, la alegría y un sin fin de emociones existen en cada individuo, propiciando en él un modo de responder a la vida y al momento histórico que le ha tocado vivir, así puede observarse a lo largo de la historia de la humanidad actos heroicos y de nobleza que han permitido la sobrevivencia, la convivencia y la evolución de la raza humana, entendiendo por evolución, el cambio gradual del modo de satisfacer sus necesidades básicas (alimento, vestido, vivienda) así como el modo de producción y de relaciones sociales que se establecen entre los hombres. Como ejemplo; la intervención de los frailes de diversas ordenes que vinieron a México en tiempo de la conquista y que contribuyeron a dar un trato digno a los indígenas hasta lograr leyes que los protegieran del trato despótico de los conquistadores al respecto: “ Tanto los franciscanos como los dominicos se preocuparon por defender a los indios, con la diferencia de que los primeros lo hacían mediante la piedad y en nombre de Dios, y los segundos exigiendo el cumplimiento de la ley y amenazando con llevar las acusaciones ante el rey”¹ “...Bartolomé de las Casas (1475-1566) enconado luchador contra las encomiendas, hasta lograr las leyes de las Indias, para proteger a los indígenas de América contra los atropellos de los conquistadores hispanos. A él también se deben medidas y acciones protectoras a favor de niños, ancianos y enfermos”² seguramente en estos actos el enojo ante la injusticia y la compasión hacia el hombre vulnerable formaban parte del repertorio emocional de aquellos misioneros. Otro hombre ejemplar fue Mahatma Gandhi; la fortaleza y la templanza aunada a sus convicciones de libertad- respeto para su pueblo, logro por la vía pacífica alcanzar sus objetivos sin que nada lo motivará a responder con violencia. Así grandes inventos en favor de la humanidad y del progreso reflejan los sentimientos positivos de muchos hombres.

¹ Arteaga Basurto, Carlos. Desarrollo Comunitario, ENTS, UNAM, México 2003, p.12.

² Valero Chávez, Aída. Silva Arciniega, Rosario. Historia de Trabajo Social. Antología de lecturas básicas, 1ª. Edición, ENTS, UNAM. P.97.

Sin embargo, es importante mencionar que también han existido individuos que han atentado contra el mismo hombre, descargando en él violencia física, psicológica, emocional, o violando sus derechos, y hasta quitándole la vida, ejemplos existen como el nazismo, el esclavismo, la inquisición sin ir tan lejos el movimiento del 68, los actos de delincuencia, de violencia intrafamiliar entre otros aunado a esto, también es grave el daño que se comete así mismo autodestruyéndose (adicciones de todo tipo, enfermedades mentales con rasgos sicóticos o aquellas que pueden ser prevenibles y controlables: depresión, ansiedad, neurosis, diabetes, cardiovasculares) minando su calidad de vida y la de su entorno familiar y social a la vez.

En este sentido, se hablará un poco más de las emociones y los recientes descubrimientos que sobre ellas se han logrado a partir de 1990 llamada década del cerebro. La siguiente definición ayudará a aclarar un poco este tema: "...Las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. La raíz de la palabra emoción es motere, el verbo latino mover, además del prefijo e, que implica alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar"³

Los hallazgos en las actuales investigaciones han puesto en evidencia el lugar que ocupan las emociones dentro del cerebro humano, otorgándoles una función vital en el momento de toma de decisiones, en las que está incluida la elección de vivir o morir. Sin embargo, esta función que se activa con mayor rapidez en el organismo humano cuando recibe un estímulo (olor, sonido, caricia, imagen, sabor, palabra) precisamente por que llega primero aquí (amígdala cerebral) antes que al cerebro pensante o neocortex puede realizar la evaluación del mensaje emitiendo una respuesta a veces incorrecta, incongruente, descontrolada o bien responder asertivamente, equilibradamente y totalmente congruente con la información que capto. Esto se debe dicen los estudiosos al respecto, a que las emociones tienen una memoria que guarda un repertorio emocional, conformado por respuestas heredadas por la evolución y otras que se van adquiriendo durante el proceso de vida y de acuerdo al contexto sociocultural en que está inserto cada individuo, como lo ejemplifica Goleman "Estas tendencias biológicas a actuar están moldeadas además por nuestra experiencia de la vida y nuestra cultura. Por ejemplo,

³ Cortés, Satres, José Francisco. Et. al. Perfil de inteligencia emocional: construcción, validez y confiabilidad. Salud Mental, Vol.25, No. 5, octubre 2002, p.52

universalmente, la pérdida de un ser querido provoca tristeza y pesar. Pero la forma en que mostramos nuestro pesar—cómo se demuestran las emociones o como se contienen para los momentos de intimidad—está moldeada por la cultura, lo mismo que el de decidir qué personas de nuestra vida entran en la categoría de seres queridos a los que hay que llorar”⁴

Por lo anterior, se puede decir que existe una gama de respuestas emocionales ante un hecho, dado que al ser interpretado por la mente emocional ejecuta una acción. Estas respuestas, dicen otros psicólogos no sólo están provocadas por la biología como se planteó anteriormente sino que primero son evaluadas por el conocimiento (pensamiento) o reflexión y posteriormente se presenta la emoción. Hay quienes también le atribuyen a los valores (fe, respeto, disciplina, verdad etc.) una guía para responder. En fin, en torno a las emociones han surgido una serie de perspectivas: primero sentimos luego pensamos, primero pensamos y luego sentimos, así la más reciente que explicó Goleman* basado en los descubrimientos de Le Doux sobre la importancia de la amígdala y el Dr. Antonio Damasio (neurólogo) respecto a la participación de la corteza prefrontal (lóbulos prefrontales que se encuentran exactamente detrás de la frente) como regulador de los arranques de la amígdala es la que propone lo siguiente: “...los sentimientos son típicamente indispensables para las decisiones racionales; ellos señalan la dirección correcta, dónde la pura lógica puede ser mejor utilizada. Mientras el mundo suele enfrentarnos con una serie de alternativas (¿Cómo invertirá los ahorros de su retiro? ¿Con quién se casaría?), el aprendizaje emocional que la vida nos ha dado (como el recuerdo de una inversión desastrosa o una ruptura dolorosa) envía señales que simplifican la decisión, eliminando algunas posibilidades y destacando otras desde el primer momento. De esta forma, afirma el Dr. Damasio, el cerebro emocional está tan comprometido en el razonamiento como lo está el cerebro pensante... cuando estos socios interactúan positivamente, la inteligencia emocional aumenta, lo mismo que la capacidad intelectual (...) el antiguo paradigma sostenía un ideal de razón liberado de la tensión emocional. El nuevo paradigma nos obliga a armonizar cabeza y corazón. Para hacerlo positivamente en nuestra vida, primero debemos comprender más precisamente que significa utilizar la emoción de manera inteligente”⁵

⁴ Goleman, Daniel. *Inteligencia Emocional*, Javier Vergara, México, 2000, p.26

⁵ Goleman, Daniel. *Op. cit.* p.48-49.

Partiendo de lo antes mencionado se puede observar el impacto de las emociones en todos los ámbitos en los que interactúa y se desarrolla la persona, desde hace algunas décadas aun cuando todavía no se sabía mucho de las emociones algunos investigadores como Rene Spitz* aseguraba que las caricias, las palabras y las atenciones con cierta carga de amor de las cuidadoras hacia los bebés de una casa cuna apoyaron para que ellos lograrán un desarrollo en sus habilidades psicomotoras, de lenguaje entre otras, mostrándose contentos, así mismo aquellos niños que no eran tratados con la calidez humana se les notaba un retraso en su desarrollo físico y mental. Estos hechos tan impactantes dan ejemplo de lo esencial que es estimular las emociones (alegría, amor, cariño) hacia otro ser humano ya que contribuye a darle vida a pesar de las condiciones en las que se encuentra siendo tan pequeño. De igual modo es posible que cuando se experimenten emociones tóxicas (odio, ansiedad, terror) de manera constante se vaya minando la salud física, mental, las relaciones sociales que pueden llevar incluso a la muerte.

El individuo impregnado de respuestas emocionales (alegría, amor, miedo, tristeza, enojo, ira entre muchas mas) heredadas genéticamente y también llamadas temperamento, así como aquellas que se van adquiriendo durante todo su proceso o experiencia de vida le han permitido conducirse con una determinada actitud en los diferentes ámbitos en los que interactúa, sistema familiar, escolar, laboral y social. Esta actitud puede ser equilibrada en la que predomine un bienestar biopsicosocial (salud, optimismo, esperanza, armonía en sus relaciones interpersonales) o bien una actitud en la que impere pesimismo, ira, desesperanza y violencia en sus relaciones interpersonales y hasta múltiples enfermedades) que vayan a requerir un proceso y un acompañamiento de otra persona que cuente con habilidades profesionales incluyendo la ética, que motive a la observación de los hechos pasados y presentes (retrospección, introspección) de la vida de cada individuo con el fin de que gradualmente vaya tomando de conciencia, de sus conductas y creencias que lo impulsaron o impulsan a reaccionar constantemente de forma pesimista, violenta y no asertiva descubriendo que no solo hay otras formas de interpretar los sucesos si no que también pueden ser transformados en la medida en logre sus propios procesos de cambio, con los recursos y capacidades que posee

* video en Curso de Capacitación para oficiales de puericultura en las Guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social, Guardería II Madres Trabajadoras del IMSS, año 2000.

aun se encuentre en situaciones de conflicto. Descarto de lo antes señalado patologías que existen posibilidades inexploradas que lo llevarán

Afortunadamente se cuenta con profesiones que han sido enriquecidas con aportaciones teórico metodológicas y un cúmulo de investigaciones en los comportamientos humanos: psicología, sociología, pedagogía, antropología, medicina, que se han corresponsabilizado en el Desarrollo Humano del individuo, grupo y sociedad. Trabajo Social profesión más reciente se vio beneficiada y enriquecida con elementos de todas ellas, así como de la experiencia de los antecesores logrando antes que nada ver al hombre como un todo, que al ser abordado en su conflicto social habría que conocer elementos internos y externos.

Conociendo ya un poco más sobre las emociones, en el siguiente punto se abordará brevemente también el concepto de Inteligencia del cual se desprende uno de los componentes del constructo Inteligencia Emocional.

2. INTELIGENCIA EMOCIONAL: UN CONSTRUCTO DEL SIGLO XX UNA EXPERIENCIA DESDE EL SIGLO XVI PARA TRABAJO SOCIAL

La teoría de la Inteligencia Emocional acogida por Daniel Goleman viene a poner al descubierto características que hombres y mujeres aportaron a la conformación de esta profesión. Inteligencia en las emociones, obliga a revisar el término inteligencia que apoya a este constructo. El nuevo paradigma de la inteligencia que viene a demostrar que los seres humanos poseen múltiples inteligencias, dado los nuevos descubrimientos del cerebro humano, además de refutar el concepto tan estrecho que se tenía sobre inteligencia que sólo se centraba en reconocer habilidades lingüísticas y lógico matemáticas al respecto dice “los seres humanos poseemos una gama de capacidades y potenciales-inteligencias múltiples- que se pueden emplear de muchas maneras productivas, tanto juntas como por separado. Y el conocimiento de nuestras inteligencias múltiples nos ofrece la posibilidad de poderlas desplegar con mayor flexibilidad y eficacia en el desempeño de las distintas funciones definidas por la sociedad. Las inteligencias múltiples se pueden aplicar en la escuela, en el hogar, en el trabajo o en la calle, es decir en cualquier institución o sector de la calle”.⁶

Como vemos Gardner se encarga de darle reconocimiento a aquellas habilidades y capacidades que se habían dejado de lado por mucho tiempo no sólo en el ámbito escolar sino también en la vida cotidiana, pues se pensaba o todavía se piensa que inteligente sólo es la persona que posee títulos académicos, calificaciones excelentes o se desarrolla como científico o en altos puesto de mando, sin dejar de atribuir el valor que tienen estas aptitudes, Gardner solo integra al campo de la inteligencia un número de talentos valorados en algunos contextos socioculturales y en otros no, pues el concepto inteligencia no es conocido como tal en todo el mundo, al respecto puede mencionarse lo siguiente “ El replanteamiento de la inteligencia se ha visto especialmente influido por las perspectivas de los especialistas que no pertenecen a la psicología. Por ejemplo, los antropólogos que se pasan la vida inmersos en las culturas distintas a la propia, han denunciado la estrecha visión que tiene Occidente de la inteligencia. Algunas culturas ni siquiera tienen un concepto llamado inteligencia y otras definen la inteligencia en función de

⁶ Gardner, Howard. La Inteligencia Reformulada. Paídos, España, 2001, p.15.

unas características que los occidentales podrían considerar extrañas, como la obediencia, la capacidad de escuchar o el carácter. Estos especialistas también han denunciado un supuesto muy arraigado en los instrumentos de prueba y que con frecuencia es pasado por alto: que de algún modo es posible resumir el rendimiento de un conjunto de ítems no relacionados entre sí, y casi siempre extraídos del mundo de la educación, con el fin de obtener una sola medida del intelecto...”⁷.

