

Trabajo social, comunicación y relaciones interpersonales: de la ortodoxia a la heterodoxia

Por Emiliano A. Curbelo Hernández y Rubén Yusta Tirado

Emiliano A. Curbelo Hernández. Doctor/PhD en Trabajo Social por la Universidad de Castilla la Mancha y Graduado Universitario en Trabajo Social por la Universidad de Extremadura, con experiencia universitaria docente e investigadora. Máster Oficial del Espacio Europeo de Educación Superior en Intervención Social y Comunitaria por la Universidad de La Laguna.

Rubén Yusta Tirado. Diplomado en Trabajo Social. Doctorando en Trabajo Social por la Universidad Complutense de Madrid. Master en Gerontología y Atención Centrada en la Persona por la Universidad Internacional de Valencia. Trabajador social y formador.

*“De eso se trata, de coincidir con gente que te haga ver las cosas
que tú no ves. Que te enseñen a mirar con otros ojos”*

Mario Benedetti.

Introducción

Desde el Trabajo Social en el escenario de nuestra práctica profesional, la comunicación constituye el pilar fundamental en la intervención social participativa, representativa, colaborativa y empática-emocional (Curbelo, 2021b; 2021d), habida cuenta de que no debemos olvidar que interactuamos con personas donde la perspectiva de afrontamiento comunicacional desde las habilidades para las relaciones interpersonales puede marcar la diferencia entre un mayor o menor grado resolutivo de las diversas situaciones de sufrimiento psicosocial (Curbelo, 2021b; 2021d), si bien habría que añadir a éste la **dimensión espiritual**¹.

Partiendo de estos planteamientos de base es preciso describir algunos aspectos de los procesos comunicativos, proponiendo un nuevo paradigma comunicacional desde los pilares de esa metafísica de la espiritualidad que nos permita transformar las diferentes circunstancias y realidades complejas que emanan en y de los diferentes escenarios, espacios, ámbitos y contextos de la acción social. En suma, nuestra reflexión y argumentación en el desarrollo textual desde el análisis comunicacional se planteará bajo la mirada de la heterodoxia espiritual.

¹ En dicho contexto, dicho constructo no tiene relación alguna con ningún tipo de sentido doxológico, religiosidad o práctica religiosa, más bien hace alusión a esos aspectos íntimos del ser humano cuya finalidad es descubrir aquellos propósitos, sentidos, metas vitales o existenciales que nos ayuden y nos permitan ayudar a los/as demás humanamente a crear una mayor expansión de su conciencia para un adecuado progreso, evolución y crecimiento en cualesquiera de los ámbitos de la vida.

Por naturaleza, los seres humanos necesitamos interaccionar, interactuar e interrelacionarnos con las personas, familias, grupos o colectividades, con los entornos sociales, los ambientes naturales y con nosotros/as mismos/as a través de eso que llamamos introspección y que no constituye otra cosa que una comunicación con nuestro ser interior que incide en esos los diversos estados de conciencia espiritual. Desde nuestra disciplina, García (1995, p. 1) señala que la comunicación "sirve de punto de partida para establecer las situaciones vivenciales en las que se desenvuelve el hombre en su proceso de humanización", correspondiendo esta afirmación por tanto materializarse en nuevas conductas comunicativas con la finalidad de reforzar a los demás mediante una participación activa que cree un clima de confianza para intentar lograr aquellos objetivos que mejoren la vida de las personas (Garaigordobil y Peña, 2014).

Y visto así, antes de iniciar nuestro recorrido reflexivo-argumental cabe aclarar que, en el ámbito que nos ocupa, debemos iniciar un camino hacia esa transformación espiritual profunda que derive en un cambio de conciencia que desde otras nuevas miradas personales y profesionales dimanen aprendizajes emocionales y espirituales que, inexorablemente, colaboren a percibir el mundo de las relaciones interpersonales desde esa heterodoxia que contribuya a otros tipos de perspectivas comunicativas, interpersonales e interrelacionales más reflexivas, interactivas, igualitarias, empáticas, coparticipativas, humanas y espirituales.

1. Epistemía de la comunicación y descripción de los diferentes modelos comunicativos

El estudio de la comunicación o la comunicología ha sido objeto de un amplio debate por parte de diferentes autores/as que, desde diferentes perspectivas, han intentado explicar el complejo mecanismo del acto comunicativo a través de diferentes modelos paradigmáticos o teóricos. En relación a ello, para sentar una base epistémica del tema que estamos tratando, se expone una breve síntesis explicativa de algunos de las consideraciones acerca del modelo de comunicación:

Tabla 1

Algunas consideraciones generales del modelo de comunicación

Objeto	Fenómenos dimanados de las relaciones interpersonales y las interacciones sociales.
Contenido y acciones	Se trata de un proceso dinámico, reflexivo e interactivo. Recopila información real, veraz y congruente. Proporciona un escenario que permita la retroinformación. Reestructuración de informaciones contradictorias. Justificación de las intervenciones con información corroborada u contrastada. Facilita el aprendizaje significativo. Fomenta las habilidades sociales.

	Promueve la asertividad, la escucha y la empatía.
Valores	Considera la influencia de la persona y su ambiente. Atiende a la emocionalidad interna y los valores éticos y morales. Importa quién dice qué a quién y por qué lo dice, desde la empatía y la escucha activa y empática.
Contexto	Se puede aplicar a cualquier ámbito, escenario y contexto de la acción social y fuera de ésta.
Teorías	Interaccionismo simbólico. Teoría de los roles. Teoría Humanista y existencialista.
Autores representativos	Perlam (1968); Biddle y Thomas (1979); Satir (1980); Kurtz y Marshall (1982).

