



Intervención en crisis: estrategias y enfoques efectivos en el trabajo social

Crisis intervention: effective strategies and approaches in social work

Intervenção em crises: estratégias e abordagens eficazes no serviço social

Mercedes Alexandra Montesdeoca Espinoza¹

alexandramontesdeoca.am@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0700-0711>

Correspondencia: alexandramontesdeoca.am@gmail.com

Ciencias Sociales y Políticas

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 26 de septiembre de 2024 * **Aceptado:** 24 de octubre de 2024 * **Publicado:** 25 de noviembre de 2024

I. Docente de la Universidad Estatal de milagro, Ecuador.

Resumen

El trabajador social es como ser capitán de un barco en aguas agitadas. Deben navegar por entornos difíciles y enfrentarse a continuos obstáculos para ayudar a individuos o grupos a encontrar su camino. En la profesión de asistente social, se emplea una amplia gama de tácticas y métodos para abordar problemas difíciles. Cada paso es crucial, desde la identificación de las necesidades individuales hasta la asignación de recursos. La familia de cada individuo es vital para su existencia. Además del cliente, los miembros de la familia suelen participar en el tratamiento. Además de reforzar lo aprendido en las sesiones individuales, el trabajo con la familia puede crear una red de apoyo. El trabajo social también llega a la comunidad, reforzando su tejido y ayudando a mucha gente. La ayuda de un profesional del trabajo social podría activar mejor los recursos individuales, familiares e institucionales de que disponen las familias y sus miembros para gestionar de forma proactiva las intervenciones de crisis a las que se enfrentan. Tengamos en cuenta que un acontecimiento familiar estresante por sí mismo no provoca crisis, sino que estas dependen del significado que se les asigne, y sus efectos estarán vinculados a la capacidad de adaptación de la familia, así como a los recursos restantes. Se considera crucial concentrar los esfuerzos de prevención principalmente en el desarrollo de la capacidad de adaptación del sistema familiar. Esto se debe a que la atención individual y familiar del trabajo social debe hacer hincapié en la educación emocional para que las familias sean capaces de dar respuestas adaptativas a las crisis y evitar que éstas destruyan a sus miembros.

Palabras Clave: Intervención en Crisis; Trabajo Social; Educación Emocional; Familia; Apoyo.

Abstract

The social worker is like a captain of a ship in choppy waters. They must navigate difficult environments and confront ongoing obstacles to help individuals or groups find their way. In the social work profession, a wide range of tactics and methods are employed to address difficult problems. Each step is crucial, from identifying individual needs to allocating resources. Each individual's family is vital to his or her existence. In addition to the client, family members are often involved in treatment. In addition to reinforcing what is learned in individual sessions, working with the family can create a support network. Social work also reaches out to the community, strengthening its fabric and helping many people. The help of a social work professional could better activate the individual, family, and institutional resources available to

families and their members to proactively manage the crisis interventions they face. Keep in mind that a stressful family event does not in itself cause crises, but rather crises depend on the meaning assigned to them, and their effects will be linked to the family's ability to adapt as well as the remaining resources. It is considered crucial to concentrate prevention efforts primarily on developing the adaptive capacity of the family system. This is because individual and family care in social work must emphasize emotional education so that families are able to give adaptive responses to crises and prevent them from destroying their members.

Keywords: Crisis Intervention; Social Work; Emotional Education; Family; Support.

Resumo

Ser assistente social é como ser capitão de um navio em águas agitadas. Devem navegar em ambientes difíceis e enfrentar obstáculos contínuos para ajudar indivíduos ou grupos a encontrar o seu caminho. Na profissão de serviço social, é utilizada uma vasta gama de táticas e métodos para resolver problemas difíceis. Cada etapa é crucial, desde a identificação das necessidades individuais até à alocação de recursos. A família de cada indivíduo é vital para a sua existência. Para além do cliente, muitas vezes os familiares estão envolvidos no tratamento. Além de reforçar o que se aprende nas sessões individuais, trabalhar com a família pode criar uma rede de apoio. O trabalho social chega também à comunidade, fortalecendo a sua estrutura e ajudando muitas pessoas. A ajuda de um profissional de serviço social poderia activar melhor os recursos individuais, familiares e institucionais disponíveis para as famílias e os seus membros para gerirem proactivamente as intervenções de crise que enfrentam. Tenhamos em mente que um evento familiar stressante por si só não causa crises, mas depende do significado que lhes é atribuído, e os seus efeitos estarão ligados à capacidade de adaptação da família, bem como aos restantes recursos. Considera-se crucial concentrar os esforços de prevenção principalmente no desenvolvimento da capacidade adaptativa do sistema familiar. Isto porque o cuidado individual e familiar do serviço social deve enfatizar a educação emocional para que as famílias sejam capazes de dar respostas adaptativas às crises e evitar que destruam os seus membros.

Palavras-chave: Intervenção em Crise; Serviço Social; Educação Emocional; Família; Apoiar.

Introducción

Los trabajadores sociales se dedican a promover la justicia social, la transformación social y el bienestar de las personas y las comunidades mediante la intervención social y la creación de sistemas de apoyo. Es evidente que su intervención es esencial para ayudar a las personas afectadas por la situación, ofreciéndoles recursos, asistencia y asesoramiento, y aumentando el conocimiento y la sensibilización sobre el problema en la sociedad. Al buscar soluciones a los problemas sociales que surgen en individuos, grupos y comunidades, el trabajador social contribuye al cambio. Estos problemas sociales pueden desembocar en crisis que muchas personas son incapaces de resolver sin ayuda profesional. En estas situaciones, el trabajador social interviene y trabaja con la persona afectada para encontrar una solución (Acevedo, 2019).