Partiendo de los planteamientos anteriores, se observa que el concepto Inteligencia es tan estrecho que dejaba fuera a muchos individuos, propiciando incluso discriminación como en el caso de algunas personas con discapacidad que más de una vez han demostrado tener talentos muy poderosos, claro está siendo apoyados emocionalmente, materialmente, para que se despierte en ellos ese potencial. Aquí todavía hay mucho trabajo por hacer ya que inteligencia implica formación, trabajo para dar forma, afortunadamente, desde aquí ya se puede vislumbrar que la intervención de la profesión de Trabajo Social a favor de esta población no solo proyecta su sentido humano sino también científico que hasta hace poco se le esta tomando en cuenta no con la seriedad y con el respeto que merece pero no podemos dejar de mencionar que de alguna manera ya ha sido reconocida en la sociedad contemporánea.

Siguiendo en la línea del nuevo paradigma de Inteligencia se mencionaran las inteligencias que maneja Gardner, resaltando sólo las inteligencias en las que se apoyaron los autores del constructo Inteligencia Emocional y que fue desarrollado por Goleman, partiremos de la definición de inteligencia que él mismo da “Ahora defino a una inteligencia como potencial biopsicológico para procesar información que se puede activar en el marco cultural para resolver problemas o crear productos que tienen valor para una cultura...las inteligencias no son algo que se puedan ver o contar: son potenciales-es de suponer naturales- que se activan o no en función de los valores de una cultura y de las decisiones tomadas por cada persona y /o familia, sus enseñantes y otras personas”⁸

Inteligencias múltiples: Inteligencia verbal o lingüística, lógico-matemática, musical espacial, kinestésica (movimiento corporal) e inteligencias personales “la inteligencia interpersonal denota la capacidad de una persona para entender las intenciones, las motivaciones y los deseos ajenos y, en consecuencia, su capacidad para trabajar

⁷ Gardner, Howard. Op. Cit. p. 30

⁸ Ibid. P. 53

eficazmente con otras personas. Los vendedores, los enseñantes, los médicos, los líderes religiosos y políticos, y los actores, necesitan una gran inteligencia. Por último, la inteligencia intrapersonal supone la capacidad de comprenderse uno mismo, de tener un modelo útil y eficaz de uno mismo- que incluya los propios deseos, miedos y capacidades- y de emplear esta información con eficacia en la regulación de la propia vida...sigo pensando que la vida emocional es un ingrediente fundamental de la inteligencia intrapersonal, pero ahora destaco más el papel esencial que desempeña esta inteligencia en las decisiones que toma una persona a lo largo de su vida”⁹

Me he atrevido a insertar estos párrafos tan extensos de manera literal , por que cuando escuché hablar sobre la Inteligencia Emocional y que tenía un fuerte vinculo con estas características de las inteligencias personales, inmediatamente pensé en la profesión de Trabajo Social y a decir verdad, sentí una gran alegría por que por fin alguien con autoridad, reconocía la importancia y trascendencia de estas habilidades, aun cuando Gardner no incluya a la profesión en sus ejemplos , con tan solo conocer un poco de los antecedentes de la profesión y el cuerpo teórico metodológico que la sustenta se irá descubriendo cómo estas inteligencias que son solo un componente de los cinco que forman el constructo Inteligencia Emocional están presentes en este ente profesional (Trabajo Social) que ha sido construido y cincelado por numerosas personas o un cúmulo de mentes y emociones que hasta hoy no podemos decir que sea un ser acabado.

Antes de pasar al punto toral que se propone, no se quiere dejar de hacer hincapié en la importancia que tienen los valores humanos como guía de la Inteligencia y de las emociones, con anterioridad se mencionaron algunos ejemplos de las consecuencias que pueden traer las emociones descontroladas y mal canalizadas, así la Inteligencia puede dejar abierta la posibilidad de que si en la cultura es válido robar se enseñe y se fomente, o si en la cultura es válido el abuso a menores de igual forma se permita, estos entre otros problemas sociales, que no están siendo juzgados porque bien se sabe que detrás de cada uno hay todo un contexto propio que amerita una atención profesional, pero no se puede dejar de lado ya que también estos actos incluyen su inteligencia. Como se puede observar la Inteligencia es una capacidad humana que puede ser utilizada para evolucionar

⁹ Gardner, Howard. P.53

hacia nuevas formas de convivencia social que garanticen, justicia social, respeto, y solidaridad ó bien puede ser empleada para dañar. En este sentido a la profesión de Trabajo Social se le pueden atribuir desde sus orígenes acciones de asistencia y beneficencia para con el necesitado, apoyando así a una población vulnerable, y en el proceso de esta práctica voluntaria, se fue gestando una teoría y metodología cada vez más científica para abordar las necesidades de los sujetos en conflicto, esto implico reflexión, cuestionamiento y evaluación de la práctica cotidiana, el contacto directo y la experiencia de quienes ejercían impulsaron a la evolución de los procesos mentales que les otorgaron paulatinamente elementos para intervenir con mayor eficacia. Aunado a la evolución del pensamiento de quienes conformaron y siguen conformando el cuerpo teórico metodológico de Trabajo Social, están las emociones que acompañaban a esta en sus inicios, amor al prójimo y compasión que sólo, lo llevaba a dar, también en la evolución se fueron transformando de un sentimentalismo a una madurez emocional.

A este modo de mirar los hechos y de abordarlos, actualmente se le conoce como Inteligencia Emocional, concepto desarrollado a partir de los recientes descubrimientos sobre las emociones. Durante la década de los noventa los neurocientíficos y psicólogos se dieron a la tarea de profundizar en estudios sobre el cerebro humano. Daniel Goleman un psicólogo americano, acogió el termino enfocándolo hacia la visión de lo social. El dice que al interactuar los seres humanos, también se interrelacionan sus emociones generando sentimientos, pensamientos, actitudes que permiten la convivencia o bien la obstaculizan ya que cada persona posee una memoria emocional o un repertorio emocional con el que se expresa, además el impacto de las emociones pueden proveer de salud física y mental o bien de enfermedad, en este sentido, es de reconocer que aun cuando todavía no se sabía mucho sobre el manejo de las emociones, ya nuestros antecesores, mostraban una gran capacidad al darle un cauce preciso a éstas y así posteriormente ser puntos de referencia para otras personas que siguieron sus pasos, paulatinamente dieron forma a esta profesión: Trabajo Social.

Ahora bien, se expondrán literalmente los componentes del constructo Inteligencia emocional agregando al finalizar la relación con la profesión Trabajo Social.

Componentes:

1. “Autoconocimiento, conciencia de uno mismo significa ser consciente de nuestro humor y también de nuestras ideas sobre ese humor, según palabras de John Mayer, junto a Peter Salovey, es quién formuló la teoría de la inteligencia emocional. No es una atención exaltada por las emociones, que reacciona excesivamente y amplifica lo que percibe. Se trata de una forma neutra de que conserva la autorreflexión aun en los estados turbulentos y que logra conectarlos con el pensamiento para poder elegir su acción ante ellos de una manera más equilibrada.
2. Manejar las emociones. El objetivo es el equilibrio no la supresión emocional: cada sentimiento tiene su valor y su significado, mantener bajo control las emociones perturbadoras es la clave del bienestar emocional.
3. La propia motivación. Ordenar las emociones al servicio de un objetivo es esencial para prestar atención, para la automotivación y el dominio, y para la creatividad. El autodomínio emocional –postergar la gratificación y contener la impulsividad- sirve de base a toda clase de logros. Y ser capaz de internarse en un estado de fluidez permite un desempeño destacado en muchos sentidos. Las personas que tienen esta capacidad suelen ser mucho más productivas y eficaces en cualquier tarea que emprendan.
4. Reconocer emociones en los demás. La empatía, otra capacidad que se basa en la autoconciencia emocional, es la habilidad fundamental de las personas. Las personas que tienen empatía están mucho más adaptadas a las sutiles señales sociales que indican lo que otros necesitan o quieren.
5. Manejar las relaciones. El arte de las relaciones es, en gran medida la habilidad de manejar las emociones de los demás. Estas son habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal”¹⁰

Autoconocimiento: Trabajo Social precisamente surge a partir de la reflexión constante de la práctica y de la experiencia que iban adquiriendo los miembros de la organización de la caridad tanto en Europa como en América; Mary Richmond, Octavia Hill respectivamente, entre otras personas. Los objetivos de la asistencia iban transformándose de acuerdo a las necesidades que iban marcando los hechos

¹⁰ Goleman, Daniel. Op. cit. p.64.

históricos a sí como las necesidades sociales, por ejemplo; la ayuda que brindaban en sus orígenes por amor al prójimo o por amor a Dios se reflejaba en la caridad y en voluntarismo poco después presionadas por los problemas sociales que trajo consigo la revolución industrial en ambos continentes, exigió la necesidad de tener una formación o capacitación especial para saber abordar a las personas con nuevas problemáticas. A partir de que fue fundada la Organización Social de la Caridad y la conferencia de la caridad, se dedicaron al análisis de la Asociación, se trabajó en el análisis de los problemas sociales y en los métodos para resolverlos. Ambas organizaciones tenían espacios de reflexión para cuestionar su práctica al respecto: “Los voluntarios se dieron cuenta de que para ser efectivos debían de recibir entrenamiento en las habilidades necesarias para hacer lo que ya se denominaba trabajo de caso: en la investigación o recogida de información, preparación de los registros y documentación, elaboración del diagnóstico social y en la manera de intervenir. Para ello se fue imponiendo la supervisión. Los más expertos supervisaban a los menos expertos y en ese proceso se fueron acumulando conocimientos que unos transmitían a otros. Los que no asumieron este proceso este proceso quedaron excluidos. Se añadieron conocimientos procedentes de diversas disciplinas: de la Medicina, el Derecho, la Economía, la Sociología, la Antropología y se incidía en la necesidad de la investigación y por tanto en el desarrollo de la habilidades necesarias para llevarla a cabo”¹¹

Es sorprendente como ya veían qué amistad, atención y escucha a quiénes ayudaban o asistían. Eran actitudes muy importantes para conocer la problemática del otro y así poder hacer algo en su beneficio. Sobretudo la actividad cotidiana en contacto directo con el necesitado impulso a las primeras trabajadoras sociales o asistentes sociales a buscar estrategias de ayuda más elaboradas y que respondieran más eficazmente, un orden, una organización, aquí surge cómo ese paso del plano emocional conectarlo al plano cognitivo. Este proceso se fue gestando en todos los puntos en que se iba originando el trabajo social cada uno en su momento, se inicia con una actividad empírica pero en la dinámica práctica-teoría se va conformando una profesión que siente, que sintoniza con los necesitados y sus carencias, pero que cada vez que se va adentrando más en el conocimiento del hombre por permanecer junto a él, va precisando su metodología sintiendo la

¹¹ www.tdx.cesca.es/TESIS-URV/AVAILABLE/TDX-0623105-14747//capítulo 4.doc. PDF.

necesidad de plasmarla en una teoría (Mary Richmond), de modo tal que fuera adquiriendo su propia identidad. Esto resulto importante porque los elementos con que contaba Mary Richmond eran variados por ser de diversas profesiones permitiéndole conocer de una forma integral al individuo, pero con mayor peso en lo médico de ahí la terminología que es utilizada hasta hoy. Su evolución y crecimiento se fue dando en los diferentes seminarios y congresos en los que se sentaban a evaluar, a reflexionar y a cuestionar cada vez su quehacer ya profesional. Se cuestionaban si deberían contar con una ideología o no, forjando cada vez un sentimiento profundo hacia la justicia social, la solidaridad y el compromiso para con el hombre vulnerable. Respecto al autoconocimiento no se puede dejar de mencionar que la reconceptualización del trabajo social, trajo consigo duros cuestionamientos al interior de la misma profesión, sobre su quehacer, su objeto de estudio y metodología, dando como resultado, un nuevo enfoque en la metodología que aun continua siendo estudiada por epistemólogos así como el objeto de estudio que sigue en construcción. El compromiso de Trabajo Social es dinámico y acorde a la realidad de cada individuo, grupo, comunidad y sociedad en general.

Manejo de las Emociones: Trabajo Social aun cuando se enfrenta a las situaciones conflictivas de riesgo por tratarse del hombre en su problemática social, desde sus orígenes los antecesores como se vera más adelante, se comprometieron de alguna manera con sus emociones y con las emociones de los demás, esto que quiere decir que al reconocer el dolor humano ante las carencias sociales, esto los motivó ha investigar, y brindar aportaciones o generar en ellos esa sensibilidad para ser auto gestores de su desarrollo, el compromiso no quedó en el sentimentalismo o el servilismo, sino que basados en los elementos que algunas profesiones les aportaban, esta atención es fue cada vez mas eficiente y científica.

Respecto al punto antes mencionado Ander Egg dice lo siguiente: “Un trabajador social opera con personas. Trabajar con ellas es atractivo, pero difícil, ya que las situaciones que debe afrontar resuenan en uno mismo, generando ansiedades, conmociones y en algunos casos hasta frustraciones ante la posibilidad de resolverlas. De ahí la necesidad de equilibrio, de madurez emocional, ya que la propia personalidad del trabajador social es un instrumento de trabajo. Las

disociaciones que hagamos de nuestra persona disociarán la realidad con la que se trabaja”¹²

En sí todo el cuerpo teórico-metodológico de la profesión, invita a la reflexión, al conocimiento cada vez mejor del hombre como ser integral, pero no a motivar en el hombre la violencia, no hay un apartado que lo incite a la rebelión, al contrario todas las personas que han dado algo a trabajo social, desde sus orígenes hasta la actualidad, han diseñado estratégicamente métodos, técnicas, instrumentos de modo de intervenir lo más objetivamente posible.