Fuente: elaboración propia.

Atendiendo a lo descrito y centrándonos en los orígenes del proceso comunicacional encontramos que Aristóteles, en su obra Retórica, intentó por primera vez clarificar los aspectos estructurales de la comunicación, proponiendo el siguiente esquema explicativo: el orador (quién dice), el discurso (qué) y el auditorio (a quién). De esta manera, Aristóteles describió los tres componentes básicos de la comunicación: el emisor, el mensaje y el receptor. No obstante, después de eso ha llovido mucho y los modelos comunicacionales han ido incorporando nuevos elementos, fundamentos, principios y postulados.

A resultas, el estudio y análisis de la comunicología debe aportar otras ópticas relacionales respecto a la dimensión interpersonal y los semblantes interpersonales e interrelacionales. Al respecto, Sprecher y Boito (2010) admiten desvelar posiciones y poderes que contribuyen a descubrir los diversos grados de asimetrías o verticalidades en las comunicaciones. A nuestro modo de ver, esto favorece regular los procesos comunicacionales orientándolos hacia la horizontalidad, con la finalidad de mejorar la conexión entre las almas y, para ello, debemos aplicar unos métodos científicos que nos permitan acceder a una información de calidad, no solo para prestar una ayuda profesionalizada que mejore la calidad de vida de las personas sino también a partir de una visión espiritual que permita también el logro de sus metas, propósitos y proyectos de vida. Entonces, respecto de lo expuesto, Raya et al. (2018) indican que:

“El trabajador social más que un sujeto formado en un mundo de teorías, conceptos, herramientas y técnicas de intervención, es en esencia, un profesional con una actitud frente a la idea de sociedad y de individuo, caracterizada por un férreo compromiso de poner el saber teórico y práctico al servicio del bienestar de los humanos” (p. 92).

Llegados a este punto, saber comunicarnos adecuadamente constituye un vector cardinal para todas aquellas profesiones u oficios que interactúan directamente con las personas. La comunicación es un concepto que puede describirse como de numerosas conveniencias. Una de ellas la define como un proceso dinámico fundamental para la existencia, crecimiento, cambio y conducta de todos los sistemas vivientes (Thayer, 1975). Y como denominador común, Urcola (2003) señala que ésta tiene como objetivo transmitir un mensaje a través de varios canales para que lo reciban uno o varios receptores. Con mayor lujo de detalles, en cualquier caso, se trataría de un proceso humano, intencional, interactivo, dinámico, procesual, reflexivo y transformativo, donde unos emisores pretenden transmitir un determinado mensaje codificado a un receptor que debe descodificarlo mediante el lenguaje verbal o no verbal (Berjano y Pinazo, 2001).

Por lo tanto, se entiende que la comunicación se constituye como un elemento fundamental para afrontar el sufrimiento psicosocioespiritual que reconduzca nuestra praxis comunicacional a nuevos encares desde la herodoxia en y desde la interacción personal, social y espiritual. Para ello se necesita alcanzar esos estados de conciencia donde “cuerpo, mente, espíritu nos constituyen y cualquier bloqueo del fluir energético atenta contra el equilibrio necesario para el crecimiento de la persona, de la expresión de la personalidad y de la consciencia” (Rasteli, 2016, p. 31). Por ende, para conseguir los márgenes de una innovación comunicacional, debemos asumir los postulados del paradigma humanista y existencialista en el contexto de esa espiritualidad que, en sentido metafísico alejado de lo religioso y de lo doxológico, sin objeciones, acceda a transformar los sistemas de creencias o estructuras mentales de pensamiento que subyacen en cualquier ser humano, pero sobre todo que inspiren una dinámica profesional desde ese amor fraterno entendido por Curbelo (2021a, p. 57) desde “ese sentimiento afectivo muy fuerte de complicidad, dedicación e interés por el/la otro/a que genera una emocionalidad y sentimientos positivos, así como soluciones asertivas y afectivas conjuntas (...)”.

De tal forma, la comunicación constituye el soporte fundamental para nuestro ejercicio profesional y para disponer de una vida plena en sociedad, siendo uno de los componentes primordiales para socializarnos en los diferentes ámbitos de la vida. Los procesos comunicacionales se producen en disímiles escenarios, ámbitos y contextos de acción social, manifestándose explícitamente a través de la interacción personal, social y espiritual. Al respecto, es el momento de expresar que la comunicación se diferencia en base a su intencionalidad comunicativa y es así que podemos distinguir tres acepciones: Comunicar/conectar, comunicar/informar y comunicar/compartir (Montaner y Moyano, 1995).

Y con el objeto de complementar lo expresado, cabe representar las tres funciones que coexisten en el lenguaje humano:

Tabla 2

Funciones que coexisten en el lenguaje humano

<p>Funciones que coexisten en el lenguaje humano</p>	<p>La función comunicativa interpersonal, que comprende tantas realidades y puede alcanzar tantas posibilidades que en pleno proceso expansivo ha dado lugar a las Ciencias de la Información. La idea de la comunicación interpersonal y las necesidades humanas que son fundamentalmente</p>
---	--

	interdependientes se basa en tres principios que le son propios.
	Primero: las personas se comunican por ser conveniente a su bienestar psicológico, tanto como el alimento lo es a su necesidad física.
	Segundo: la comunicación no sólo es una necesidad humana, sino el medio a cumplir con otras necesidades: de identidad, socialización, cultural, autocreación. La capacidad de comunicación interpersonal satisface las propias necesidades comunicativas y facilita a los otros la satisfacción de las suyas.