Dado que el usuario necesita que se le escuche de forma activa y comprensiva, el trabajador social interviene con él en una situación de crisis de forma inmediata con intervenciones breves que pueden tener un gran impacto. Debe trabajar con un equipo multidisciplinar y aplicar programas a nivel individual, familiar o institucional, dependiendo de la situación. En definitiva, podemos concluir que el modelo de intervención en crisis en trabajo social se convierte en un hecho crucial para la actuación del profesional en las circunstancias actuales, en las que estas técnicas y enfoques de intervención son imprescindibles para paliar muchas de las situaciones a las que se enfrentan las personas en su día a día (Contreras 2020).

Como ejemplo de intervención en crisis tenemos la violencia de género, la cual ha acaparado la atención recientemente y se ha examinado desde varios ángulos, la violencia en las relaciones de noviazgo también es un problema social importante que tiene un gran impacto en los jóvenes. Esta cuestión está muy cerca del ámbito de intervención del trabajo social, una profesión que centra sus esfuerzos en crear programas y políticas para abordar y prevenir los problemas sociales que tienen un impacto perjudicial en el bienestar de las personas, los grupos y las comunidades. La violencia de género en las relaciones de pareja es actualmente uno de los mayores obstáculos a los que se enfrentan los trabajadores sociales en su trabajo. Ha aumentado considerablemente en los últimos años y tiene graves repercusiones, especialmente para toda la familia (Acevedo, 2019).

La profesión de trabajo social se describe como aquella que busca crear una sociedad más justa y equitativa, fomentando el cambio social y la modificación de los sistemas que afectan a las interacciones interpersonales. Además, se centra en resolver los problemas que surgen en este tipo de relaciones, así como en capacitar y liberar a las personas para mejorar su bienestar general. La justicia social, la igualdad, el respeto por la diversidad, la solidaridad y el fomento del desarrollo humano sostenible son algunas de las filosofías y preceptos éticos fundamentales que constituyen la base del trabajo social y sirven como principios rectores (Lillo y Roselló 2023), estas ideas son esenciales para comprender y afrontar circunstancias sociales difíciles y complicadas.

Los trabajadores sociales tratan cuestiones y problemas sociales que afectan a personas, comunidades y grupos mediante una serie de técnicas de intervención. La planificación integral de la intervención, el trabajo en red, la mediación, el análisis y seguimiento de casos y las entrevistas en profundidad son algunas de estas técnicas. Con la ayuda de estas herramientas, son capaces de comprender las necesidades y deseos tanto de las personas como de los grupos, así como de crear estrategias y planes de acción eficaces. Mejorar la calidad de vida de las personas y promover la justicia social son los principales objetivos del trabajo social. Los trabajadores sociales colaboran y participan con las personas y las comunidades para lograr este objetivo, empoderándolas y abogando por oportunidades equitativas y el acceso a los recursos que son esenciales para el bienestar y el desarrollo completo de todos (Romero, 2022).

Trabajo Social una profesión y disciplina

Trabajo Social como profesión se establece como un sistema relacional de teoría y práctica en forma dialéctica y bidireccional, lo que hace que sea la única disciplina de las ciencias sociales, que tienen las tres fases de la ciencia: La Fase Básica, establecida en la realización de un diagnóstico exploratorio, descriptivo y analítico en base a la investigación, de los fenómenos socioculturales, relacionados a su ámbito de intervención (Individual, familiar, grupal y comunitario). La Fase Experimental, en la que se establecen planteamientos de soluciones a problemas socioculturales. Por último, la Fase Aplicada, que es la ejecución y aplicación, lo que hace que se considere en una ciencia aplicada. Esa situación permite que el Trabajo Social asuma la responsabilidad de intervenir directamente en la realidad, haciendo ciencia desde lo inductivo y empírico.

Así mismo la disciplina de Trabajo Social por su naturaleza, se constituye en una praxis social, cuya intervención se desarrolla en contacto directo con la realidad social. Lo que le permite desarrollar acciones científicas en base a conocimientos, actitudes y habilidades acreditadas, con un grado de reconocimiento social, de institucionalización, de reglamentación y licencias para el ejercicio. Lo que hace que se constituya en una disciplina y una profesión que tiene el propósito de coadyuvar al logro de una mejor calidad de vida de las personas.

Objetivos del Trabajo Social.

Los objetivos del Trabajo Social, en la actualidad se orientan al desarrollo integral de las personas, grupos y comunidades, buscando coadyuvar en el logro de una mejor calidad de vida, su más plena realización y desarrollo en todos los ámbitos de su vida. Orientado a la construcción de una sociedad justa y equitativa. Bajo ese lineamiento, los objetivos se constituyen en los fundamentos que guían los procesos de intervención profesional, bajo el mandato filosófico de superar los problemas sociales que no permiten alcanzar una mejor calidad de vida a las personas. Como manifiesta Pardo (2020) “desde sus referentes conceptuales posibilitan la propuesta de incorporar la cultura a través de la orientación, organización y movilización de los sectores sociales para promover la satisfacción de las necesidades básicas del ser humano” (pp.137-138).