La Automotivación. A pesar del proceso que se ha dado en la formación de la profesión de Trabajo Social: empirismo, voluntariado, acciones de asistencia, beneficencia, posteriormente de servicio por medio de las Instituciones, públicas, privadas y ONGS, aunado a esto la conformación de un cuerpo teórico-metodológico capaz de absorber eficazmente todos los elementos que otras profesiones le han aportado (Derecho, Sociología, Psicología, Antropología social, Estadística, Economía, C. políticas) sigue esta profesión insertándose en áreas incluso no incursionadas como las neurociencias, continúan sus maestros y alumnos tomando más conciencia del compromiso que se tiene con la sociedad y el hombre en conflicto.

Reconocer las emociones en lo demás. Empatía, esa fue una de las primeras capacidades naturales de la Profesión, se cree que sin ella no hubiera logrado lo que hasta ahora, sintonizar con el individuo y su necesidad; en la Licenciatura de Trabajo social se aprende la importancia de desarrollar ese componente. No con el fin de tener lástima del otro, sino de comprender integralmente toda la situación y su contexto, esto lleva primero que nada a no establecer juicios anticipatorios al hecho, así mismo habilita a poder leer el lenguaje corporal y a darle una interpretación más objetiva a la realidad. La psicología, le ha obsequiado los resultados de un sin fin de investigaciones de los comportamiento humanos y Trabajo Social en su práctica cotidiana, en contacto directo con cada individuo grupo o comunidad retroalimenta cada vez más esta habilidad, por tal razón, es imprescindible que cada profesional desde la formación académica pueda experimentar su proceso terapéutico para conservar el equilibrio emocional y mental.

¹² Kisnerman, Natalio (comp.). Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo. El rol y las Funciones. Lumen Humanitas. Argentina, 1998. p.170

Manejar las relaciones en los demás. En este componente se incluyen las dos inteligencias intrapersonal e interpersonal, la intra personal se relaciona con el autoconocimiento que ya se mencionó, supone la capacidad de comprenderse a uno mismo, de conocer fortalezas, debilidades, de contactar con las propias emociones reconocerlas escucharlas y saber manejarlas. Todo ello implica un proceso, que casi siempre requiere ser asistido por un terapeuta, para lograr reemplazar creencias limitantes por creencias que llevan a la persona hacia un calidad de vida, cuando se detiene a reflexionar y a descubrir los orígenes de las emociones del propio sistema familiar cada vez se va comprendiendo más sin juzgar el porque de las actitudes, todos los elementos que se van adquiriendo en este proceso permitirán establecer un modelo de vida que avance al logro gradual de un bienestar biopsicosocial

En lo que se refiere a la Inteligencia Interpersonal que está basada en las propuesta de L. Thorndike quién hace algunos años mencionó como Inteligencia Social a la cual no se le dio mayor importancia y que hoy, sin embargo, es una capacidad que está siendo reconocida por neurólogos y psicólogos, no sólo por los hallazgos en el funcionamiento cerebral, sino por la necesidad de conocer qué hay detrás de los comportamientos sociales, desde una actitud hostil hasta las causas del altruismo y la empatía. Esta inteligencia dice “Gardner denota la capacidad de una persona para entender las intenciones, motivaciones y los deseos ajenos y, en consecuencia su capacidad para trabajar eficazmente con otras personas”¹³

Derivado de esto, la profesión de Trabajo Social , precisamente cada vez se exige el conocimiento real, profundo y objetivo del individuo, su naturaleza interdisciplinaria le ha otorgado esa visión de lo integral de ver al individuo inserto en todo un contexto sociocultural, político, económico y geográfico que influye en todo su actuar. Trabajo Social es el trabajo para la gente, por lo tanto la misma profesión brinda un plan de estudios que apoya y que exige un perfil acorde, pues el contacto directo con individuos, grupos o comunidades demanda comprensión, asertividad, conocimiento, ética profesional y ante todo un trato digno. Otra labor importante del trabajador social es la educación social, que dentro de sus mismos objetivos lleva impregnado la exigencia de las habilidades que se requieren para este proceso de gran trascendencia para el mejoramiento social. Goleman comenta en su libro la Inteligencia social (la nueva ciencia para mejorar las relaciones) que ya las

¹³ Garder, Howard. Op. cit. p.53

neurociencias han encontrado células específicas que motivan al comportamiento social, esto abre paso a las contribuciones que trabajo social puede aportar por su experiencia directa con miles de personas pero también puede retroalimentarse de esta nueva ciencia ya antes vivenciada cotidianamente por los trabajadores social.

El siguiente apartado ofrece un breve recorrido a los antecedentes en los que se irán manifestando componentes de la Inteligencia Emocional.

3. UN RECONOCIMIENTO PARA LOS ANTECESORES DE TRABAJO SOCIAL

Es imposible precisar con exactitud en qué momento el ser humano sintió el impulso o la motivación de ocuparse por el otro; entonces se reconoce en el hombre haber adquirido estas acciones para contribuir a la supervivencia de la raza humana, para que cada uno de los seres que la integran gozarán de bienestar y así de una vida digna.

El hombre, ha generado diversos modos de vivir y de interacción; como sistemas de organización social, económica, política y cultural con el fin de mantener orden y control sobre todas las actividades, situaciones y ante ello se han generado problemas al interior de cada sociedad. Así mismo, estas formas de vida estaban supeditadas al desarrollo del ser humano, que demostrando tener capacidad intelectual ilimitada, refleja en formas cada vez más sofisticadas de satisfacer sus necesidades. Por ejemplo, en la formación de sociedades cada vez más complejas, de modo tal que se gestaron profundas diferencias sociales, económicas, culturales, políticas y de poder entre los hombres; ello contribuyó al beneficio de una población minoritaria que poseían no sólo bienes materiales, herramientas de producción más eficientes y modernas de acuerdo a la época sino que también se apropiaron del conocimiento marcando pautas ideológicas que sustentarán su visión del mundo y de la existencia humana al perjuicio de la mayoría quienes carecían de medios para satisfacer las necesidades básicas; ello motivó a hombres que por su filosofía de vida (basada en creencias religiosas) sin importar su preferencia por alguna de ellas, por amor a Dios y al prójimo estuvieron sensibilizados a las necesidades de las personas que padecían enfermedad y pobreza. Es admirable como estas personas que se han hecho presentes a lo largo de toda la historia tuvieron la capacidad de percibir, de sentir y de interpretar lo que otros seres humanos estaban viviendo. Es así que no sólo se limitaron a investigar las causas de dichas situaciones sino que también se comprometieron a realizar acciones para darle solución a estas problemáticas, muestra de ello está en Europa: Juan Luis Vives, Federico de Ozanam, Tomas CHalmers, Edward Dewisson, Vicente de Paúl, Octavia Hill cada uno de ellos asistiendo en forma planeada y organizada de acuerdo a sus criterios y capacidades personales. Ahora bien, sus hechos fueron reflejando aquello que los movió a ocuparse plenamente de los seres humanos más necesitados, es decir, que

detrás de todo aquel trabajo físico y mental que utilizaron para sentar las bases teórico-metodológicas de la asistencia y también para dar explicación a los orígenes de la pobreza, puede entreverse los sentimientos de comprensión, compasión y de amor en estos grandes maestros de la asistencia social, así como también el sentimiento de dolor y enojo hacia la injusticia social que se vivía en su momento. En esto radica lo extraordinario de los antecesores, en que los pensamientos y emociones en ellos, lejos de ser expresados en la planeación de un levantamiento armado, o bien en generar violencia en los afectados, se dieron a la tarea de indagar que factores causaban dichas circunstancias así como en pensar las formas de intervenir para atenderlas concretamente.

Ahora bien, conociendo ya los componentes del constructo inteligencia emocional ello permitirá ir descubriendo cómo, cada uno de los antecesores que se revisaran en este trabajo, ya desde entonces, mostraban en su accionar y en sus aportaciones teórico-metodológicas contundentes elementos de éste; así gestaron un nuevo ser (Trabajo Social) que fue evolucionando en la medida de su experiencia cotidiana, la reflexión, el análisis, la observación y una sensibilidad extraordinaria que los habilitaba a interpretar la realidad desde la perspectiva de intervención, no sólo observación.

En lo que se refiere a Juan Luis Vives (1492-1540) destacado pedagogo y humanista, autor del libro de la Asistencia a los Pobres, escrito en 1526, en Brujas, Bélgica, luego de investigar casa por casa las necesidades de los habitantes y las posibles causas de la miseria realizó grandes aportaciones teóricas al Trabajo Social como las de fundamentar teológicamente y filosóficamente la ayuda a los necesitados, explicando el origen de la miseria y necesidades de los hombres y referirse al modo en que la sociedad y sus gobernantes deberían ocuparse de éstas. Para Vives, el pecado es causa de todos los males, incluida la pobreza, y es de buen cristiano socorrer al hermano indigente en la medida de sus posibilidades. “Todo indigente tiene derecho a una asistencia efectiva y organizada, basada en el conocimiento de las causas de la miseria, por medio de una encuesta que tome en cuenta las circunstancias y particularidades de cada asistido. La acción debe prolongarse tanto como sea preciso para que el pobre pueda valerse por sí mismo y ganar el propio sustento trabajando. Vives resalta que ningún pobre debe estar ocioso, si por su salud y edad está en condiciones de trabajar.

La mejor manera de ayudar a los pobres es capacitarlos en un oficio. Por lo tanto, la ayuda no debe concentrarse sólo en dinero, sino en consejos y trabajo.”¹⁴ Esto lo deja claro en el siguiente párrafo “...todo el que es menesteroso de ayuda ajena es pobre y ha menester de misericordia, que en griego equivale a limosna, la cual no consiste exclusivamente en la sola distribución de dinero, como piensa el vulgo, sino en toda obra con que se alivia la insuficiencia humana. Para vives la ayuda no debe concentrarse sólo en dinero, sino también y más específicamente en consejos, presencia corporal, palabras, fuerza, trabajo y asistencia.”¹⁵

Es interesante conocer como Vives va conformando el campo de las necesidades del hombre, esto basado en su capacidad de observación, de sintonizarse con quién para él era el necesitado, luego entonces establece ya alternativas de solución ante las circunstancias que se presentaban en su contexto otorgando importancia al acercamiento directo hacia el necesitado ofreciéndole, consejos, presencia corporal y asistencia entre otras. Qué capacidad de empatía poseía este hombre que alcanzó a vislumbrar que algunas necesidades de las personas se podían satisfacer con la compañía, los consejos, acciones que hasta hoy en día siguen siendo herramienta útil en las relaciones interpersonales en el voluntariado no así en la profesión, el trabajador social hoy es el facilitador de las potencialidades de cada individuo acompañando a la persona, grupo o comunidad en sus procesos sociales hacia la consecución de su bienestar y mejora en su calidad de vida.

Es notable como Vives realizó un estudio tan minucioso de la pobreza, expresando con asertividad a quién va a dar ayuda y cuando. Al respecto dice “...conforme aquello, de Cristo, que no hay diferencia entre judío y griego, la misericordia se ha de tener con todos, sin distinción de personas. Por otra parte, ha de ser en tiempo oportuno: Hay que dar, pues, con presteza, a saber: tan pronto como se demostrasen la ocasión y la coyuntura”¹⁶. Aquí se puede observar la sensibilidad de Juan Luis Vives, que lejos de acusar o descalificar al hombre muestra comprensión hacia las personas necesitadas, el contacto directo y personalizado que le brindaba a cada caso, refleja ya el compromiso y la confianza

¹⁴ Valero Chávez Aída. Silva Arciniega, Rosario. Antología de Trabajo Social, ENTS UNAM, México pp 1894, p.97

¹⁵ *Ibidem.* p.92

¹⁶ *Ibidem.* p.93

que tenía en que sus métodos podían modificar la actitud hacia ese problema, motivando a la persona al desarrollo de sus potencialidades con el fin lograr su autonomía. Otro aspecto que hay que resaltar es cuando asevera que la persona no sólo necesita de ayuda material sino que también brindarle un consejo y tiempo, ello podía contribuir a aliviar insuficiencia humana como así lo llama él. Aquí se puede observar con claridad, como Juan Luis Vives tiene un filtro especial para interpretar su realidad, basado en una emoción de comprensión y atención por el necesitado.

Otra de sus grandes aportaciones y que está contenida en su libro ya mencionado, es la de involucrar al gobierno en la administración de la asistencia a los pobres, una de las razones que plantea entre otras, es “Si la atención a los pobres se descuida la República corre peligro: los estrechados en necesidad roban, tienen envidia de los ricos, se indignan y se irritan al ver que algunos tienen para mantener, bufones, perros, coimas, mulas, caballos, elefantes y que ellos no tengan cosa que dar a sus pequeños hijos, que padecieron hambre. Estas situaciones provocan guerras y desórdenes. Otro daño que ocasiona el descuido de los pobres, es la propagación de enfermedades, lo que a su vez conduce a que una parte de la ciudad sea inútil. Además, cuando hay pobreza y necesidad, unos ejercen el latrocinio, otras hurtan a escondidas, las jóvenes caen en la prostitución y las viejas se consagran al celestineo y a las hechicerías y los niños se hacen vagabundos y pordioseros. Ahí tienen su origen aquellos vicios que dejo referidos, que no tanto deben imputarse a ellos como a los magistrados que no saben mirar de otra manera por el bien de la ciudad y no dictan disposiciones rectas... ¡Cuánto menos necesaria sería la penalidad, si la previsión hubiera sido otra ¡”¹⁷

Juan Luis Vives muestra su postura y su interpretación de la realidad sin temor, denunciando la injusticia social existente en su momento y ofreciendo un modelo de intervención, basado no sólo en su razonamiento, sino en los resultados obtenidos en sus estudios. Aún cuando han pasado varios siglos pareciera que el conocimiento del hombre y su conducta van evolucionando más lento que el desarrollo tecnológico, fruto del mismo hombre.