Fuente: García (1995, p. 7-8).

Resulta pues obvio e interesante integrar dichos preceptos en nuestra actuación profesional, asumiendo diversos modelos comunicativos. McQuail y Windahl (1997, p. 11) exponen que “(...) por lo general son modelos acerca de cómo se produce o se desarrolla la supuesta comunicación o acerca de las consecuencias que puede tener la emisión de mensajes”. En la misma dirección, Polaino y Martínez (2002, p. 60) expresan que “la mayoría de los modelos de comunicación articulan diversos elementos o componentes que, posteriormente, los diferentes análisis se transforman en distintas dimensiones de la actividad comunicativa”.

Y dicho así, entre dichas dimensiones se echa en falta la espiritual, esa que está conectada con ese amor fraterno y que facilita intercambios dialógicos y apreciativos más humanos entre la persona y el trabajador o la trabajadora social y que procuran identificar los diferentes sentidos de vida. Seguidamente se explicita de forma sucinta los contenidos de algunos de los modelos comunicativos más conocidos que, de una forma u otra, han ido orientando las relaciones interpersonales:

Tabla 3

Modelos de comunicación

<p>Modelo de Contingencia en la comunicación de Eduardo Galeano</p> <p>Básicamente trata la comunicación como un sistema que funciona de manera procesual y que está limitado por barreras externas e internas a éste donde el resultado de la comunicación se sustenta en los cambios en el sistema de comunicación y su entorno (Sánchez, 2006).</p>
<p>Modelo ABX de Nexcomb</p> <p>Como expresan McQuail y Windahl (1997) representa de manera simple la dinámica de las relaciones comunicativas entre dos individuos, capacitándolos para poder relacionarse y</p>

mantener una conversación recíproca y simultánea entre ambos/as.

Modelo de Shannon y Weaver

La comunicación se describe como un proceso lineal. En este modelo, Berjano y Pinazo (2001) mencionan que, el mensaje, es emitido mediante algún medio artificial donde el proceso está compuesto por cinco componentes: una fuente que emite los mensajes, un transmisor que codifica el mensaje convirtiéndolo en una señal, un canal que transmite la señal y que propicia que ésta sea emitida por un emisor con el objeto que llegue al receptor, un receptor que capta la señal para hacerla llegar al destinatario y un destino que está constituido por los sistemas sensitivos y perceptivos a los que llega la señal.

Modelo circular de Osgood y Schramm

Describe a las partes de manera simétrica, como iguales, realizando diversas funciones: la codificación, la descodificación y la interpretación, siendo realmente útil para describir la comunicación interpersonal de forma circular (McQuail y Windahl, 1997).

Modelo de Berlo

Se basa en un proceso donde un propósito, una idea o una intención se traducen en un código, convirtiéndose así en la fuente del mensaje, siendo sus componentes constituyentes los siguientes: la fuente de comunicación, la codificación, el mensaje, el canal, la decodificación y el receptor de la comunicación. Este modelo tiene como fundamento que, el mensaje, puede ser considerado como una conducta física donde se traducen ideas, propósitos e intenciones en y desde un determinado código (Berjano y Pinazo, 2001).

Modelo de la espiral de Dance

Partiendo de lo señalado por McQuail y Windahl (1997) analiza la naturaleza dinámica de la comunicación y describe cómo van cambiando los elementos del proceso comunicativo, destacando el papel capacitador para almacenar información, en contraposición de otros modelos que presentan a la persona como un ser humano carente de dichas capacidades.

Modelo de Holmes

Explica los problemas de la comunicación que se producen bajo el argumento de las percepciones, constructos o nociones que dos personas puedan tener respecto a las personalidades de ambas, encontrándose mediatizado por el contenido simbólico de cada una de ellas dentro del dinamismo de la interacción, es decir, aquello que se asigna a uno mismo/a y al otro/a en función de su propias concepciones sobre la autoimagen y la imagen contraria.

Modelo de Ross

A tenor de lo señalado por Polaino y Martínez (2002) consiste en clasificar, seleccionar y compartir cognoscitivamente ciertos símbolos, con la finalidad de ayudar a los/as demás a deducir de su propia experiencia, un significado o respuesta similar a la que la fuente intenta suministrar desde la participación del organismo humano y de modo particular, incide en la conducta simbólica de éste.

Modelo de Convergencia Rogers y Kincaid

El modelo describe la relación existente entre el participante A y el participante B en una interacción comunicativa dentro del contexto de un proceso cíclico para una mayor comprensión mutua basada en dar y recibir información, prestando atención a la comprensión mutua y el consenso en las relaciones dentro de las redes (McQuail y Windahl, 1997).

Modelo de Carl Iver Hovland

En palabras de Castro y Moreno (2006) dicho modelo asigna un protagonismo a las consecuencias que pueda generar el mensaje en el receptor y concibe que, los cambios de actitud que se manifiestan en un proceso comunicativo, responden a las circunstancias que rodean tanto al emisor como al receptor.

Modelo Sociosemiótico de Umberto Eco

Es un modelo caracterizado por aproximar las corrientes semióticas, estructuralistas y pragmáticas que giran en torno al concepto de código y decodificación del receptor, prestando especial atención al proceso de decodificación del receptor (Berjano y Pinazo, 2001).