El objeto del Trabajo Social

Según Castro (2019), el objeto de Trabajo Social “No son los problemas y necesidades sociales en forma aislada de estos sujetos sociales, sino en el marco de cotidianidad donde se desenvuelven estos problemas y necesidades en los sujetos sociales; es decir el entorno, social, económico, político, cultural y ambiental en donde surgen estos problemas que tienen los sujetos” (p.20). Constituyéndose concretamente en diferentes problemas sociales, que demanda atención profesional. A su vez, hace referencia a que el objeto de una disciplina es el equivalente teórico de una necesidad, que se hace objetiva en una realidad, a través de la demanda de respuestas que logren su satisfacción a través de acciones específicas; lo que amerita un conocimiento de esa necesidad para determinar las pautas para una intervención profesional. Específicamente, el objeto del Trabajo Social se constituye en el elemento básico, para el diseño de las estrategias de intervención, orientadas a lograr cambios en un área social determinada. Como mencionan Bourdieu, et.al. (2020) el objeto real es aprehendido por la percepción, mientras que el objeto de

la ciencia es construido contra la ilusión del saber inmediato. En tal sentido para el desarrollo del Trabajo Social como disciplina es necesario construir su objeto superando su noción común de problema social, formado a través de una sola práctica. Esto implica en cierta forma una ruptura con lo real percibido y con sus relaciones aparentes, para buscar las relaciones objetivas y las causas profundas que expliquen la vida social y que escapen a la percepción y a la conciencia (Martínez y Torrecilla, 2021).

Ética en el Trabajo Social

La ética en el Trabajo Social, se constituye en un elemento fundamental en el proceso de intervención. Malagon (2022) justifica la participación e intromisión del profesional en la vida privada de los usuarios, respaldada en el objeto de buscar cambios y respuesta a las carencias, realizando en primera instancia la dignidad humana. Lo que deja establecido que la intervención del Trabajo Social como profesión y disciplina de las ciencias sociales, se encuentra sustentado en valores filosóficos y principios éticos de los derechos humanos, la dignidad, el respeto, la autodeterminación, la justicia social, la igualdad de oportunidades y la participación, que se encuentra establecido en el Código de Ética Internacional del Trabajo Social, bajo los cuales se sustenta el accionar profesional. Dejando establecido que la ética es “una rama del conocimiento filosófico que trata de determinar que conductas humanas conducen al bien individual y social” (De Robertis, 2021, p.13)

Por su parte, Iturrieta y Lizana (2019), sostienen que la ética se constituye en un ejercicio crítico que implica la denuncia y enjuiciamiento de las condiciones presentes y la apertura de horizontes para posibles transformaciones. Así mismo, se relaciona con la responsabilidad profesional con las organizaciones, la sociedad y otros profesionales (Barranco, 2020). En ese sentido, la ética se instituye en un elemento fundamental en el proceso de intervención del Trabajo Social, al establecerse en la guía para la toma de decisiones en base a los valores y principios, que la sustentan la profesión.

Sectores de intervención.

Los mismos constituido en grupos de personas que se encuentran en situación de desventaja social y económica, como consecuencia de diferentes factores, como la pobreza, dificultad para enfrentar cambios, lo que les pone en situaciones de vulnerabilidad. Entre los cuales se encuentran:

- ✓ Los niños, que puede encontrarse en situación de vulnerabilidad al ser afectados sus derechos.
- ✓ Los adolescentes, por los inminentes riesgos a los que se ven enfrentados en la sociedad.
- ✓ Las mujeres, al enfrentar violencia y discriminación social.
- ✓ Los adultos mayores, constituidos en grupos vulnerables, al enfrentar abandono y discriminación familiar y social, que vulneran sus derechos humanos.
- ✓ Población con discapacidad, que son segregados de todos los ámbitos de la sociedad.
- ✓ Pueblos indígenas, que se ven enfrentados a una falta de respeto y la vigencia de los derechos humanos y otros.

El trabajo social y su enfoque en la violencia de género

Según Gallo de Castro (2023) los trabajadores y trabajadoras sociales están profesionalmente capacitados y formados para identificar, evaluar y intervenir en situaciones de violencia de género de manera ética, sensible y respetuosa, brindando apoyo y atención integral a las víctimas, incluyendo aspectos físicos, psicológicos, emocionales y sociales. También se enfocan en empoderar a las víctimas para que puedan salir de situaciones de violencia y reconstruir sus vidas de manera segura y autónoma, ofreciendo herramientas y recursos necesarios para su proceso de recuperación. Además, los trabajadores sociales trabajan en estrecha colaboración con otros profesionales y organizaciones, tanto del ámbito público como del privado, para implementar estrategias de prevención efectivas y políticas públicas encaminadas a erradicar la violencia de género. Esto implica la coordinación interinstitucional y el trabajo en red, para abordar de manera integral esta problemática desde diferentes perspectivas y niveles de intervención.

Métodos de intervención en trabajo social

Para Milanovich (2023) los métodos de intervención en trabajo social para abordar la violencia de género se basan en enfoques multidisciplinarios y holísticos que buscan promover el bienestar y la seguridad de las víctimas. Uno de los métodos más comunes y efectivos es el trabajo en red, donde se establecen colaboraciones estratégicas entre diferentes profesionales y organizaciones con el objetivo de brindar una respuesta integral y coordinada a las víctimas. Además de esto, se emplean estrategias de intervención individualizadas que permiten evaluar y diagnosticar cada caso específico, para así desarrollar un plan de apoyo personalizado y adaptado a las necesidades particulares de cada víctima. Estas estrategias tienen como finalidad principal proporcionar un

espacio seguro y confidencial donde las víctimas puedan expresarse libremente, recibir apoyo emocional y aprender habilidades para afrontar la violencia de género. Asimismo, se promueven métodos grupales como los grupos de apoyo y empoderamiento, que brindan un espacio de encuentro y solidaridad para las mujeres que han sufrido violencia de género. Estos grupos facilitan la creación de redes de apoyo mutuo, permiten compartir experiencias y conocimientos, y ofrecen orientación en temas de seguridad, derechos y recursos disponibles (Rifo Herrera, 2023).



Figura 1: Etapas de intervención en trabajo social. Fuente: (Mendoza, 2021).