Otro precursor del Trabajo Social fue Vicente de Paúl, (1581-1660) “Eclesiástico francés, en 1609 ya ordenado sacerdote se trasladó a Roma,.....decidió abandonar todo cargo eclesiástico y dedicar su labor apostólica a

¹⁷ Ibídem. p.91

la ayuda a los más desfavorecidos. Fundó la primera cofradía de la caridad en 1617... Cofradía Damas de la Caridad, la Comunidad de las Hijas de la Caridad, la compañía del Santísimo Sacramento o la Compañía de las Damas Pobres, canonizado en 1737 es patrón de todas las instituciones caritativas”¹⁸, situación que se complicaba aún más pues como Kisnerman lo menciona que no fue una labor fácil incluir a mujeres en el ámbito de la ayuda, debido a los prejuicios que predominaban en esa época, por ejemplo; las Damas de la Caridad que estaba integrada por mujeres aristócratas que se dedicaban a visitar a los enfermos en hospitales y a los pobres en sus domicilios no prosperó, pues ellas deberían preocuparse por la casa y los hijos exclusivamente. Fue entonces que “Vicente de Paúl decidiera reclutar jóvenes campesinas...fue cuestionado en su momento, ya que no se concebía una congregación religiosa femenina que no fuese por clausura... en sí Vicente de Paúl se concretó, también a la creación de instituciones para niños abandonados, casa de tránsito para la familias sin hogar, talleres de capacitación en oficios, en proporcionar asistencia material y espiritual en hospitales y cárceles, procurando en todo los casos educar a las personas para que mejoren sus condiciones de vida. Preocupado por las condiciones laborales de los niños y los galeotes (hombres que remaban naves de transporte), de cuya situación hizo denuncia, logró en Francia las primeras leyes en beneficio de ambos.”¹⁹

Otro gran maestro de la asistencia muestra una gran comprensión por las personas necesitadas, de igual modo que Juan Luis Vives, su sensibilidad lo impulsó a convocar a otras personas en este caso mujeres, para que colaborarán en la misión que se había propuesto, aquí se puede observar la capacidad de liderazgo, de visión para trabajar en equipo y abarcar a un mayor número de población que requería de atención, veía en los necesitados que ellos poseían las herramientas para poder salir de su situación, con capacitación y educación. Elementos que siguen vigentes hasta ahora.

“Federico de Ozanam (1813-1853) continuó con la obra de Vicente de Paúl, organizando en París las Conferencias de San Vicente de Paúl, entidad dedicada a socorrer materialmente a los indigentes y ayudarles a solucionar sus problemas. La visita personal al necesitado, su conocimiento para poder proporcionarle la ayuda

¹⁸ Diccionario de Biografías. Océano, España, p.983

¹⁹ Valero Chávez, Aída. Silva, Arciniega, Rosario. Op.cit. p.97

material y espiritual adecuada y la relación amistosa y frecuente son la base de su accionar.”²⁰

Ya sea por caridad, que se entendía como amor a Dios y al prójimo ó bien por filantropía que se refería amor a la humanidad, los hombres seguían buscando no sólo respuestas ante las condiciones de pobreza y carencia de la sociedad en el momento histórico que les tocaba vivir, sino que también, brindaban formas de solucionarlas. Aquí volvemos a ver que las relaciones interpersonales amistosas vienen a ser parte medular en los mecanismos de asistencia.

“Tomás Chalmers (1780-1847) pastor, economista y escritor comenzó a organizar la acción asistencial en el ámbito de su parroquia (San Juan Glasgow). La dividió en 25 vecindarios, cada uno de los cuales comprendía de 70 a 100 familias. Cada vecindario estaba al cuidado de un responsable encargado de distribuir la ayuda material a los necesitados, velar por la instrucción y fomentar la ayuda mutua entre los pobres. Asimismo, motivaba a los ricos para que asumieran la protección de las familias necesitadas de cada sector...Chalmers fue el primero en señalar que la ayuda debía convertirse en una ciencia basada en la observación y teniendo en cuenta que el objetivo debía ser el mejoramiento social”.²¹

“Edward Dewisson en 1867 al convencerse de que la simple distribución de la limosna es inútil, decide vivir con los necesitados y aplicar un nuevo sistema de ayuda para que tengan mejor educación, utilizando el contacto directo y la convivencia como métodos y la entrevista no sistematizada y el consejo como técnicas operativas”²²

Es admirable el legado teórico-práctico que fueron dejando cada uno de los precursores, actualmente se sabe cuan importante son las sanas relaciones interpersonales, los vínculos sociales y familiares que permiten ser una red de apoyo para las personas; generando emociones agradables traducidas en bienestar.

²⁰ Ibidem. p.97

²¹ Ibidem. p.98

²² Documentos. Asociación de Trabajadores Sociales de México, A.C. p. 8

Ahora bien, un acontecimiento impactante para Europa que vino a expandir la pobreza además de agudizarla para ciertos sectores de la población, fue la Revolución Industrial, que se empezó a gestar en la Gran Bretaña, y poco a poco se fue extendiendo a varios países del mismo continente; la evolución de los medios de producción, la invención de tecnología que permitía simplificar los procesos productivos, los medios de transporte terrestres y marítimos acortaban distancias y trasladaban hasta toneladas de producto, la explotación de recursos naturales, principalmente en la minas, entre otros, permitían acelerar la producción, el mercantilismo y la explotación de la mano de obra de hombres, mujeres y niños que no poseían herramientas de producción o bien fueron desplazados y absorbidos por las máquinas, dando lugar a vender su fuerza de trabajo bajo condiciones infrahumanas, al respecto “ En las fábricas de vidrio francesas, trabajaban muchos niños italianos desde la edad de siete años, de los cuales moría la mitad, como consecuencia de las condiciones de trabajo. En Francia, en algunas industrias de Normandía, el látigo destinado a castigar a los pequeños obreros, figuraba entre los instrumentos de trabajo...Muchos niños morían a causa del abandono de sus madres que trabajaban fuera del hogar....las mujeres trabajaban de día y de noche, dilatándose la jornada hasta una duración insoportable, acumulándose peligros para la salud física y moral.”²³

Los impactos de la revolución industrial, pone en evidencia a la inteligencia humana en la invención satisfactoras para acceder a otra forma de vida, esto dio lugar a que no todos pudieran acceder a ella, generando pobreza, injusticia, violencia, explotación de la mano de obra, desintegración familiar, enfermedad problemas sociales, que probablemente fueron acompañados de estados emocionales tóxicos para quienes padecían pero también para quienes fueron los autores de estos hechos.

Toda esta situación social vino a impulsar aún más la creación de organizaciones de asistencia, inspiradas en las metodologías o bien en los modos de operar que ya antes se mencionaron, pero además agregaron una nueva visión a la asistencia social, tal es el caso de Londres en 1869 en donde se crea la Sociedad de la Organización de la Caridad. (C.O.S.), que tenía como propósito: “Evitar que se continuara prestando ayuda indiscriminada a los indigentes,

²³ Valero, Chávez, Aída. Silva, Arciniega, Rosario. Op.cit. p. 108

favoreciendo su permanencia en el estado de miseria. No proporcionaba ayuda directa, sino que coordinaba instituciones dedicadas a la atención de los mismos. Sus ocho principios básicos para el ejercicio de la asistencia fueron:

1. Cada caso será objeto de una encuesta escrita.
2. Esta encuesta será presentada a una comisión que decidirá medidas a tomarse.
3. No se darán socorros temporales sino ayuda metódica y prolongada hasta que el individuo o la familia vuelvan a sus condiciones normales.
4. El asistido será el agente de su propia readaptación, como también sus parientes vecinos y amigos.
5. Se solicitará ayuda de instituciones adecuadas a favor del asistido.
6. Los agentes de estas obras recibirán instrucciones generales escritas y se formarán por medio de lecturas y estadas (estancias) de práctica.
7. Las instituciones de caridad enviarán la lista de asistencia para formar fichero central con objeto de evitar abusos y repetición de encuestas.
8. Se formará un repertorio de obras de beneficencia que permita organizarlas convenientemente.”²⁴

Todo esto fue conformando el nuevo enfoque de Trabajo Social científico con investigación, rehabilitación, orientación, gestión, capacitación, la intervención cada vez se sistematiza, se le da un lugar muy importante a la persona y a su situación, teniendo en cuenta a sus redes sociales de apoyo que es la familia y su entorno, se vislumbra a trabajar en equipo para el mejor logro de su bienestar y se canalizará a la instituciones adecuadas. Cada vez evolucionaba la asistencia que se les otorgaba a las personas necesitadas, siempre teniendo en cuenta un trato digno e integral.

Otra forma de abordar las consecuencias sociales, que se vivían en Europa, influida, probablemente por bases religiosas, por las filosofías y corrientes de pensamiento que se venían gestando en pleno siglo XVIII, es la realizada por Octavia Hill. Ella “defendía que una acción personalizada era más ayuda que la propiamente material. Decía que lo importante no era la limosna, sino la amistad que se establecía con la persona y, por ello, le preocupaba la psicología de sus clientes, convencida de que si conseguía su equilibrio personal, podría obtener su

²⁴ Valero Chávez, Aída. Silva Arciniega, Rosario. Op.cit. p.98.

bienestar.”²⁵ “A Octavia Hill se le deben las primeras acciones tendientes a capacitar personal, en 1873, consistiendo las mismas en conferencias acerca de temas asistenciales... en aprender a tratar a la gente a comprender las condiciones en que esta vivía y los medios que podían emplearse para mejorarlas y en estar familiarizados con los diversos organismos existentes dedicados a la asistencia”.²⁶

Octavia Hill demuestra capacidad de empatía hacia las necesidades de las personas, pide que exista buen trato y se aprenda a comprender su situación, no juzgo pero fue propositiva, demostró aquí una Inteligencia Emocional sorprendente, es posible que su experiencia de vida la haya llevado a lograr este estado de conciencia y de compromiso con las personas. Al respecto: Goleman le llama sintonización y menciona lo siguiente: “Se ha descubierto que escuchar bien distingue a los mejores gerentes, maestros y líderes. Entre los profesionales asistenciales, como médicos o trabajadores sociales, la habilidad para escuchar profundamente está entre las tres primeras cualidades de aquellos cuyo desempeño ha sido calificado como sobresaliente por sus organizaciones. No sólo toman el tiempo necesario para escuchar y por ende sintonizarse con los sentimientos de la otra persona sino que también hace preguntas para comprender mejor la situación de fondo de la persona, no sólo el problema inmediato ni el diagnóstico rápido.”²⁷ También le da un peso muy importante a las relaciones interpersonales que sean de amistad, habla de que es vital que en la persona exista equilibrio para lograr su bienestar, esto puede interpretarse que está hablando de las emociones, sentimientos o pensamientos, que están demostrando desorden y por tal razón necesitan ayuda, esto da paso a un trabajo social individualizado, tomando en cuenta la psicología entre otras dimensiones del ser humano.

Por otra lado, Octavia Hill Además de toda esta labor, junto con otras personas demandaron mayor participación del Estado ante las necesidades de los obreros; claro está que ella tenía una visión más completa de las necesidades internas y externas del individuo, poseía un liderazgo contundente y al igual que Vives reclama al Estado su ingerencia al apoyo de los trabajadores a fin de lograr bienestar material y además de propiciar la convivencia. Al respecto “...en contacto con los socialistas cristianos luchó contra la insalubridad de las viviendas obreras y

²⁵ Crespo, Julia, M. Teresa, Entorno al Trabajo Social, España (fotocopia SEM. TITULACION) p.61

²⁶ Valero, Chávez, Aída. Silva, Arciniega, Rosario. Op. cit. p.99

²⁷ Goleman, Daniel. Inteligencia Social, planeta, México, 2006, p.133

propugnó un plan de rehabilitación de los suburbios de Londres, en el que se contemplaran espacios de recreo, parques y jardines para facilitar la relación entre las personas”.²⁸

Una vez más Octavia Hill así como otros antecesores, le dan vital importancia a las relaciones interpersonales por que en ellas ve un beneficio, pues pugna por espacios propios para que se faciliten éstas; alcanza a visualizar lo trascendente que es socializar y generar momentos de esparcimiento para obtener un estado de bienestar. Así mismo, ve necesario que las personas tengan una vivienda digna. Una de las necesidades básicas de los individuos que se anexa a la lista de las atenciones de trabajo social hasta hoy en la actualidad.

Todos estos acontecimientos asistenciales en Europa, también hicieron eco en América, seguramente porque las injusticias y las desigualdades no fueron, ni son exclusivas de un lugar específico del mundo, así como la generosidad y solidaridad de las personas. Además, ante la necesidad de darle respuesta a las demandas de la sociedad que se fue configurando en esa metamorfosis que causó la mancha de la Revolución Industrial y que se fue extendiendo paulatinamente a este continente.