Modelo de Harold D. Laswell

Enfocado especialmente a la idea de que la comunicación consiste esencialmente en la transmisión de mensajes con la finalidad de obtener una determinada influencia en los/as receptoras del mismo (Berjano y Pinazo, 2001). Así, se puede hablar de: quién dice (fuente), qué dice (mensaje), a través de qué (canal), a quién (receptor) y para qué (efectos). En suma, la transmisión de mensajes pretende influenciar a los receptores desde una estrategia de comunicación persuasiva.

Fuente: elaboración propia basado en McQuail y Windahl (1997); Berjano y Pinazo (2001); Polaino y Martínez (2002); Castro y Moreno (2006) y Sánchez (2006).

Concluyentemente y en mayor o menor medida, todos los modelos de comunicación expuestos aportan algo al Trabajo Social, aunque deben adaptarse a los nuevos tiempos desde aquellos matices humanistas y espiritualistas que necesita la disciplina, con el objeto de proporcionar un adecuado clima relacional mediante la aplicabilidad de compendios morales, éticos, humanos, espirituales y cívicos tales como la cercanía, la intimidad, la voluntad, el compromiso, el cuidado, la responsabilidad, el respeto, la valentía, la compasión, la sabiduría, la confianza y la lealtad y el cumplimiento de los derechos sociales y humanos (Curbelo, 2021a).

Y lo señalado no solamente contribuirá a la resolución del sufrimiento psicospiritual sino que servirá además para mejorar las expresiones sentimentales, emocionales y relacionales en y desde los procesos comunicacionales en los marcos interpersonales, esos que unen a la persona y el trabajador o trabajadora social como un todo único, en un constante ir y venir.

2. Expresiones explicativas de la comunicación en y desde el Trabajo Social

Antes de desarrollar el presente epígrafe -y una vez definido el concepto de comunicación- es necesario aclarar que la forma de interrelacionarnos con los demás está intrínsecamente ceñida por nuestras experiencias, vivencias, sistemas de creencias y otro tipo de factores; en definitiva, por la manera de percibir nuestro mundo, el de los/as demás y el entorno que nos rodea.

Actualmente, en las relaciones interpersonales en y desde el Trabajo Social existe una tendencia puramente científicista que permite anclar los absolutismos, si bien para desarrollar un acto comunicacional más allá de las limitaciones de dichos argumentos se hace imperante fomentar esa sana conexión entre la persona y el trabajador o la trabajadora social desde la esencia de lo más intrínseco de lo humano.

Dicho así, la comunicación interpersonal, como bien expresa Lara (2004), es necesaria para el bienestar psicológico, siendo un medio para satisfacer muchas necesidades. Y a la par, Marroquín y Villa (1995, p. 23) exponen que se trata de un “proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales o no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro”. Definido el concepto, Schutz en Scott y Powers (1985, p. 63) exponen que “depende de sí nosotros y nuestros interlocutores estamos psicológicamente cómodos con el grado en el que nos ayudamos a satisfacer nuestras necesidades y con el nivel de interacción que caracteriza nuestra relación”, adquiriendo mayor significación transformar aquellas situaciones comunicacionales para abordar integralmente las necesidades sociales, humanas y espirituales que presentan las personas, familias, grupos y colectividades. Y poniendo las cartas sobre la mesa, la comunicación debería mantener implicaciones con esa reciprocidad mutua y complaciente, con esa entrega incondicional, con esos procesos dinámicos que desde esa socialización y aprendizajes creadores y portadores de humanidad no solamente produzcan acciones transformativas externas e internas. En este punto, como señala García (1995), ser seres humanos y mantener un proceso comunicativo no puede sustentarse en la unidad individual. Lo dicho supone buscar al/la otro/a para obtener una participación democratizadora (Curbelo, 2021e) que permita a las personas ser aquello que son, seres individuales, únicos e irrepetibles que comparten sus singularidades con otros/as para conformar una globalidad.

Bajo estos postulados queda constatado que la comunicación supone un intercambio de mensajes desde manifestaciones verbales y no verbales, con el objeto de poder comprender y entender mutuamente lo que se pretende transmitir dentro de los términos de una interacción interpersonal verbalizada y gestual, “(...) lo mismo que el lenguaje del cuerpo y la mirada ayudan a decidir sobre las formas que son más apropiadas para la comunicación” (García, 1995, p. 11). Y dichos aspectos comunicacionales deben sustentarse bajo los siguientes criterios:

Tabla 4

Generalidades de la comunicación interpersonal

Generalidades de la comunicación interpersonal	El acto comunicacional deberá ser claro, conciso, amplio y comprensible.
	El contexto comunicacional debe adecuarse al lugar, la ubicación física, el contexto, el momento, etc...

	El estilo comunicativo puede constituirse como algo técnico, descriptivo, literario, lego, etc...
	La finalidad del mensaje a transmitir y recibir debe valorar los posibles efectos multiplicadores que pueden producirse durante el desarrollo del proceso comunicativo o comunicacional.

Fuente: elaboración propia basado en Ramírez (1996).

Al hilo de lo señalado, desde lo verbal y no verbal debemos ser creativos/as e inventivos/as, no pudiendo reducirse la comunicación a un simple hecho aislado para identificar únicamente necesidades detrás de la demanda sin ningún tipo de pretensión positiva, al menos en el contexto que nos ocupa y preocupa. Si hablamos de intercambios dialógicos entre seres humanos, aunque suene redundante, éstos deben disponer de un contenido humanizante que mediante un acompañamiento social permitan crear un escenario para el buen trato, la justicia social, la comprensión, la cordialidad, la empatía, el amor fraterno y el respeto mutuo, elementos que contienen la dimensión espiritual.