Identificación y evaluación de situaciones de violencia de género

La identificación y evaluación de situaciones de violencia de género es un aspecto fundamental y de suma importancia en el trabajo social. Para lograr esto, se precisan utilizar herramientas y metodologías específicas que permitan detectar y analizar los casos de violencia de género de manera precisa, objetiva y completa. Es de vital importancia realizar una valoración exhaustiva de la situación, prestando atención a una amplia gama de indicadores que nos ayuden a comprender en su totalidad la complejidad de estas situaciones. Estos indicadores incluyen aspectos como el control y la dominación de una persona sobre otra, el miedo y la intimidación constantes, la desvalorización y el menosprecio sistemático, entre otros igualmente relevantes (Kumbrían et al.2020).

Teoría de la intervención en crisis La intervención en situaciones de crisis se basa en diversos enfoques teóricos para orientar la práctica y fundamentar las intervenciones. A continuación, se presentan algunas teorías que se utilizan habitualmente en la intervención en situaciones de crisis:

Teoría psicosocial: Esta teoría hace hincapié en la interacción entre los factores psicológicos y sociales de un individuo para comprender las crisis. Se centra en cómo los factores estresantes del entorno pueden desencadenar angustia emocional y perturbar la capacidad de un individuo para afrontar la situación de manera eficaz. Las intervenciones psicosociales tienen como objetivo abordar los factores internos y externos que contribuyen a la crisis y promover estrategias de afrontamiento adaptativo.

Teoría cognitivo-conductual: La teoría cognitivo-conductual postula que los pensamientos, sentimientos y conductas están interconectados y se influyen entre sí. En la intervención en situaciones de crisis, este enfoque se centra en identificar y desafiar a los patrones de pensamiento y creencias desadaptativos que contribuyen a la angustia. Las intervenciones pueden incluir la reestructuración cognitiva, la activación conductual y la enseñanza de habilidades de afrontamiento para gestionar las emociones y conductas negativas de manera eficaz.

Teoría basada en el trauma: La teoría basada en el trauma reconoce el impacto de las experiencias traumáticas pasadas en el funcionamiento actual de una persona y en sus capacidades de afrontamiento. En la intervención en situaciones de crisis, este enfoque hace hincapié en la creación de un entorno seguro y de apoyo, la validación de las experiencias de la persona y el empoderamiento para que recupere una sensación de control y seguridad. Las intervenciones basadas en el trauma priorizan la creación de confianza, el fomento del empoderamiento y la promoción de la resiliencia frente a la adversidad.

Teoría de sistemas ecológicos: La teoría de los sistemas ecológicos pone énfasis en la interconexión entre los individuos y sus entornos sociales. En la intervención en situaciones de crisis, este enfoque tiene en cuenta los múltiples sistemas (por ejemplo, la familia, la comunidad, la cultura) que influyen en la experiencia de crisis y la resiliencia de un individuo. Las intervenciones pueden implicar la movilización del apoyo de diversos sistemas ecológicos, el fortalecimiento de las redes sociales y el abordaje de las barreras sistémicas a la recuperación.

Teoría centrada en soluciones: La teoría centrada en las soluciones se centra en identificar y potenciar las fortalezas y los recursos de una persona para facilitar la resolución de problemas y lograr resultados positivos. En la intervención en situaciones de crisis, este enfoque hace énfasis en el establecimiento de objetivos, la identificación de excepciones a la crisis y la exploración de éxitos pasados como base para desarrollar soluciones. Las intervenciones están orientadas al futuro y tienen como objetivo empoderar a las personas para que promulguen cambios en sus vidas.

Teoría humanística: La teoría humanista enfatiza el valor y la dignidad inherentes de las personas y su capacidad de autorrealización. En la intervención en situaciones de crisis, este enfoque prioriza la empatía, la consideración positiva incondicional y la autenticidad en la relación terapéutica. Las intervenciones humanistas tienen como objetivo ayudar a las personas a explorar sus sentimientos, valores y creencias, y promover la autoconciencia y el crecimiento personal.

Teoría de sistemas familiares: La teoría de los sistemas familiares considera a la familia como una unidad interconectada, donde las conductas y dinámicas individuales se ven influenciadas por el sistema familiar en su conjunto. En la intervención en situaciones de crisis, este enfoque implica evaluar la dinámica familiar, los patrones de comunicación y los roles para comprender cómo contribuyen a la crisis. Las intervenciones pueden incluir terapia familiar, capacitación en habilidades de comunicación y reestructuración de patrones disfuncionales para promover la resiliencia familiar. Estas teorías brindan marcos para comprender las crisis, orientar la evaluación y la intervención y promover cambios individuales y sistémicos en situaciones de crisis. Los trabajadores sociales generalmente integran elementos de múltiples teorías para adaptar las intervenciones a las necesidades únicas de las personas y las comunidades que atraviesan crisis.

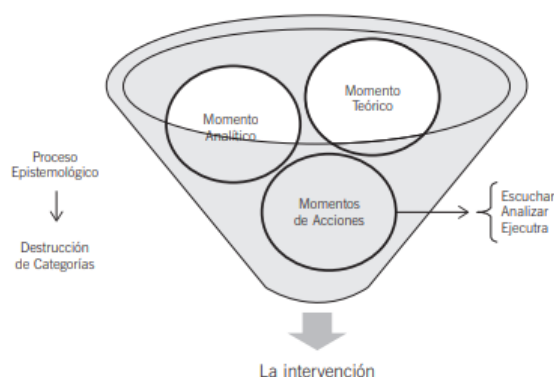


Figura 2: Etapas de Intervención. Fuente: (Martínez, 2021).