En Estados Unidos de Norteamérica la Sociedad de la organización de la caridad tuvo “La primera filial en 1870 en Buffalo. Entre los iniciadores del movimiento en este país figuraron Julia Lathrop, Graham Taylor, Jane Adams y Mary Ellen Richmond,”²⁹ la segunda, Jane Adams en “1889 creó el centro de asistencia social Hull House, en Chicago, en un barrio industrial, instalando en él, primero una casa cuna y guardería, luego un club para jóvenes, después un taller de capacitación laboral, una escuela de música y otra de teatro. Propició la construcción de parques y campos de recreo público (...) Logró medidas que protegieran a los inmigrantes. Luchó contra la explotación de los niños en el trabajo, hasta lograr en 1903 las primeras Leyes que los protegieran. Con Julia Latrhop, que fue presidente de la primera Oficina de Ayuda a la Infancia en Washington, se ocupó de los jóvenes delincuentes, producto de la pobreza y de la ignorancia, hasta lograr la creación del primer Tribunal para menores. Durante tres años formó parte del Consejo de Instrucción Pública de Chicago, tratando de que las escuelas dieran a los niños normas mejores y exactas para la vida...En 1914 asumió la presidencia del Partido

²⁸ Crespo Julia, M. Teresa, op.cit. p. 61

²⁹ Valero, Chávez, Aída. Silva, Arciniega, Rosario. Op. cit. p. 99-100

Federal Femenino Pro Paz que luego se convirtió en la Liga Internacional de Mujeres Pro Paz y Libertad, tratando de unir a todas las mujeres del mundo contra la guerra, la explotación humana, la cooperación mundial y el establecimiento de una justicia social para todos, sin distinción de sexo, raza, clase o creencia. En 1915 presidió el Primer Congreso Femenino en La Haya, su oposición a la guerra y su absoluta tolerancia racial, religiosa y política, hicieron caer sobre ella buena dosis de invectivas, perdiendo hasta el apoyo para el Hull House. Fiel a sus convicciones, Jane Addams siguió luchando, recorriendo después de la primera guerra mundial. Europa y gran parte del orbe, propiciando la paz, defendiendo a los inmigrantes perseguidos, solicitando ayuda para los mismos y los pueblos hambrientos de todo el mundo. Hasta 1929 presidió todas las asambleas de la Liga Internacional de Mujeres, sumando a sus desvelos el problema de los negros en su país. En 1931, ya enferma y hospitalizada en Baltimore, recibió el Premio Nóbel de la Paz...escribió nueve libros que reflejan su ideario de paz, feminismo y asistencia social. Sobre esta decía: que descubrir el talento personal de un individuo y ayudarlo a ejercitarlo y desarrollarlo es uno de los principales objetivos"³⁰

Jane Addams, da ejemplo de fortaleza, de pasión y compasión por la persona necesitada, los hechos históricos que le tocan vivir en congruencia con sus valores seguramente la impulsan a realizar esta enorme labor, con niños, inmigrantes, mujeres, y hombres. La creatividad en la resolución de conflictos salta a la vista por que hasta en la actualidad siguen vigentes, por ejemplo: las actividades culturales como la música y el teatro, en la actualidad forman parte de los servicios que brindan los Centros de Seguridad Social del Instituto Mexicano del Seguro Social y que por falta de una evaluación o un estudio de impacto no se le está dando la promoción que merece, estas actividades actúan como preventivas de enfermedades mentales, físicas pues en la expresión de las emociones es mejor crear música, tocar y por que no actuar. Ahora bien, el teatro es un arte que se ha incorporado en el plan de salud para personas, diabéticas, hipertensas, obesas y con sobre peso con el fin de aprender a externar emociones.

Respecto a Mary Richmond (1861-1928) fue una de las principales personas en América, en proponer que existiera una institución para capacitar al personal que

³⁰ Valero, Chávez Aída; Silva Arciniega, Rosario. Op.cit p.100

integraban la Organización Social de la Caridad así como a los futuros trabajadores, esta propuesta la expresó en una de las reuniones anuales que tenía establecida la organización con el fin de evaluar sus actividades. Así mismo, fue escuchado su planteamiento concretándose en 1898 “con la Escuela de Filantropía aplicada de Nueva York...Hasta que en 1918 se convirtió en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Nueva York...sin embargo, la primera escuela en formación teórico-práctica sistemática en Trabajo Social fue la de Ámsterdam (Holanda) creada en 1899, con cursos que duraban inicialmente dos años.”³¹ De acuerdo a lo anterior, Mary Richmond da el paso a la evolución de la ayuda o asistencia, contactar con el plano emocional para avanzar al plano cognitivo; logró sentar bases teórico-metodológicas en trabajo social de casos.

Mary Richmond basada en sus conocimientos adquiridos en diversas disciplinas como medicina, derecho, sociología, psicología entre otras, así como también en la experiencia del ejercicio de Trabajo social de casos, elabora un libro con el nombre de Diagnóstico Social, que tuvo como objetivo lo siguiente, que se menciona en el prefacio del mismo “...transmitir a los jóvenes que ingresaban al campo de las organizaciones de la caridad una explicación de los métodos que sus mayores habían encontrado útiles...Con otros profesionales -con los médicos y abogados, por ejemplo- hubo siempre una base de conocimiento común. Si un neurólogo tuviera ocasión de consultar un cirujano, cada uno podría dar por su puesto en el otro el dominio de los elementos de un grupo completo de ciencias básicas, y además de la experiencia formulada y transmitida por su propio gremio. Pero ¿qué conocimiento en común podrían los asistentes sociales dar por supuesto en un caso similar? Esta era mi duda de 15 años atrás. Me pareció entonces y es aún hoy mi opinión, que si los elementos de diagnóstico social eran formulados, deberían constituir una parte de la base que todos los asistentes sociales de caso pudieran ocupar en común, y que resultaría posible con el tiempo dar por supuesto en todos los Trabajadores sociales un conocimiento y dominio de esos elementos, y de las modificaciones que en ellos traería, seguramente, cada década de práctica”.³²

Su trabajo, “constituyó el punto de referencia del Servicio Social Institucionalizado o Profesional”.³³

³¹ *Ibidem.* Op.cit. p. 122

³² *Ibidem.* Op. cit. p. 139

³³ Valero, Chávez, Aída. Silva, Arciniega Rosario. Op. cit. p 157

La metodología propuesta por Mary Richmond fue influida por alguna teoría sociológica, en sí, a lo largo de todo el proceso de desarrollo del Trabajo Social diversas corrientes ideológicas y de pensamiento social han alimentado al mismo, así como también se han retomado elementos, de otras ciencias que le han permitido conocer y abordar a los individuos desde sus diversas dimensiones: lo psicológico, lo social, lo biológico, lo cultural, lo económico y lo político; del tal modo que se aproxime más al conocimiento integral del hombre y su entorno.

Crespo Julia refiere lo siguiente respecto a las ciencias que más recientemente han influido en la profesión: "...la antropología que con sus planteamientos nos ha facilitado un mejor conocimiento del hombre, de las instituciones sociales o formas de organizar su vida y de las valoraciones o interpretaciones que se han hecho del mismo. O bien del mismo modo, la pedagogía como referente del Trabajo Social en la fundamentación de la función educadora de esta disciplina."³⁴ Además "La ecología humana o escuela de Chicago constituye otra corriente de pensamiento que ha influido por su consideración del entorno geográfico del individuo, y en especial, todas aquellas problemáticas vinculadas a las grandes ciudades, en las que los modelos urbanísticos determinan un tratamiento específico de sus habitantes, condicionando el comportamiento, los hábitos, la organización y el proceso de integración o marginación de los diferentes grupos que forman la población urbana.... El Derecho y la Política. Con la expansión del estado de bienestar se ha producido un incremento y una potenciación de los servicios sociales y en consecuencia del Trabajo Social"³⁵

Todo un cúmulo de ciencias sociales y humanas aportó elementos teóricos para la conformación de la profesión y la hicieron muy especial; aún cuando cada uno de sus precursores mostraron una influencia, postura ideológica, o filosófica y aportaron lo mejor de sí, con los elementos y herramientas que contaban en su momento. Aquí es primordial detenerse para señalar la gran riqueza que posee la profesión, como se pudo observar todos los elementos que la fueran conformando, le otorgaron la capacidad de entender al hombre desde todas sus dimensiones (biopsicosociales) y hasta espirituales, como lo que es un ser integral, inserto en un contexto determinado. Aquí se demuestra lo que en uno de los componentes

³⁴Crespo Julia, M.Teresa. Op. cit. p.65

³⁵ Ibídem. p. 65

mencionaba sobre la naturaleza de trabajo social; interdisciplinaria. El trabajo de equipo como uno de los recursos vitales para conocer la problemática social.

Ahora bien, ellos fueron punto de referencia para otros profesionales en diversas partes del mundo que les permitió cuestionar, criticar y reflexionar sobre la praxis de la misma y contribuir a darle nuevas rutas, acordes con su contexto económico, político, social y cultural (América Latina principalmente, con el movimiento de reconceptualización). La gran riqueza que posee la profesión, todos los elementos que la fueron conformando dan muestra ser un profesión nutrida de las habilidades, capacidades extraordinarias de los antecesores, que aun cuando no se sabía mucho sobre las emociones, ellos ya inteligentemente canalizaron esos impactos emocionales a la creación de una profesión sensible ocupada mental y físicamente en la búsqueda de alternativas de solución, ante la injusticia social, la pobreza, la enfermedad, la delincuencia, la discriminación entre otras.

El Trabajo Social se fue gestando en cada lugar del mundo, con características muy particulares, pero de manera general en América Latina, surgió con influencias Europeas, debido a las exportaciones que algunos médicos llevaron a sus países, Herman Kruse dice al respecto; “la segunda concepción del servicio social apareció afines de la década de los 20 y permaneció en algunas esferas oficiales – especialmente en el ámbito de los Ministerios de Salud Pública- hasta 1950. Derivó de la óptica con que algunos médicos latinoamericanos vieron el servicio social de Francia y de Bélgica. Con una sospechosa unilateralidad, estos médicos no observaron lo que de particular tenía el servicio social, sino que apenas vieron en el asistente social profesional un auxiliar del médico.”³⁶

En lo que se refiere al Servicio Social en Chile: “En 1925 funciona la primera Escuela de Servicio Social...su fundador es el Dr. Alejandro del Río (médico y sociólogo)...por esos años los médicos, ya sabían que podían tener mucho mayor eficacia y rendimiento en su tarea, en la medida que se rodearan de una serie de sub-técnicos bajo su absoluta dependencia y dirección y rindiéndoles cuenta de todo cuanto hicieran podían complementar su labor propiamente médica (...) su función de brazos extendidos y ojos prolongados. Un ayudante que fuera capaz de controlar el buen cumplimiento del tratamiento prescripto, de dar normas de higiene, de saber alguna destrezas de medicina menor (dar inyecciones, hacer lavajes de

³⁶Valero Chávez, Aída. Silva, Arciniega, Rosario. Op. cit. p 192

estómago, etc.), de saber enseñar a preparar biberones, a cuidar y fajar bebés, etc. De visitar en una palabra, a los pacientes en su domicilio. Este es el tipo de enfoque con que se iniciaron a formar las asistentes sociales en nuestros países y es la que conocemos con el nombre de FORMACION PARAMEDICA”³⁷

Como se puede ver en el párrafo anterior y en el que continua médicos y abogados crearon un auxiliar facilitándole el contacto directo con las personas, experiencia que a las trabajadoras sociales les iba fortaleciendo en el conocimiento de esa área hasta ahora todavía como campo de acción, esta vivencia les proporcionó elementos, para que en la reflexión, se dieran cuenta que era imprescindible formarse también en conocimientos teóricos, pues la práctica se los exigía.