Por esta razón, en la comunicación interpersonal el comportamiento socialmente adaptado se produce cuando se mantiene una relación simétricamente satisfactoria entre las partes, esa que permite facilitar el desarrollo, crecimiento y evolución del proceso relacional, debiendo contribuir a generar los siguientes efectos sobre las personas (Mendoza, 2021):

“Las facilidad de dar opiniones, la forma de ser y de actuar, fomentar la integración, la cooperación, el trabajo en equipo, además de la paz dentro de un contexto igualitario. La construcción de un sistema de relaciones sociales permite la aceptación, integración, inclusión, valoración, libertad de expresión, autonomía y liderazgo” (p. 5).

En consonancia con lo que se ha venido tratando, a su vez se exhiben las características básicas de la comunicación interpersonal en la siguiente tabla explicativa:

Tabla 5

Características básicas de la comunicación interpersonal

Comunicador	Suele ser una persona pero también puede estar constituido por grupos o colectividades.
Receptor	Puede ser tanto individual como grupal.
Medio o canal	Es el vehículo o medio de trasmisión del mensaje (oral, escrito, telemático, etc...)
Códigos	Suelen ser simultáneos, verbales y no verbales, puesto que, aunque no articulemos ninguna palabra, siempre estamos transmitiendo información.

Mensajes	Se tratar de cualquier contenido, pero existen una serie de normas sociales restrictivas relativas a la moralidad, el respeto y la integridad.
Referente	Suelen ser referentes clave en el marco de un contexto o situación social.
Efectos o consecuencias	Normalmente, se intenta modificar o influir en la opinión o el comportamiento externo de los demás, desde un sentido positivo que les ayude a crecer y evolucionar.
La retroalimentación	Los emisores tienen la posibilidad de la recepción de una respuesta inmediata que les hace posible ir ajustando sus mensajes según las reacciones de los receptores.
La dimensión espacio/temporal	Los emisores y receptores deben estar situados y en armonía en el mismo espacio y tiempo.

Fuente: elaboración propia basado en Moreno (1983).

No debemos olvidar que solemos prestar excesivo interés a los significantes verbales, si bien, como señala Vila (2010, p. 71), éstos “(...) suponen un 45% de comunicación, el lenguaje corporal supone un 55% y es este tipo de comunicación, la no verbal, es la que da una imagen de nosotros/as”. Abundando en lo no verbal, Escartín et al., (1997, p. 94) lo conceptualiza como “(...) cualquier tipo de comunicación en la que la información se transmite expresada en formas no verbales. Es, por tanto, un tipo de comunicación que obliga al receptor a traducir de algún modo los códigos o signos que les llegan”.

Debido a la magnitud del interés del tema se muestra una tabla explicativa sobre la comunicación no verbal distribuida por áreas:

Tabla 6

Clasificación de la comunicación no verbal por áreas

Áreas	Características
Movimiento del cuerpo	Expresiones de afecto, aceptación, comprensión, etc...
Características físicas	Señales no verbales: altura, tono de la piel, el peso, mirada...
La conducta táctil	Caricias, abrazos, adecuar los movimientos, etc...
Estudio del espacio social y personal	Disposición espacial y dimensional.
Artefactos	Complementos a lo físico como gafas, auriculares, etc...

Elementos	Decorado, temperatura, mobiliario, accesibilidad, etc...
------------------	--

Fuente: elaboración propia basado en Knapp (1982).

Como podemos observar, la comunicación no verbal mantiene implicaciones más allá de la transmisión de una mera actitud gestual o de esa postura que forma parte del acervo comportamental de la vida diaria de una persona; intenta comprender cómo las personas desvelan aquello que está detrás de las palabras, de lo verbal. En ocasiones, sí sabemos leer entre líneas, una mirada, una sonrisa, un abrazo o un silencio pueden llegar a instaurar un clima de cercanía, un mayor grado de correspondencia vincular y aportarnos más información que una conversación profesionalizada de horas. De este modo, tal y como indica San Giácomo (2016):

“Profesionalmente nos preocupa desarrollar un vínculo de comunicación, que permita la reflexión crítica con las personas para comprender juntos qué les pasa y cómo podría abordarse un cambio de esa realidad, a eso se le llama comunicación dialógica. Es decir, que apelamos al respeto y al reconocimiento de que tratamos con personas con capacidad de pensar y por tanto, de reflexionar objetivamente acerca de la situación en que se debate” (p. 51).

Al mismo tiempo, Knapp (1982) expresa la necesidad de poner en solfa los gestos, debiendo prestar especial interés a aquellas expresiones corporales, sentimentales y emocionales, como señala Davis (2010), desde esa necesidad que muchas personas sienten y necesitan para restablecer contacto con sus propias emociones que se expresa sin palabras.

Respecto a la comunicación no verbal, se la describe por categorías en la siguiente tabla:

Tabla 7

Clasificación de la comunicación no verbal por categorías

Categorías	Características
Kinésica	Cualquier tipo de movimiento corporal (gestos, expresiones de la cara, la postura, la altura, etc...).
Paralingüística	Conductas relacionadas con aspectos vocales no lingüísticos (el silencio, la calidad, ritmo e intensidad de la voz, etc...).
Proxémica	Conductas relacionadas con el espacio (forma de organizar el lugar de encuentro, características del espacio físico, la distancia interpersonal, etc...).