Intervención en situaciones de crisis

Evaluación: Los trabajadores sociales realizan evaluaciones rápidas para comprender la naturaleza y la gravedad de la crisis, evaluar la seguridad del individuo, identificar las necesidades inmediatas y recopilar información relevante para fundamentar las estrategias de intervención.

Establecer una relación de confianza y apoyo emocional: Es fundamental establecer una relación de confianza con la persona en crisis. Los trabajadores sociales brindan una escucha empática, validación de los sentimientos y apoyo emocional para ayudar a la persona a sentirse escuchada y comprendida.

Planificación de la seguridad: Garantizar la seguridad de la persona y de las demás personas implicadas es una prioridad. Los trabajadores sociales colaboran con la persona para desarrollar un plan de seguridad que puede incluir la identificación de factores desencadenantes, estrategias de afrontamiento y acceso a recursos como líneas directas o refugios.

Habilidades para resolver problemas y afrontar situaciones: Los trabajadores sociales ayudan a las personas a identificar soluciones prácticas para abordar desafíos inmediatos y desarrollar habilidades para afrontar situaciones y manejar los factores estresantes de manera eficaz. Pueden explorar perspectivas alternativas, proponer soluciones y ayudar a las personas a movilizar sus fortalezas y recursos.

Vinculación con recursos: Los trabajadores sociales conectan a las personas con los recursos comunitarios adecuados, como servicios de salud mental, refugios de emergencia, programas de asistencia alimentaria o recursos de asistencia financiera. Proporcionan información sobre los servicios disponibles, facilitan derivaciones y ayudan a navegar por el sistema para acceder al apoyo necesario.

Planificación colaborativa: Involucrar a la persona y, cuando sea apropiado, a su red de apoyo en la toma de decisiones y la planificación de intervenciones promueve el empoderamiento y la apropiación del proceso de recuperación. Los trabajadores sociales colaboran con los clientes para establecer objetivos, identificar pasos hacia la resolución y desarrollar un plan de seguimiento y apoyo continuo.

Autocuidado y seguimiento: Los trabajadores sociales priorizan el autocuidado para prevenir el agotamiento y mantener la eficacia en la intervención en situaciones de crisis. También brindan apoyo de seguimiento para monitorear el progreso, reevaluar las necesidades y garantizar la

continuidad de la atención, lo que puede implicar sesiones adicionales, derivaciones a servicios a largo plazo o defensa en nombre de la persona.

Enfoques y modelos de intervención

Modelo psicodinámico: Otorga una importancia primordial a los problemas psicológicos y emocionales de los sujetos en lugar de priorizar sus problemas económicos y sociológicos, como se hace tradicionalmente. En este modelo de intervención de trabajo social, el tratamiento básico consiste en apoyar a una persona a resolver una dificultad actual, descubrir las causas internas sobre las que hay que intervenir y facilitar la adquisición de cierto aprendizaje para que, posteriormente, sea capaz de enfrentar nuevos problemas.

Modelo de intervención en crisis: Propone terapias breves de intervención a una persona, familia o grupo en momentos de crisis para que puedan superar el problema y recuperar el equilibrio emocional. Consiste en que el trabajador social responda de manera inmediata y ofrezca consejo en un periodo corto de tiempo. En este caso, el profesional suele contar con mayor poder y autoridad, otorgado por la crisis, ya que la confusión y el desequilibrio provocan que el individuo se vea paralizado para tomar decisiones correctas.

Modelo centrado en la tarea: Considera que los trabajos a corto plazo resultan más productivos que las intervenciones prolongadas en el tiempo. En ese sentido, propone desarrollar y realizar tareas que estén involucradas en resolver el problema planteado por los propios usuarios, no en el diagnóstico del trabajador social.

Modelo conductual-cognitivo: Fija los objetivos de su intervención en obtener, suprimir, disminuir o reforzar ciertas conductas de manera duradera. Una vez analizado el problema y sus causas actuales, se intenta variar el comportamiento del sujeto por medio de refuerzos. En este modelo de intervención de trabajo social, para conseguir su propósito se aplican dos estrategias:

- ✓ Cambiar las respuestas del usuario en función de los factores presentes en su ambiente.
- ✓ Modificar los elementos de su ambiente.

Modelo humanista existencial: Este modelo de intervención en Trabajo Social respeta la diversidad, la pertenencia étnica, la cultura, los estilos de vida y las diferentes opiniones. Además, denuncia las distintas formas de violencia y discriminación, y se opone a la estandarización y al modelamiento de las personas. Pide que el trabajador social no imponga su intervención, sino que esta se convierta en un proceso de aceptación por parte del usuario o usuarios que requieren

atención. El profesional es un observador que ayuda a la gente a darse cuenta de cómo vive y a encontrar soluciones a sus problemas para que puedan ser autónomos.

Modelo crítico/radical: Expone que los usuarios no son responsables de las circunstancias personales y sociales a las que se enfrentan, ni siquiera parcialmente. Por ello, el trabajo social debe realizar una intervención liberadora donde la base del cambio es la misma persona. Requiere el compromiso con los sectores populares, transformándolos en actores activos de la práctica profesional y en protagonistas del proceso de liberación. Los marginados, los sin voz, se vuelven la clave en este modelo de intervención social.

Modelo de gestión de casos: Busca que el trabajador social ofrezca una intervención progresivamente más eficiente, eficaz y económica. La idea general de la metodología de trabajo social de casos es conseguir que los usuarios con problemas complejos y múltiples reciban en tiempo y forma los servicios que requieren.

Modelo sistémico: Proporciona un referente teórico y la metodología requerida para analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias de acción en el Trabajo Social actual. Su idea es integrar distintos métodos prácticos de intervención dentro del mismo marco, basándose en la teoría general de los sistemas.