Con esta tendencia empiezan a surgir escuelas de Servicio Social (Trabajo Social) en diversos países de América Latina. Más tarde en Argentina, se le agrega otra formación al Servicio Social al respecto: “aquí también fueron los abogados y los jueces quienes se dieron cuenta que a ellos también les vendría bien contar con un sub-profesional a su servicio... que les complementara su labor haciendo tareas de gestoría, informando acerca de la situación de menores con libertad vigilada y dando algún tipo de orientación a clientela en algunos aspectos jurídicos y/ o legales. Para cubrir esa necesidad se creó la Escuela de Asistentes sociales, dependientes de la facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Buenos aires. Es lo que denominamos FORMACION PARAJURIDICA”³⁸

Después de varios años de estar implementando ese esquema de referencia a través de personas becadas a Estados Unidos importan un nuevo concepto para el Servicio Social al respecto: “Por años predomina en el Trabajo Social, una orientación conocida como aséptica, la cual consideraba que el profesional debía ser cada vez más científico...pero al mismo tiempo que se perfeccionara, debía estar desprovisto de todo compromiso ideológico. En otras palabras, su tecnificación estaría dada sobre la base de su adición útil a la clase dominante. Por eso, no le estaba permitido adoptar posturas ideológicas que abrieran el camino del cuestionamiento de su fundamentación filosófica y de su carácter instrumental. El Trabajo Social estaba ajeno a todos los movimientos políticos y sólo se preocupaba por el ajuste a sus clientes, fueran estos individuos, grupos o comunidades a una

³⁷ *Ibidem.* p. 178

³⁸ *Ibidem.* p. 178

determinada estructura social – dentro de Estados Unidos el sistema capitalista y en Latinoamérica al subdesarrollo y dependencia”.³⁹

La influencia Norteamericana en el Servicio Social que se estaba ejerciendo en América Latina sirvió de base para impulsar una nueva concepción del mismo a partir de refutar las propuestas americanas al respecto de la profesión. Por ejemplo: Cuando Ernest Greenwood se establece el 1968 en el ex Instituto de Servicio Social de Chile para realizar una investigación sobre el rol del asistente social, con el fin de que los resultados sirvieran a la instituciones que tenían la responsabilidad de orientar al Servicio Social. En uno de sus planeamientos dice “Las Tecnologías son consumidoras de conocimientos, no productoras; el servicio social es una tecnología, entonces su práctica puede servir para confirmar o refutar una teoría elaborada por los verdaderos científicos...contra esto se levantan...los parricidas.... Terminan negándolo y contradiciendo su pensamiento. Todos ellos son (o han sido) profesores y alumnos de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Chile, Santiago. El sociólogo Patricio García enfatiza que el servicio social posee un cuerpo organizado de teorías que sustentan su actuación...sostiene que en las sociedades subdesarrolladas, las tecnologías no pueden resignarse sólo a recibir lo que las ciencias sociales les den; les corresponde también generar y definir inquietudes conceptuales y temática de investigación...crítica a Greenwood por eludir el análisis de la importancia del papel de la ideología en la fundamentación de la acción del tecnólogo...No nos es posible concebir un tecnólogo social desprovisto de una ideología de la acción explícitamente manifestada. Esto implica que el desarrollo y la fundamentación adecuada de la tecnología de lo social (servicio social por ej.) implique crear y organizar un sistema de ideologías alternativas que se expresen en consecuentes teorías sobre la acción que le permitan asignar a cada acción técnica un sentido y una racionalidad”⁴⁰

Es así que las afirmaciones de Greenwood (pertenecía a la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales de los EE.UU. Agrupados a mediados de los 50), impactaron a estudiantes, profesionales y profesores, no sólo de Chile, sino de Argentina y Uruguay, respondiendo mediante la reflexión conjunta a esto, y aportando elementos muy valiosos para la Profesión. Por ejemplo, en Argentina

³⁹ Ibidem. p. 198

⁴⁰ Teoría del Trabajo Social. Copias: Tema: Análisis de los Estudios sobre la relación entre teoría y práctica en el Servicio Social, 1988, p-77-78.

Esquema Conceptual Referencial Operativo (ECRO) término de psicología social, que utilizó para referirse a la epistemología de una disciplina o la pedagogía de la misma. En cuanto a la pedagogía de una disciplina Barreix, Trabajador Social (representante de ECRO) expresa lo siguiente: “El objetivo de la enseñanza, de la formación, es producir ECRO dentro de cada uno, lo que significa desarrollar una estructura interna que incluya a la misma personalidad del sujeto con su especial estructuración dentro de ella que refleje, a su vez, una estructura peculiar del mundo externo. En otras palabras, la tarea es brindar al educando un esquema conceptual (una organización universal del conocimiento) que referidas a un campo o segmento específico del conocimiento le permita, si lo dedicamos al servicio social, la operación con el hombre, con el grupo y la comunidad”⁴¹

Es interesante como ya Barreix vislumbraba que el trabajador social, debería tener un modo particular de interpretar la realidad, así como ya se había señalado, con un filtro, que le permitiera ver al hombre de una manera diferente a otras profesiones.

También Brasil contribuyó al enriquecimiento teórico de la profesión de Trabajo Social en Latinoamérica (Ricardo Hill, Ezequiel Ander-Egg, Natalio Kisnerman, Renée Dupont, Juan Barreix, Enrique Di Carlo y Seno Cornely, entre otros) por tal razón se concluirá con la siguiente reflexión que Hill expresó sobre el Servicio Social de Casos, Teoría y Práctica respectivamente:

“El Servicio Social de Casos en cuanto a su caudal científico de conocimientos debe estar constantemente abierto a las nuevas orientaciones que la ciencias de las relaciones humanas aportan. Deberá usar preferentemente aquellas corrientes de psicología o de Ciencias Sociales más familiares a los profesionales de ellas, en su medio y dar testimonio de su validez en su labor cotidiana, mejorando así sus técnicas de terapia psico-social. En ciencias humanas especialmente, es donde se impone en la actualidad de la nueva concepción, científica...es el hombre quien va a estructurar su campo científico...Estamos de acuerdo Bleger en que la práctica no es una derivación subalterna de la ciencia, sino su núcleo o centro vital; y la investigación científica no tiene lugar por encima o fuera de la práctica sino dentro del curso de la misma. Consideramos que el Servicio Social es ante todo, como piensa F. Hollís, una experiencia humana entre dos personas (o una persona y un

⁴¹ Ibidem. p.80

grupo ó una comunidad). Una de ellas el Asistente Social, la estructura como campo científico y depende fundamentalmente de la postura, de la actitudes de las personas que las integran que la experiencia sea científica o no.”⁴²

Para 1967, en un Seminario, al respecto sobre Ideología y compromiso en Servicio Social comenta: “Para que el Servicio Social pueda ser útil a la revolución Latinoamericana necesita claridad conceptual y eficiencia operativa. La claridad conceptual se logra mediante la conjunción de varios factores. La teoría del servicio social para ser una teoría adecuada requiere un diálogo constante con las otras disciplinas que abordan el conocimientos del hombre y de la sociedad; con la búsqueda filosófica de valores y análisis de las ideologías presentes, y con la Investigación operativa que renueva y vitaliza las técnicas. Como disciplina particular, el Trabajo Social tiene un marco teórico que es solo una parte de lo que en conjunto se denomina la Ciencia Social. Esa parte específica que le corresponde al servicio social debe estar en perfecta armonía con el todo, lo cual implica el compromiso de mantenerse permanentemente al día con el acontecer de las Ciencias del Hombre. La dinámica del saber sobre el Hombre y la Sociedad es hoy vía tan vertiginosa que ningún profesional en particular o trabajando sólo puede mantener el ritmo para aprehender todo lo que importa al Trabajador Social y se esta produciendo en el campo de la Antropología, de la Sociología, de la Psicología, Psicología Social, Economía, la Política, el Derecho, la Pedagogía, etc., etc. Una segunda faceta del compromiso, entonces, es saber trabajar en equipo...La teoría del servicio social no es aséptica, se basa en valores seleccionados de acuerdo a criterios ideológicamente asumidos. Ni la axiología, que es una parte de la filosofía, ni las ideologías son estáticas. La tercera faceta de nuestro compromiso es el pensar como tarea permanente. El cuarto compromiso es ser Ejecutivos. La transformación de las ideas tiene tres momentos decisivos: optar por una estrategia y una táctica, el optar por ciertas técnicas operativas; y el saber analizar la acción efectuada para recoger juicio que enriquezcan o modifiquen la teoría de la cual partimos.”⁴³

Aquí se resumen una serie de habilidades que la Inteligencia Emocional propone: autoconocimiento, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y aunado a esto propone valores.

⁴² Ibidem. p. 127 y 128

⁴³ Ibidem. p.131

Es necesario comentar, que, desde que se dio en forma organizada la Asistencia Social, los integrantes de las organizaciones de trabajo social reunían en conferencias o en congresos para revisar la práctica de la misma. Así mismo, dado las recientes dinámicas de las sociedades donde se iba extendiendo la Industrialización, también se requirieron nuevas formas de intervenir en las problemáticas sociales, surgió el método de grupos y de comunidad que permitió a la profesión ampliar su campo de acción a la vez que abordar otras dimensiones del ser humano no vislumbradas.

Con respecto a los antecedentes de Trabajo Social en México, los frailes que llegaron de España fueron no sólo mediadores para evitar las injusticias hacia los indios, sino que también fueron los impulsores de las potencialidades de ellos, capacitación para trabajar, atención a sus necesidades como la enfermedad, la viudez, la orfandad pero sobre todo la pobreza. Ellos legaron una forma de intervenir al necesitado y vieron en ellos alguien que merecía un trato digno. Las injusticias, la violencia y la opresión a los indígenas propició una catástrofe social hecha por la mano del mismo hombre, todo ello trajo consecuencias que obligó a los españoles a dar solución, hospitales, escuelas y hasta lugares donde encerraban a los que robaban, cárceles, que eran visitadas por mujeres ricas, primeras visitadoras sociales. Ahora bien, como la beneficencia estaba en manos de la iglesia cuando llega Juárez al poder, también se hace cargo de la beneficencia. El Estado es quien organizara la atención a los vulnerables, aquí inicia la labor social de muchas mujeres principalmente en estas instituciones del gobierno, primero como investigadoras sociales, auxiliares de investigadoras y posteriormente con la puesta en marcha de la carrera de trabajo social técnico, paralelo a esto también en la facultad de derecho de la UNAM, se empezaron a impartir clases para la formación de trabajadoras sociales técnicas.

4. LA ETICA UNA GUIA PARA LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PARA TRABAJO SOCIAL

“La Ética, señala Humberto Maturana, adquiere su presencia en la preocupación por la consecuencias que tienen nuestras acciones en la vida de otros seres humanos que aceptamos en coexistencia con nosotros”⁴⁴

Una profesión de las ciencias sociales y humanas como la es Trabajo Social que conduzca sus acciones carente de una guía ética que oriente a sus discípulos a partir de su ejercicio profesional o bien ya desde que se incorpora como alumno(a) tiene la probabilidad de que ellos llevados solo por sus creencias y moral personal, éstas no vayan a ser acordes con el perfil, los objetivos y funciones que la profesión exige, segundo que tal vez no alcancen a cubrir la expectativas frente a problemas o situaciones trascendentes y cotidianas o hasta por presiones externas, por lo tanto pueda caer el error de prácticas no éticas, que no solo deterioren la imagen de la profesión sino que ocasione conflicto en la persona, grupo o comunidad, que manipule en vez de educar o algo peor que se cause daño así misma viéndose involucrada (o) en una situación negativa, en fin una serie de actos que conscientemente lleve a cabo. De aquí surge una pregunta ¿qué pesa más la formación personal que se trae consigo antes de ingresar a la carrera o el proceso de formación profesional en la que se va aprendiendo tácitamente una ética profesional?

Derivado de lo anterior, se hace necesario conceptuar a la ética y al trabajo social sin dejar de mencionar que respecto a esta existe una larga lista de conceptos –más de 200- todos ellos interesantes.

Respecto a ética se presentan dos conceptos: “La ética es la teoría o la ciencia del comportamiento moral de los hombres en sociedad... es ciencia de una forma específica de conducta humana...ética proviene del griego ethos, que significa análogamente <<modo de ser>> o <<carácter>> en cuanto forma de vida adquirida o conquistada por el hombre⁴⁵

“es la teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres en sociedad, es decir la ética se concibe como algo que trata de la conducta humana y que decide

⁴⁴ Kisnerman, Natalio (comp.) La cuestión ética. Pensar en Trabajo Social. Una Introducción desde el Construcciónismo. Lumen Humanitas, Argentina, 1998. p.187

⁴⁵ Sánchez, Vázquez, Adolfo. Ética. Grijalbo, 1979, p.22.

que es virtuoso y que es corrompido entre los tipos de conducta entre los cuales, en la práctica, la gente tiene que escoger. La cuestión ética, es por lo mismo, ¿qué debemos hacer?⁴⁶ Ahora bien ¿qué es moral? “procede de latín more o mores, costumbre o costumbres, en el sentido de conjunto de normas o reglas adquiridas por hábito o modo de ser conquistado por el hombre.

De acuerdo con lo anterior y la literatura revisada, la ética es lo razonado, pensado o reflexionado acerca de las costumbres y normas adquiridas de los individuos, es la teoría que explica la diversidad de los comportamientos morales sin emitir juicios pero si es propositiva dado que sugiere una serie de valores universales (verdad, bondad, justicia, lealtad etc.) a seguir por toda la sociedad, con el fin de establecer relaciones sociales con equidad, fraternidad, justicia. La moral propone también valores más específicos de acuerdo al contexto sociocultural en donde interactúa el sujeto. Estos valores tienden hacia un bienestar social y mejora en la calidad de vida de las personas en sociedad y “los contravalores (la maldad, injusticia, odio, etc.) son aquellos que obviamente dan un efecto negativo y obstaculizan el desarrollo de una persona o actividad”⁴⁷

Para conceptuar al Trabajo Social presento dos significados:

“El trabajo social es una profesión que encierra una gran complejidad, además por estar compuesto por elementos diversos como la variedad de teorías sociales, la serie de funciones, actividades y servicios por medio de las cuales busca atender las necesidades y problemas sociales. Una vez que se tiene esta visión, se procura entender y explicar la realidad social con la mayor objetividad posible de modo que puedan diseñarse los instrumentos adecuados para dar una atención integral si lo requieren los individuos, grupos y/o comunidades más desprotegidos de la población, pudiéndoles brindar las alternativas o propuestas de solución más aceptadas”⁴⁸

“El licenciado en Trabajo Social es e el profesionista que a través de los métodos de las ciencia sociales: Conoce, interpreta e interviene en la realidad social y sus problemáticas. Registra los distintos fenómenos, a la vez que juzga y valora comportamientos para identificar y jerarquizar las necesidades sociales y los

⁴⁶ Banks, Sarah en Rojo Trejo, Carmen. Ética profesional en la intervención del trabajador social (ensayo), Dir. Teresa Zamora Díaz de León, México D.F., 2006, p.4.