Fuente: elaboración propia basado en Escartín et al., (1997).

Y de todo lo comentado hasta el momento nace la imperiosidad de prestar mayor interés por esos comportamientos no verbales y gestuales que pueden servir como apoyo y facilitador de nuestra actividad profesionalizada en el contexto de las relaciones interpersonales. Y en este sentido, para ello, cobra relevancia “(...) generar las condiciones que habiliten a la reflexión, y la búsqueda por superar el trabajo aislado y fragmentado” (Cabo et al., 2012, p. 39). Esto supone conjugar e imbricar los elementos verbales con los no verbales o gestuales.

Ante tales argumentos, debemos navegar entre la lógica epistémica, la práctica/instrumental y la emocional/espiritual. En cualquier caso, la tendencia debe ser transformadora desde la asunción de otros referentes conceptuales, metodológicos y procedimentales que otorguen mayor coherencia a esa intervención social participativa, representativa, colaborativa y empática-emocional (Curbelo, 2021b; 2021d) que se manifiesta en y desde el proceso de las relaciones interpersonales a través de una acción interactiva y reflexiva conjunta en torno a los procesos de interrelación personal y social.

Ahora bien, llegados aquí es necesario resaltar que en el proceso de la comunicación interpersonal, desde nuestro punto de vista, se puede encontrar un repertorio de particularidades, que pasamos a exponer:

- **Se trata de un proceso complejo:** la comunicación interpersonal no es un acto simple, está lleno de complejidad y de múltiples factores multidimensionales, por lo que, no se trata de un procedimiento lineal sino más bien circular cargado de un alto grado de complejidad. Por ello, la idea transcurre por mantener un ritmo verbal y no verbal pasando de lo singular a lo general conforme se avanza en esos estadios de intimidad y de confianza en y desde ese encuentro dialógico-empático-emocional-espiritual.

- **Se trata de un conjunto de percepciones:** a priori, dicha interacción se mantiene sobre la base de teorías implícitas, de sistemas de creencias y de prejuicios y estereotipos preconcebidos que debemos superar para articular una comunicación armónica y asertiva que, realmente, nos acceda a observar la realidad y el proceso relacional tal y cómo es y no cómo nuestra estructura mental de pensamiento lo decodifica. Así, en una comunicación interpersonal eficiente, se deben externalizar una serie de destrezas, habilidades y competencias tanto por parte de la persona como del trabajador o la trabajadora social. Conforme se avance en el proceso relacional se irán confirmando o desechando las expectativas que dábamos por sentadas, tanto respeto al/la profesional, como de la institución o entidad, así como a los resultados del proceso de intervención.

- **Se trata de una situación longitudinal en el tiempo:** a lo largo de una relación interpersonal se van produciendo diferentes momentos procesuales durante los cuales van apareciendo encuentros y desencuentros, acuerdos y desacuerdos, luces y sombras, alegrías y tristezas, ánimos y desánimos. En este caso, las relaciones interpersonales se van construyendo desde la procesualidad, es decir, no se trata de un acto puntual, sino de muchos sucesos puntuales sucesivos o circulares.

- **Se trata de un proceso comunicacional verbal y no verbal:** a todas luces siempre estamos comunicando, como hemos visto mayormente desde la comunicación no verbal, pero también desde ese desarrollo verbal que externalizamos en cualquier proceso relacional. En este punto, cabe señalar que debemos superar la superficialidad e ir profundizando en los signos y señales que nos proporciona ambos tipos de comunicación, con el objeto de poder obtener información más certera, clara y precisa para la resolución de ese sufrimiento psicosocioespiritual de manera más humana. Por eso en el intercambio

dialógico debemos hablar y dejar hablar, escuchar y ser escuchados, observar y ser observados.

- **Se trata de un compromiso comprensivo compartido:** a la hora de mantener el contacto comunicativo normalmente priorizamos sentirnos bien, con el objeto de satisfacer nuestras necesidades personales y solemos obviar la de las personas con las que nos relacionamos. Para adoptar una eficiente y eficaz comunicación interpersonal se hace preciso adoptar una conducta comprensiva y empática (Marín, 2006), creando un escenario participativo donde todos/as los/as intervinientes se sientan cómodos. Y es solo así cómo nacerá la confianza, la empatía, el trato cálido y humano, la compasión, algo que todos/as poseemos y forma parte de nuestro ser. Por ello, debemos poner en práctica los siguientes preceptos (Marín, 2006):

“Mostrar interés por los problemas de los demás, tener una expresión amable, relajada y sonriente, acordarnos del nombre de la persona y utilizarlo de vez en cuando en la conversación, Tratar temas de conversación que sean interesantes para el interlocutor y tratar que el interlocutor se sienta comprendido y apoyado (p. 64):

- **Se trata de una actitud de escucha activa y empática:** algunos/as profesionales se dedican a intentar indagar, investigar e identificar sin escuchar de forma empática a las personas a partir de sus relatos e historias de vida, por ello, desde una conducta prosocial debemos “interactuar con las personas, formulando y aportando opiniones o información en el momento oportuno y de forma asertiva, y ser capaz de escucharlas y comprenderlas, manteniendo el rol y un encuadre profesional adecuado” (Barreto, 2017, p. 485). Aquí cabe señalar la necesidad de actuar desde expresiones espirituales, es decir, intentando conocer sus propósitos de vida que nos acerque a la persona mostrando interés por todo aquello que nos verbaliza, haciéndolas importantes en la intervención aunque no compartamos sus procederes o como indica García (1995, p. 15), “(...) Escuchar sin juzgar es actitud comprensiva, aunque no implique estar de acuerdo”. Así y sólo así, respetaremos los puntos de vista divergentes y de ahí, nacerá esa confianza necesaria para el logro de las metas, motivos, propósitos y significantes de vida que se hacen traslucidos a partir de las biografías e historias de vida.