Métodos de intervención en Trabajo Social

Los métodos de intervención en Trabajo Social pueden ser:

- ✓ **Caso social individual.** Permite realizar una intervención individual o familiar en una realidad concreta.
- ✓ **Trabajo social de grupo.** Busca implicar a los componentes de un grupo para que colaboren con sus procesos de cambio a nivel grupal y personal.
- ✓ **Trabajo social comunitario.** Es una intervención en la comunidad para satisfacer necesidades sociales y personales. El método comunitario en trabajo social es muy usado para fomentar actuaciones solidarias.



Figura 3: Tipos de Diagnósticos en el Trabajo Social. Fuente: (Suarez, 2021).

Metodología

Dado que este tipo de estudio se realizó entre algunos individuos que presentaban situaciones en su entorno tanto familiar como laboral, se utilizaron metodologías de investigación descriptivas y de campo. Esta práctica incluirá observación directa, entrevistas y cuestionarios para recopilar datos exhaustivos sobre los retos y problemas relacionados con esta técnica de realidad virtual. Es fundamental conocer los métodos de investigación y lo que implica cada uno para seleccionar la mejor estrategia de investigación para abordar el tema de estudio (Arias 2019). Utilizando criterios sistemáticos que permitan establecer la estructura o comportamiento de los fenómenos investigados, este estilo de investigación busca definir ciertas características básicas de grupos homogéneos de eventos. El objetivo principal de esto es tener una expectativa de cómo se desarrolla una estrategia ante cualquier tipo de situación y su intervención ante dicha crisis. Es por ello se presentan distintos contextos y escenario para la resolución de la misma.

Materiales y métodos

El enfoque utilizado en este estudio se centró en el trabajo social y como solucionar al individuo y su entorno ante cualquier problema y como intervenir ante esta crisis. Según Miguel Aigner (2020), el objetivo del enfoque de grupo es documentar las explicaciones colectivas de los miembros sobre la realidad y la experiencia. El hecho de que todo acto comunicativo tenga un contexto cultural y social es una consideración crucial. Por este motivo, comprender estos contextos comunicativos y sus diversas modalidades debe ser la máxima prioridad a la hora de analizar los datos recopilados. De acuerdo con el enfoque del grupo de discusión, que es una

actividad abierta y organizada que suele consistir en una charla en grupo, formular preguntas y plantear temas relacionados con la información de fondo que ayudan a dirigir el discurso.

Población en estudio

Población	Numero	Porcentaje
Jóvenes	20	13%
Mujeres	60	40%
Hombres	40	27%
Grupo familiar	30	20%
Total	150	100%

Tabla 1 Fuente: Elaboración Propia.

Los cálculos de la encuesta se basarán en un segmento de población ligeramente superior a 100 individuos. En consecuencia, no será necesaria una muestra de población.

Recolección de información

Dado que la herramienta Formularios facilita el acceso, la gestión y el alcance de los datos, se ha utilizado para desplegar el instrumento de recogida de tipo «Cuestionario». «El cuestionario cubre los aspectos del fenómeno que se creen esenciales; también conviene en aislar ciertos problemas que nos afectan principalmente; reduce la realidad a un cierto número de datos esenciales y especifica el objeto de estudio», según Tamayo & Tamayo (2018).

Resultados de la encuesta

Pregunta 1.- ¿En qué área se desempeña como Trabajo Social?

Ámbito	encuestado	porcentaje
Niños con situación de calle	30	20%
Adolescentes	20	13%

Violencia de genero	30	20%
Adulto mayor	30	20%
Población Discapacitada	20	13%
Pueblos Indígenas	20	14%
Total	150	100%

Tabla 2. Área de desempeño en Trabajo Social. Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 2, que las profesiones en la rama de trabajo social cada uno se desenvuelve en todos los ámbitos pero se inclinan más por algunos entornos que otros por los diferentes aspecto y experiencia.

Pregunta 2.- ¿En qué área o servicio se aplica la intervención como trabajador social?

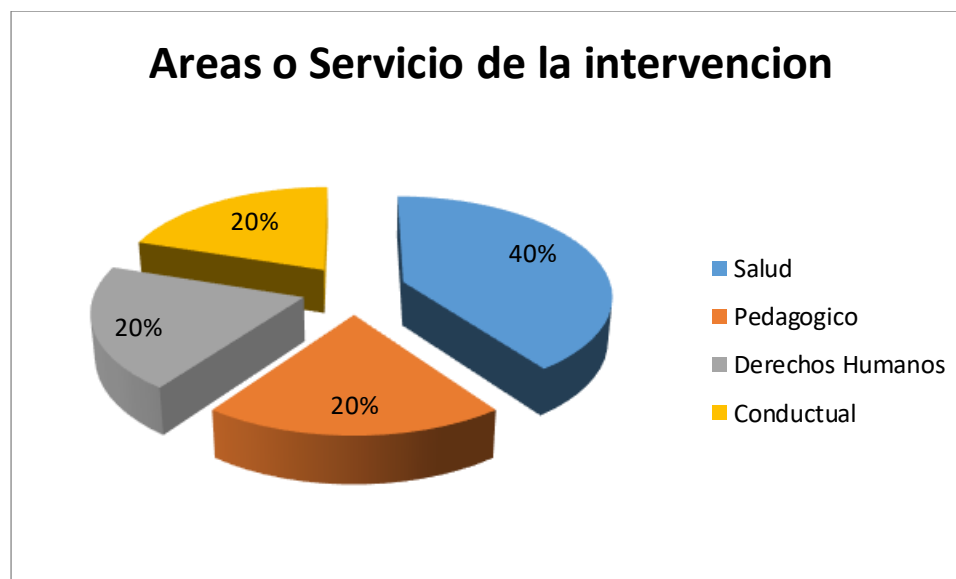


Figura 4. Áreas o Servicio donde es aplicada la Intervención. Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Del gráfico circular de la Figura 4 se desprende que están interesados principalmente en actuar en el ámbito de la salud. Según los datos, el 40% de los encuestados afirma priorizar el área sanitaria durante la intervención, mientras que el 20% afirma priorizar las áreas educativas, de derechos

humanos y de comportamiento. Dicho de otro modo, una calidad de vida más estable y controlable es lo que persigue la mayoría de ellos.