⁴⁷ Rojo, Trejo, Carmen. Ética profesional en la intervención del Trabajo Social (ensayo). Dir. Teresa Zamora Díaz de León, México D.F.2006, p.7

⁴⁸ Velasco, Hernández, Rosalía. Bello, López, Benjamín. La profesión de Trabajo Social en México, frente a la globalización. Dir. Georgina Volkens Gaussmann, México, 2005. p.24

recursos existentes para enfrentarlas. Trabaja en equipo multidisciplinario, elabora, ejecuta y evalúa programas y proyectos sociales. Asume, cuando se requiere el papel del líder. Realiza investigaciones utilizando metodologías científicas y recursos que proporcionan la informática. Como profesionalista...puede realizar sus funciones en instituciones del sector público, social y privado, en la siguientes áreas: salud, educación, vivienda, ecología, alimentación y abasto, jurídico penal, seguridad social, asistencia social y laboral, derechos humanos, promoción y desarrollo social en área rural, turismo social, así como en el ámbito empresarial e industrial”⁴⁹

Recapitulando, Inteligencia emocional, abarca cinco componentes, el autoconocimiento que lleva a el manejo adecuado de las emociones propias y permite que impulsen hacia el logro de metas u objetivos a pesar de las circunstancias sin éstas son adversas (auto motivación). Reconocer emociones en los demás poseer esta habilidad capacita para sintonizar con las emociones o necesidades de la otra persona y el último componente el manejo de las relaciones, en las qué se incluyen la inteligencia intrapersonal que se relaciona mucho con el autoconocimiento en la medida que cada vez se descubre así mismo temperamento características hereditarias, carácter: características adquiridas, factores de la personalidad que distinguen a cada individuo y dependen del contexto total en donde se desarrollan. También aquí se incluye la Inteligencia Interpersonal, que es la capacidad de entender a los demás (empatía) y por lo tanto saber trabajar con ellos, saber dirigirlos hacia la consecución de objetivos como líder.

En el resumen anterior se puede ver que la Inteligencia emocional al no tener una base ética que la sustente puede ser dirigida hacia fines meramente lucrativos como los vendedores de productos que se valen del manejo de emociones para sus propios intereses, o hacia fines destructivos que obstaculizan la evolución de la sociedad porque como se ha señalado han existido líderes, científicos y personas que denotan una inteligencia en cualquier área, pero sus decisiones han traído graves y fatales consecuencias a la humanidad, el caso de la bomba atómica en el proyecto Manhattan (Estados Unidos) en la que firmo un científico para que se acelerara la puesta en marcha de esta arma nuclear de la cual se conocen los desastres humanos, materiales y ecológicos, poco después de conocer las consecuencias se dedica a lucha contra el desarme nuclear, en fin de estos hechos

⁴⁹ <http://trabajo-social.unam.mx./dirs/Plan/index.htm>

tan graves en magnitud e intensidad hay varios. Ahora bien que tantos errores hubo hay y puede haber si también una profesión que aun contando con Inteligencia Emocional no garantiza que conduzca sus acciones con ética (no por ello se esta aseverando que no se haya conducido por ella) evitando dejar sólo como acuerdos tácitos entre sus alumnos y profesionistas.

Inteligencia Emocional integra sentimientos bien relacionados con pensamientos innatos adquiridos para su expresión en conductas, lenguaje verbal y no verbal. Trabajo Social sentimiento (empatía, comprensión) y pensamientos (reflexión, análisis) para poder juzgar y valorar comportamientos, basado en su ética personal que debe conjugarse con una ética profesional. La ética explicación de la moral adquirida (reflexión) propone valores universales hacia el bien de toda la humanidad, la inteligencia emocional es innata y adquirida, trabajo social te da una formación adquirida o bien refuerza tus sentimientos innatos hacia el bien común.

La Profesión de Trabajo Social con inteligencia emocional requiere una base sólida y fuerte que la sustente no sólo desde el punto de vista intelectual (teoría y metodología), sino que también la guíe hacia tomar las mejores decisiones que la conduzcan a un desempeño profesional pero ante todo humano, constructivo en donde simultáneamente vaya ejerciendo y retroalimentándose de quienes acompaña en su proceso social hacia un genuino Desarrollo Humano. Se concluirá este apartado con la siguiente reflexión de Gardner:

“La tarea para el nuevo milenio no consiste solamente en afinar nuestras diversas inteligencias y emplearlas adecuadamente. Debemos comprender como podemos combinar la inteligencia y la moralidad para crear un mundo en que todos queramos vivir. Después de todo una sociedad dirigida por personas inteligentes bien podría saltar por los aires o acabar con todo el planeta... Es claro que nos debemos esforzar por cultivar tanto las inteligencias como la moralidad y, en la medida de lo posible, combinarlas en forma de virtudes...Decidir cómo hacer uso de las propias inteligencias es cuestión de valores, no de mera capacidad”⁵⁰

Partiendo de estas reflexiones contundentes la teoría de la Inteligencia Emocional, deberá ser abordada y utilizada teniendo en cuenta esta premisa: “la ética”. La teoría de la Inteligencia Emocional parece que busca desesperadamente rescatar lo humano del ser humano, reconoce y exalta aquellas cualidades

⁵⁰Gardner, Howard, Op. cit. p.51y 55.

humanas, potenciales y concretas, para el beneficio de la misma persona y de las personas de su entorno.

Sin embargo, Trabajo Social que ya tiene una basta experiencia en el campo de Desarrollo Humano independientemente de los descubrimientos sobre altruismo (sin restarle la importancia que merece esta investigación) sabrá darle el cauce preciso por las implicaciones que esta teoría tiene en los objetivos y funciones.

Toda teoría en manos de un profesional de Trabajo Social, necesariamente deberá ser cuestionada, evaluada y utilizada con un enfoque humano para el beneficio del individuo, del grupo, comunidad o sociedad. Es por ello que el nuevo paradigma del Desarrollo Humano significo la apertura de nuevas posibilidades a la profesión en donde por su esencia Trabajo Social una profesión con inteligencia emocional orientada por la ética emerge ante una sociedad que le promulga más retos en las nuevas relaciones sociales de convivencia así como en las nuevas forma de conflictos humanos ante una sociedad en cambio constante.

5. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y TRABAJO SOCIAL FACILITADORES DEL DESARROLLO HUMANO

El nuevo paradigma de Desarrollo Humano surge, como una esperanza o un grito de auxilio, que voltea la mirada hacia los hombres y mujeres, reconoce que hay que centrar la atención en sus necesidades, capacidades y habilidades, para alcanzar ahora el Desarrollo Social y Humano (ambos conceptos van vinculados, no se puede pensar el uno sin el otro). En lo que se refiere a desarrollo social, Silvia Solís señala lo siguiente "... es considerado como un proceso de avance de una sociedad que se aproxima a su meta deseable, lo cual implica aspecto de índole económica, política, social y cultural. Por otra parte si lo social tiene que ver con el bienestar humano, entonces el desarrollo social busca la elevación del nivel de vida y el mayor acceso de la población a lo bienes y servicios disponibles"⁵¹

"El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y la Comisión Económica para América Latina" han demostrado categóricamente que mejora en los indicadores economistas no significa automáticamente mejora en la vida de la gente, en este sentido las Naciones Unidas recomiendan que en todos los países es necesario prestar atención a la estructura y calidad del crecimiento económico a fin de contribuir al Desarrollo Humano, la reducción de la pobreza y la sustentabilidad a largo plazo"⁵²

En este sentido, en 1990 hace su aparición el nuevo paradigma de Desarrollo Humano con el primer informe de Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, cuestionando que se entendía por desarrollo, y enfocándose a una visión del ser humano en forma integral y lo define así: " El Desarrollo Humano es un proceso en el cual se amplían las oportunidades del ser humano, las tres esenciales son disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para lograr un nivel de vida decente. Si no se posee estas oportunidades esenciales, muchas otras alternativas continuarán siendo inaccesibles. Pero el desarrollo humano no termina allí. Otras oportunidades, altamente valoradas por muchas personas, van desde la libertad política, económica

⁵¹ Solís San Vicente Silvia, El Desarrollo Social y Humano y la Gobernabilidad, No. 6, Abril 2003, p.49

⁵² ENTS-UNAM, La Política Social en la Transición, México, 2001, p.44

y social, hasta la posibilidad de ser creativo y productivo, respetarse así mismo y disfrutar de la garantía de derechos humanos”⁵³

De acuerdo a lo anterior es necesario que esta información se transmita a la población que esta involucrada y que no se entera de todo a lo que tiene derecho. Trabajo Social puede contribuir al Desarrollo Humano “en la medida que atienda las necesidades individuales con sensibilidad y trato de persona humana, en la medida que su necesidad o problema se convierte en el centro de atención profesional, grupal, institucional o de la sociedad civil a cargo de quienes se encuentra la posibilidad de brindar el recurso que satisfará una necesidad o resolverá un problema”.⁵⁴

Después de dejar la tarea central del desarrollo social en manos de las fuerzas del mercado, y que cada vez daba menos resultados precisamente en el ámbito social ya que cada vez, se agudizaba el desempleo, el difícil acceso a tener una vivienda digna y decorosa, servicios de salud y de educación entre otras necesidades sociales un grupo de hombres decide reencontrarse con el hombre y poner todas sus esperanzas en el para que sea quien logre darle un rumbo al nuevo paradigma Desarrollo ahora nombrado Humano, pero las preguntas que surgen ¿Cómo? ¿Quiénes?.

Derivado de lo anterior las respuestas no se han hecho esperar ante este panorama tan abierto desde, libros, cursos, programas radiofónico, televisivos en donde impulsan un Desarrollo humano comercial (superación personal) y que tiene sus propios efectos. Sin embargo en este ámbito Trabajo social como profesión de las ciencias sociales y humanas, con fundamentos teóricos-metodológicos para abordar a los hombres grupos o comunidades en conflicto social y llevarlos mediante un proceso al desarrollo de sus potencialidades y así alcanzar bienestar social y calidad de vida. Trabajo Social es una de las profesiones que por su experiencia profesional emerge contundentemente ante este reto.

Inteligencia Emocional también promueve que los seres humanos aprendan a manifestar y expresar sus emociones (necesidades) de una manera que no se dañen así mismos ni con quienes convive. Inteligencia Emocional propone que todos sin excepción desarrollen autoconciencia, automotivación y

⁵³ El Sujeto del Desarrollo Humano, www.gdl.iteso.mx/event/simpeduc/resultt/andre.htm.

⁵⁴ Bautista, López, Elizabeth. Desarrollo Humano y Trabajo Social. No.6, Trimestral, 2003, p.37

autorregulación en sus emociones, con el fin de generar una mejor convivencia social entre otras.

En ese sentido tanto Trabajo Social como Inteligencia emocional guiadas bajo la ética enfocan su quehacer hacia el bienestar del individuo en varias de sus dimensiones. Son facilitadoras del Desarrollo Humano, por que motivan al individuo, grupo o comunidad a la reflexión de sus comportamientos sociales que obstaculizan:

- su participación social en los asuntos de mejoramiento en su comunidad.
- La búsqueda de asesoría profesional ante problemas de salud, de adicciones, de violencia, de abuso sexual entre otros.
- Su desempeño escolar.

Todo ello, se facilitará mediante un proceso metodológico empleando las técnicas e instrumentos adecuados que coadyuvará gradualmente hacia un Desarrollo Humano. El rol del facilitador debe ser el de impulsar a la integración a las personas en las actividades y sean protagonistas de sus propio aprendizaje de una forma participativa. Facilitar el aprendizaje es una característica del Educador Social.

5.1 Educación Social y subjetiva: Como medios para el Desarrollo humano

“Durante mucho tiempo la enseñanza ha tenido por misión el preparar para situaciones estables; para un momento de la existencia, para una profesión determinada o un empleo dado; para absorber un saber convencional, ancestralmente delimitado. Esta concepción prevalece todavía demasiado a menudo... ¿No ha llegado el momento de exigir algo muy distinto a los sistemas educativos? Aprender a vivir; aprender a aprender, de forma que se puedan ir adquiriendo nuevos conocimientos a lo largo de toda la vida; aprender a pensar de forma libre y crítica; aprender a amar el mundo y hacerlo más humano; aprender a realizarse en y mediante el trabajo creador. Propósitos aparentemente abstractos. Pero la educación es una empresa vasta, compromete tan radicalmente el destino de lo hombres, que no puede considerarla en términos de estructuras, de medios logísticos y de procedimientos. Es su propia sustancia, su relación esencial con el hombre, su devenir, el principio de la interrelación que reina entre el acto educativo y el ambiente y que hace de la educación un producto y un factor de la sociedad entre

el acto educativo y el ambiente y que hace de la educación a la vez un producto y un factor de la sociedad”⁵⁵

De acuerdo a lo anterior, la educación social abarca precisamente aquella área en la que la escuela formal, en contadas ocasiones interviene y que paradójicamente son necesarias desde el punto de vista de Trabajo social; educar para la participación social, para el trabajo en equipo, para la solidaridad y así lograr un Desarrollo Humano sostenible (garantiza la reproducción de desarrollo para las generaciones futuras) Servirá de base teórica el siguiente concepto:

“La educación social, debe proporcionar al hombre conciencia de su lugar en la sociedad, más allá de su papel productor y de consumidor, hacerle comprender que puede y debe participar democráticamente en la vida de la colectividad y que de esta forma le es posible mejorar la sociedad” .⁵⁶

Trabajo Social, en su papel de promotor del desarrollo social, interviene no exclusivamente en un aula para sensibilizar a la toma de conciencia de los individuos para que a partir de su propia participación, logren satisfacer sus necesidades sociales (que para ellos signifique en ese momento), sino que en sus amplios campos de acción, tiene el compromiso de recordarle a las personas que merecen una vida digna y que no se puede estar esperando a que el Estado, voltee la mirada, sino que mediante un proceso de educación social, se logre la organización y la fuerza para darle solución a estas necesidades.