- **Se trata de proceso de retroalimentación comunicacional:** la reciprocidad es una parte importante de la comunicación. Cuando mantenemos una relación con otras personas la información debe fluir de una manera precisa y dinámica, evitando monopolizar el uso de la palabra o de las intervenciones, para favorecer que la otra persona tenga la oportunidad de expresarse en similares condiciones. Por esto, se debe fomentar una transparencia dialógica que impregne el contexto comunicativo de certeros matices comprensivos donde los trabajadores o las trabajadoras sociales entendamos a la persona y ésta nos entienda a nosotros/as. Dicho de mejor manera, Amarillo (2015, p. 73) señalan que “Es necesario poder identificar lo que tenemos intención de comunicar y lo que efectivamente transmitimos, al mismo tiempo que observamos cómo decodifica el otro nuestro mensaje”, todo ello, con la finalidad de que se fortalezca ese encuentro entre almas. Y dicha reciprocidad consiste en dar y recibir desde oportunidades simétricas y horizontales haciendo uso de los significantes verbales y no verbales.

3. Expresiones explicativas de las habilidades sociales en y desde el proceso comunicacional: una mirada en y desde el Trabajo Social

Antes de nada, decir que se carece de una única definición de las habilidades sociales, siendo numerosas las conceptualizaciones al respecto: conducta asertiva, sociabilidad, libertad emocional, efectividad personal, competencia personal o emocional, conducta socialmente adaptada, etc.

Las habilidades sociales “tratan de expresar sentimientos positivos y algunas habilidades asertivas, como defender los propios derechos y rechazar peticiones” (Caballo et al., 2017, p. 19), produciéndose una relación interpersonal igualitaria. Por todo lo anterior, bien pareciera que las habilidades sociales son comportamientos de tipo social disponibles en el repertorio de una persona que contribuyen a su competencia social, favoreciendo la efectividad de las interacciones que se establecen con los demás (Pereira y Del Prette, 2008), estando compuestas por diversos elementos: conductuales (verbales, no verbales y paralingüísticos), psicofisiológicos, cognitivos y psicosociales. (Gil y León, 1998), Y además, éstas dimanar de factores contextuales, sociales, culturales, educativos, de género (Marín, 2006) y su carencia o falta de entrenamiento en habilidades sociales, atendiendo a las aportaciones de (Costales et al., 2014):

“Puede ser algo doloroso para las personas. Los seres humanos viven en sociedad, es parte de su naturaleza, es por ello que la comprensión de las relaciones y de las demás personas es algo imprescindible para una vida emocionalmente sana. Y esto tiene repercusión en los demás ámbitos de la vida (...)” (p. 958).

Se comprende así que las habilidades sociales provienen del mundo de las experiencias, esas que favorecen las competencias y potencian, las mismas para crear ese imaginario donde las relaciones interpersonales constituyan el vehículo para alcanzar la asertividad desde ese buen trato en las relaciones que mantenemos con los demás, modelando desde la positivización una nueva manera de pensar, sentir y vivir, puesto que la presencia de carencias “se han explicado como resultado de un déficit en habilidades sociales o de ansiedad condicionada o también de cogniciones o emociones interfirientes. (...)” (Eceiza et al., 2008, p. 21).

Así y todo, los valores humanos, éticos, morales y cívicos, consolidan nuestra personalidad y la respuesta que damos a las diferentes situaciones que se nos presenten en el devenir de la vida diaria, consolidando nuestra configuración personal y social desde actitudes, conductas y comportamientos que generen un bienestar personal y general. Nace de ello la importancia del entrenamiento en habilidades sociales para procurar mayores oportunidades asertivas y resilientes. Y para ello se necesita promover aquellos peculiares aspectos habilidosos que mejoren la sanación personal y espiritual, interpelando a esa salugénia integral de las personas (recordemos que no sólo somos seres biológicos sino psicosocioespirituales) o como bien expone Betina (2012, p. 78), las habilidades sociales constituyen “recursos salugénicos y su práctica favorece el desarrollo de aspectos positivos en el sujeto. De este modo, se enfatiza el valor que tienen las interacciones sociales efectivas para la adaptación, para generar apoyo social y para desarrollar la felicidad”.

Por eso y solo por eso, como trabajadores o trabajadoras sociales debemos construir esa felicidad que fortalezca el autoconcepto, la autoestima y la autorepresentación, potenciando esas capacidades de aprendizaje social que siembren una mayor asertividad, sentimentalidad y empatía, favoreciendo así el desarrollo integral social y humano, puesto que, como expone Mendoza (2021, p. 9), las personas “con gran capacidad de empatía son capaces de conectarse y responder adecuadamente a las necesidades del otro”.