Pregunta 3.- ¿Ha tenido algún desafío a la hora de la Intervención de trabajo social en una Situación?

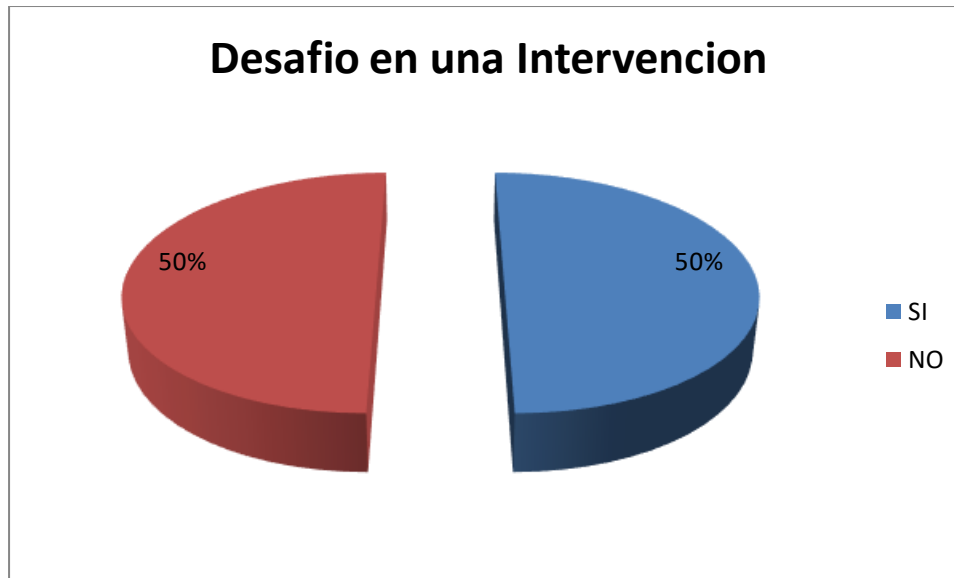


Figura 5. Algún desafío a la hora de la Intervención de trabajo social Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Los datos se analizan y se muestran en la Figura 5, que muestra que el 50% de los encuestados afirma no tener problemas ni conflictos en el momento de actuar en una circunstancia determinada; mientras el otro 50% dice que si presenta desafío o dificultades. Dado que las soluciones se desarrollan para ayudar a resolver una situación de este tipo, resulta preocupante que la mayoría de las personas tengan desacuerdos.

Pregunta 4.- ¿Qué expectativa tiene en la ejecución de la intervención en una crisis en el trabajo Social?



Figura 6. ¿Qué expectativa tiene en la ejecución de la intervención en una crisis en el trabajo Social? Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Los resultados del grado de satisfacción con la Figura 6 indican que el 54 % de los encuestados están satisfechos, mientras que el 24 % no lo están mucho. El 4 % de los encuestados está totalmente descontento con la forma en que se han gestionado las cosas y solo el 18 % considera que la intervención ha superado totalmente sus expectativas. Esto demuestra que es necesaria una ejecución más exhaustiva para satisfacer a la mayoría e igualar las expectativas.

Pregunta 5.- ¿Le gustaría utilizar un enfoque y estrategia con más interacción para la resolución del conflicto?



Figura 7. ¿Le gustaría utilizar un enfoque y estrategia con más interacción para la resolución del conflicto? Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Según las estadísticas de la figura 7, el 99% de los encuestados estaría interesado en utilizar nuevas formas y tácticas de intervención; el 1% de los encuestados dijo que no estaría interesado. Este resultado, que indica un alto grado de interés por la resolución de conflictos, es bastante positivo.

Resultados y discusión

Dentro de este apartado abordamos las formas de intervención que desarrollan las organizaciones de la sociedad civil con los individuos en la resolución de conflictos. En un primer momento se aborda la opinión de los personas con respecto al apoyo que reciben de las organizaciones de la sociedad civil, la familia y la escuela. Con el fin de proporcionar una intervención más exhaustiva en diversos entorno, Salud, educación, violencia y psicopedagogía, esto tiene como objetivo identificar los diversos aspectos que deben supervisarse. Las categorías o códigos de análisis de los datos recogidos durante una intervención: ambiciones sociales, entretenimiento, diversión, estrés, familia, escuela, autoestima y sugerencias para las organizaciones de la sociedad civil. El tema de estudio sobre los tipos y dificultades de la intervención social con jóvenes en entornos violentos se abordará utilizando estas áreas de análisis.

Los esfuerzos de las familias y las instituciones educativas se conectan con los de las organizaciones de la sociedad civil. En este primer apartado se analizarán los discernimientos de

los individuos sobre la asistencia que reciben de las Instituciones. Las opiniones de los favorecidos no son del todo relacionadas; aunque algunos usuarios afirman obtener ayuda con los trabajadores sociales.