Todo este proceso de educación, conlleva al conocimiento del hombre y a la convivencia con el, y bien se sabe que no es fácil, por tal razón los elementos teóricos y metodológicos que apoyen a este proceso, serán manejados a favor del desarrollo social del mismo.

En este sentido la educación subjetiva (modo de pensar y sentir) que propone la teoría de la Inteligencia Emocional será un apoyo vital, con el respectivo enfoque que la profesión le de y de acuerdo a sus objetivos de la misma. El proceso de educar a las emociones es una tarea que tiene que ver con todo un contexto cultural, social, político y económico que el profesionalista en trabajo social no puede dejar a un lado.

La educación social si tiene en cuenta a la educación subjetiva, podrá trabajar de alguna manera con aquellas creencias relacionadas con emociones que,

⁵⁵ López Tapia Bruna, Apuntes de la materia: Teoría del Trabajo Social.

⁵⁶ *Ibidem*.

obstaculizan el desarrollo humano de una persona un grupo o una comunidad y que no les permite ver que merecen un bienestar social y una vida digna.

CONCLUSIONES

Siendo las emociones aquellos impulsos que motivan a sentir, a actuar, y a pensar, o bien a expresar de cualquier manera las necesidades físicas, afectivas, sociales de todo ser humano; son ellas que han guiado por miles de años las conductas y comportamientos de los hombres con el fin de aprender a vivir, convivir y por que no, a sobrevivir en este su hábitat; son ellas las que lo han salvado por su prontitud ante desastres naturales, o ante peligros inminentes; son ellas las que lo han motivado a crear las bellas artes, las ciencias para encontrar una respuesta a todo fenómeno que acontece en la complejidad de este mundo y de las relaciones entre los hombres. Las emociones también son compañeras naturales del ser humano síntomas en el organismo generando sustancias químicas (neurotransmisoras), provocando pensamientos, actitudes y estados de ánimo agradables, desagradables, positivos o negativos que van conformando una forma de ser, una manera de conducirse por la vida. Las emociones descontroladas, y mal canalizadas han sido causa de violencia del hombre contra el hombre, o bien para con su hábitat, y algo paradójico, violencia a sí mismo autodestruyéndose permaneciendo en estados negativos que le provocan enfermedades pasajeras o duraderas que en muchas ocasiones van minando salud física y mental, provocando no sólo el malestar en la persona, sino en todo su sistema familiar y en todo su entorno social.

Ahora bien, retomando lo que se decía al iniciar sobre las emociones que inspiran y mueven al ser humano a crear y a trascender, entonces, lo que ha llevado al hombre a darle un cauce positivo o constructivo a sus emociones, es la inteligencia a favor de perpetuar la especie y de su evolución, aunque a pasos más lentos que el mismo desarrollo de la tecnología, fruto del mismo hombre. Es decir, hoy es sorprendente ver como el hombre, retando a la naturaleza ha construido medios de transporte, de comunicación y artefactos que han facilitado las actividades científicas, educativas, laborales y hasta del hogar (con su respectivo costo económico y social); sin embargo, ¿qué ha pasado en el plano de las relaciones interpersonales o de las relaciones sociales? siguen en algunos casos dándose como de la etapa primitiva a gritos guturales, gesticulaciones agresivas

(violencia intrafamiliar, violencia callejera, violencia política, guerras) y en el peor de los casos se hace presente la injusticia social del hombre sobre el hombre. Frente a estas circunstancias, a lo largo de toda la historia de la humanidad, la inteligencia emocional, aún cuando todavía no se había descubierto, no se conocía como tal y tampoco se sabía exactamente qué parte del cerebro humano estaba involucrada en ello, sorprendentemente ha estado presente en el hombre desde los orígenes, hasta la actualidad. En este sentido se hace referencia principalmente aquellas personas que sensibilizadas a las necesidades, carencias, problemas sociales y económicos de otras personas que sin ser consanguíneas, se ocuparon en aportar métodos y formas de intervención para darle solución a estas problemáticas. Fue tal su empatía hacía las personas carenciadas que ofrecían amistad, tiempo y trabajo para lograr con ello el bienestar social y poco a poco elevar la calidad de vida de la persona, como primera intervención, después del grupo y de la comunidad simultáneamente.

Estas personas paulatinamente se dieron cuenta de que tenían que darle profesionalidad a su labor, con el fin, de conocer las verdaderas causas que provocaban estos problemas sociales y así poder trabajar en ellas. Los precursores de esta asistencia social, visualizaron desde los orígenes, que era muy importante estar en contacto directo con la persona, poco a poco, esta asistencia social, fue evolucionando, hasta ser una profesión, para algunos países es Servicio Social para otros como México, se conoce como Trabajo Social.

Es considerada una profesión con inteligencia emocional por lo antes mencionado, además porque, se ha preocupado y ocupado por lo que sienten los más carenciados, empatizando con ellos no con el fin de tener lástima, sino, de comprometerse con ellos en sus procesos de desarrollo que lo motiven a utilizar sus capacidades y habilidades a favor de su bienestar social, coadyuvar a la resolución de sus problemas sociales y así elevar su calidad de vida. Sí uno de los componentes de la Inteligencia Emocional es la capacidad de controlar las emociones, entonces, Trabajo Social, aun cuando muestra malestar ante injusticia social, ha tomado los caminos del conocimiento y la intervención de una manera profesional, y no otros como la violencia. Es una profesión que cuestiona pero que también propone, es una profesión dinámica que conoce y sabe que las relaciones humanas así como las necesidades sociales no son estáticas.

La empatía y las habilidades sociales son componentes de la Inteligencia Emocional, mismas que en Trabajo Social desde sus orígenes se han fomentado en el perfil que debe poseer un profesional, además, que son vitales en los métodos de caso o atención individualizada, grupo y comunidad. Dentro de estas habilidades sociales que maneja la Inteligencia Emocional, está saber trabajar en equipo. Los precursores de Trabajo Social han dejado esa herencia, para conocer al individuo (s) y su problemática, así como para proponer soluciones, trabaja interdisciplinariamente y convoca también a otras profesiones al trabajo de equipo para lograr esa sinergia a favor del bienestar social y calidad de vida de las personas. Sinergia: la suma de las capacidades y voluntades humanas.

SUGERENCIAS

Existen áreas de oportunidad en Trabajo Social, que se sugiere, se tomen en cuenta por la trascendencia que esto marcaría en la formación de los profesionales en Trabajo Social. Uno de los componentes de la Inteligencia Emocional, es la Inteligencia Intrapersonal, es decir, como te conoces a ti mismo, como te aceptas, como reaccionas ante las circunstancias de la vida, cuales son tus emociones, cual es tu herencia emocional, como te autoobservas, como te autoinvestigas, como autoreflexionas, todo esto con el fin de cada vez ser más consciente, del ser y el hacer. Además de que este conocimiento permitirá descubrir potencialidades y fortalezas en el profesional, mismas que tienen que estar bien cimentadas por que esta continuamente percibiendo emociones. Así mismo es de vital importancia ya que es coparticipe en la solución de problemas sociales, situación que exige no sólo conocimientos académicos, sino una madurez emocional que le permita y facilite su intervención asertiva en el desarrollo humano de las personas.

Uno de los problemas fundamentales en la formación de Trabajador Social, es que dentro de su plan de estudios no se cursa una materia específica sobre emociones, si bien es cierto que existen materias (salud mental, psicología social y psicología del desarrollo humano), que de alguna manera incorporan las conductas humanas, no abordan con amplitud y profundidad el tema de emociones. Los recientes descubrimientos sobre el cerebro y los órganos involucrados directamente en estos procesos mentales, vinieron a poner en evidencia el impacto de las emociones en la salud de las personas, así como en sus comportamientos y hasta en los pensamientos, cuando no son expresadas adecuadamente, propiciando trastornos, pasajeros, duraderos o hasta la enfermedad (asma, hipertensión arterial, problemas digestivos, de piel, de tiroides, de páncreas etc.), así como también estados crónicos de ansiedad y depresión, que al no ser detectados en sus etapas más tempranas se agravan, manteniendo al individuo con una deteriorada calidad de vida y lo que implica esta.

En lo que se refiere a las conductas, en los casos extremos al no ser capaces de controlar sus emociones (ira, enojo, enojo-tristeza, miedo, entre otras) son expresadas con violencia (en todas sus categorías) hacia los demás, muy a menudo sin medir consecuencias.

Por otro lado se sabe que cuando las personas están afectadas emocionalmente no pueden mantener su atención en el aprendizaje de cualquier actividad incluyendo la escuela.

Las emociones son parte de la esencia del ser humano, luego entonces el profesional de Trabajo Social, tendrá que hacer una reflexión, sobre el cauce que le da a sus emociones, si sabe identificarlas, si estas no influyen negativamente en su ejercicio profesional y sobre todo si sabe manejarlas; dado que todas sus acciones dan a conocer que es el Trabajo Social y el perfil de un trabajador social.

Trabajo social al estar en contacto directo con las sensibilidades de tantas personas, requiere conocer y profundizar en el campo de las Emociones.

BIBLIOGRAFIA

1. Alayón, Norberto. *Definiendo al Trabajo Social*, Hvmánitas, Buenos Aires, 1995.
2. Antunes, Celso. *El desarrollo de la personalidad y la inteligencia emocional*, Gedisa, Barcelona España, 2000.
3. Arteaga Basurto, Carlos. *Desarrollo Comunitario*. Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS)- UNAM. México, 2003.
4. Bautista López, Elizabeth. Desarrollo Humano y Trabajo Social, Trabajo Social, No.6 Trimestral, México, DF. 2003.
5. Blanco, P. Isaura. *Educación preventiva*. GER. México. 1997.
6. Cortés Satres, José. Et. Al. *Perfil de la Inteligencia Emocional, Construcción validez y confiabilidad*. Salud Mental. Vol.25, No.5, Octubre 2002.
7. Contreras, de Wilhem, Yolanda. *Trabajo Social de Grupos*, Pax México, México, 2003.
8. Crespo, Julia, M. Teresa. Artículo: En Torno al Trabajo Social, de la Revista de Trabajo Social. 2005.
9. Escuela Nacional de Trabajo Social. *Plan de estudios*.
10. Goleman, Daniel. *Inteligencia Emocional*, Javier Vergara, México, 1995.
11. Goleman, Daniel. *Inteligencia Social*. Planeta, México, 2006.
12. Howard, Gardner. *Estructuras de la Mente: La teoría de las Inteligencias múltiples; tr. de Sergio Fernández Everest*. Fondo de cultura Económica, México, 1987.
13. Howard, Gardner. *La Inteligencia Reformulada*. Paídos. España. 2001.
14. Kisnerman, Natalio (comp). *Pensar el Trabajo Social. Una Introducción desde el construccionismo. El Rol y las Funciones*, Lumen Humanitas. Argentina, 1998.
15. Kisnerman, Natalio (comp). *La cuestión ética, En: Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*, Lumen Humanitas, Argentina, 1998.
16. Marshall Reeve, Jhon. *Motivación y Emoción*. Mc. Graw-Hill. México, 2003.
17. Rojo, Trejo, Carmen. *Ética Profesional en la Intervención del Trabajador Social. Trabajo recepcional*. Dir. Del Trabajo Lic. Teresa G. Zamora Díaz de León, ENTS-UNAM. México, 2006.

18. Sánchez, Vázquez, Adolfo. *Ética*. Grijalbo, México, 1979.
19. Sánchez, Rosado, Manuel. *Manual de Trabajo Social (comp)*. Escuela Nacional de Trabajo Social, México, 1996.
20. Valero, Chávez, Aída. Silva, Arciniega, Rosario. *Historia del Trabajo Social*. Antología de lecturas Básicas. 1ª. Edición. Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM. México.
21. Valero, Chávez, Aída. *El Trabajo Social en México*. Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM. México, 1999.
22. Velasco Hernández, Rosalba. López, Bello, Benjamín. La profesión de Trabajo Social en México frente a la globalización. Trabajo Recepcional. Dir. del trabajo Lic. Georgina Volkens Gaussmann. ENTS-UNAM. México, 2005.

INTERNET

23. http://www.tdx.cesca.es/TESIS-URV/AVAILABLE/TDX_0623105_14747
capítulo 4.doc.PDF.
24. [http:// www.trabajosocial.unam.mx/dirs/Plan/index.htm](http://www.trabajosocial.unam.mx/dirs/Plan/index.htm).
25. [http:// www.gdl.iteso.mx/event/simpeduc/result/andre.htm](http://www.gdl.iteso.mx/event/simpeduc/result/andre.htm).
26. Video en curso de Capacitación para oficiales de puericultura en las Guarderías del Instituto Mexicano del Seguro Social, Guardería II Madres Trabajadoras IMSS, México D.F. 2000.