Conclusión

El trabajo social tiene como objetivo primordial el promover el bienestar de las personas y generar cambios sociales. Aborda entornos sociales, para así promover la justicia social mediante el uso de una variedad de técnicas de intervención y basándose en valores éticos. Sus objetivos son mejorar la calidad de vida de las personas y empoderarlas para que participen activamente en la vida social, política y económica de sus comunidades. Mediante un examen exhaustivo y profundo de cada escenario que se plantea, se examinando con profundidad el trabajo social y su enfoque único de la cuestión, junto con las numerosas y exitosas técnicas de intervención que utilizan los expertos conocedores de este campo. Además, es debatir a profundidad como por ejemplo la identificación y evaluación de los diversos y variados casos que se producen, haciendo hincapié en la importancia y la necesidad de detener y poner fin a la problemática presentada como por ejemplo la del tipo violencia que afecta a un gran número de personas. También creemos que las víctimas, que son las partes más vulnerables en esta trágica situación, deben recibir un tratamiento y una asistencia inmediatos y adecuados.

El trabajo con las personas afectadas es otro problema importante que debe abordarse. Se deben buscar estrategias que prioricen la seguridad del individuo, así como su rehabilitación y reeducación. Para producir efectos exitosos y duraderos, es necesario involucrar y articular los esfuerzos de muchas entidades y organizaciones. Otro componente crucial de la intervención que se ha examinado en profundidad es la coordinación interinstitucional. No se puede subestimar la importancia de las leyes y políticas públicas que sostienen y defienden los derechos de los ciudadanos.

Es fundamental tener presentes los principios morales que deben regir nuestras acciones en cada una de estas ocupaciones, garantizando siempre el respeto y la dignidad de todas las partes implicadas. Reconocemos también la ineludible necesidad de formación y educación continua en este ámbito para estar al día de los últimos avances y perspectivas innovadoras en la intervención

y estar a la vanguardia de las mejores prácticas. Por último, pero no por ello menos importante, queremos destacar que, aunque esta intervención presente varias dificultades, éstas no son insuperables. En resumen, el objetivo es convencer a todos de que, aunque esta intervención presente muchos obstáculos, todavía es posible superarlos.

En este punto es donde el trabajo social demuestra su genuina y notable capacidad para producir cambios constructivos y duraderos en la resolución de conflictos. Sin importar el género de una persona, una sociedad más equitativa, justa y libre de violencia sólo puede establecerse mediante una estrategia profunda, cooperativa y de largo plazo, que les permita disfrutar plenamente de sus derechos humanos y crecer como individuos.

Referencias

- Acevedo, L, & Vidal, E. (2019) La familia, la comunicación humana y el enfoque sistémico en su relación con la esquizofrenia MEDISAN, 23 (1), pp. 131-145. Centro Provincial de Ciencias Médicas. <https://www.redalyc.org/journal/3684/368458873013/html/>
- Bezanilla, José Manuel, & Miranda, Ma. Amparo. (2013). La familia como grupo social: una re-conceptualización. *Alternativas en Psicología*, 17(29), pp 58-73. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-339X2013000200005&lng=pt&tlng=es.
- Bisquerra, R. (2000). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*. 21(1), pp 7-43. <https://www.revistas.um.es/rie/article/view/99071/94661>
- Contreras, F. & Esguerra, G. (2020). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *REVISTA DIVERSITAS – PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA*. 2(2). pp. 311-319 <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/diver/v2n2/v2n2a11.pdf>
- Delgado-Ruiz, K. & Barcia-Briones, M. (2020) Familias disfuncionales y su impacto en el comportamiento de los estudiantes. *Pol. Con. (Edición núm. 53) 5(12)* pp. 419-433
- Hernández, A. (1997). Familia ciclo vital y psicoterapia sistémica breve: los procesos de ajuste, adaptación y crisis familiar. Santafé de Bogotá. Edit. El Búho. Séptima edición
- García, M. y Giménez, S (2010) La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado [en línea]*. 3(6). pp.43-52 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=37364>

- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós S. A.,
- González, I. (2000) Las crisis familiares. *Rev Cubana Med Gen Integr.*16 (3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252000000300010.
- Gómez, E. & Kotliarenco, M. E. (2010) Resiliencia Familiar: un enfoque de investigación e intervención con familias multiproblemáticas. *Revista de Psicología* 19 (2) pp.103-129
<https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/17112/17840>
- Macías, M.A, Madariaga, C., Valle, M. & Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe.* 30(1), pp. 123-145. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21328600007.pdf>
- Moratto, N., Zapata, J. & Messenger, T. (2015). Conceptualización de ciclo vital familiar: una mirada a la producción durante el periodo comprendido entre los años 2002 a 2015. *Revista CES Psicología.*8 (2).pp.103-121. <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423542417006.pdf>
- Reyes-Ruiz, L. & Carmona Alvarado, F. A. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. Doctorado en Psicología. Universidad Simón Bolívar.
<https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6630/La%20investigaci%3b%20documental%20para%20la%20comprensi%3b%20ontol%3b%20del%20objeto%20de%20estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ribeiro, M. (2009) *Familia y Política Social* (Nueva edición. Corregida y aumentada. Editorial lumen – Hvmánitas. Buenos Aires – México.
- Suárez, G. (2021) ¿Las familias o la familia? desde el trabajo social. *Educere*, 25 (80) pp. 37-44.
<https://www.redalyc.org/journal/356/35666280004/html/>
- Valdez, A., Vera, J. A, Urias, M. & Ochoa J. M.(2017). *Familia y crisis. Estrategias de afrontamiento.* 2da Edición Clave Editorial.
- Valencia, S. (2020) Crisis familiares: una oportunidad para transitar de la catástrofe y el caos, al despliegue de capacidades para el cambio. *REVISTA DIVERSITAS – PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA.* 16 pp. 169-180