Efectivamente, el entrenamiento de las habilidades sociales supone realizarnos como seres humanos con una mayor capacidad de tolerancia y compasión respecto de los/as demás. De todo ello, fluirán valores como el respeto, la dignidad y la justicia social, esos principios piramidales de la disciplina que deben acompañar la dimensión espiritual que habita en cada persona. De esta manera “vamos incorporando una perspectiva de complejidad en la comprensión del otro como sujeto” (Amarillo, 2015, p. 73). En similares términos, las habilidades sociales están directamente relacionadas con esas oportunidades para establecer un efectivo proceso comunicacional y de escucha activa o, como indica Galiano (2014, p. 26), ésta última significa sublimar la capacidad “(...) de atender el mensaje, verbal y no verbal, al mismo tiempo (...)”, por lo que, como trabajadores o trabajadoras sociales, debemos desplegar en el encuentro dialógico-empático-emocional-espiritual actitudes cercanas al marco de la sociabilidad que ayuden a encausar ayudas resolutivas y espirituales mediante ese vínculo que garantice la ayuda profesionalizada.

Por este sencillo motivo, los trabajadores o trabajadoras sociales deben organizar e interpretar la información, es decir descodificarla adecuadamente, con la meta de asignar un significante a la persona dentro del contexto relacional. La finalidad transcurre por entender esas necesidades sociales y humanas, pero sobre todo, esas conductas espirituales que subyacen en cualquier ser humano y que sirven de factores protectores/evolutivos antes las diferentes situaciones de sufrimiento psicosocioespiritual. A razón de ello, aquí no debemos olvidar que en el proceso interrelacionar influyen las conductas (asertivas, agresivas y/o pasivas) que se explicitan en el contexto del cualquier acto comunicativo. Por eso, todos los casos parecen similares pero no lo son y es así que requieren de la articulación de diferentes respuestas particularizadas y singularizadas, puesto que solemos, como indica Curbelo (2020):

“(...) actuar sobre la base de nuestro ojo de buen cubero. Basándonos en nuestra experiencia previa, aplicamos las mismas estrategias en casos que parecen similares, sin razonar que eso merma sustancialmente los resultados de nuestra actuación. De esta forma, no comprendemos la realidad objetiva, nos alejamos de ella, viendo un panorama de cómo pensamos que debería ser, restando importancia a los procesos vitales y los diferentes niveles experienciales de la persona” (p. 203).

Y después de todo lo comentado, podemos decir que existen diversas clases de habilidades sociales, como son la asertividad, la pasividad y la agresividad; las que se desarrollarán a continuación:

3.1 La Asertividad: es un tipo de conducta que Castanyer (1996, p. 21) describe como “(...) la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”. Asimismo, Kelly (2002, p. 175) expone que se trata de “la capacidad de un individuo para transmitir a otras personas sus posturas, opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo”, pudiendo diferenciarse dos categorías atendiendo a la respuesta que se externaliza en la interacción social:

- Oposición asertiva: cuando la persona se opone o rechaza una determinada actitud realizando esfuerzos para obtener una conducta más sociable.
- La aceptación asertiva: referida a la habilidad de la persona para transmitir una mayor calidez y trato humano verbalizando mensajes positivos, cumplidos u opiniones cuando la conducta positiva de éstos/as lo justifica.

La asertividad delimita mejores respuestas para una conducta socialmente adaptada,

explicitándose en la actual tabla explicativa acerca de las características de la misma:

Tabla 8
Características explicativas de la asertividad o conducta asertiva

Habilidad Social	Respuestas ante diferentes estímulos
Asertividad o conducta asertiva	<p>Solicitas aquello que quieres de una manera segura, abierta y directa sin vulnerar los derechos de los demás.</p> <p>Pretendes que se transite del paradigma ganador/perdedor al ganador/ganador.</p> <p>Necesidad de ser aceptado/a.</p> <p>Actúas positivamente: verbalizas aquello que te hace bien, expresando cosas agradables.</p> <p>Haces saber a las personas cuándo algo te desagrada de sus conductas, pero sin ofenderles.</p> <p>Expresas tus sentimientos libremente.</p> <p>Tienes en cuenta tus propios sentimientos, posibilidades y límites.</p> <p>Normalmente eres aceptada sin vulnerar tus opiniones, derechos, creencias, etc...</p> <p>Sueles conseguir lo que quieres de forma amable y respetuosa.</p>

Fuente: elaboración propia.

3.2 La Pasividad: denominada también conducta no asertiva hace referencia a “la no defensa de los derechos e intereses personales. Respeta a los demás, pero no así mismo (...)” (Castanyer, 1996, p. 26). Para conocer las consideraciones de este tipo de conducta, seguidamente, se describen las características de su comportamiento externo considerando sus tres patrones de conducta:

Tabla 9
Características explicativas de la conducta pasiva

Características del comportamiento externo en la pasividad	
Comportamiento externo	<p>Volumen de voz bajo; habla poco fluida; bloqueos; tartamudeos; vacilaciones; silencios; muletillas.</p> <p>Huida del contacto ocular; mirada baja; cara tensa; dientes apretados o labios temblorosos; manos nerviosas; postura tensa, incómoda.</p> <p>Inseguridad para saber qué hacer y decir.</p>

<p>Características de los patrones de pensamiento en la pasividad</p>	<p>Consideran que así evitan molestar u ofender a los demás. Lo que la persona siente, piense o desee, no importa. Constante sensación de ser incomprendido y no tenido en cuenta.</p>
<p>Características de Sentimientos/emociones</p>	<p>Impotencia; sentimientos de culpabilidad; baja autoestima; falta de honestidad; baja emocionalidad; ansiedad: frustración.</p>

Fuente: elaboración propia basada en Castanyer (1996).

Como trabajadores y trabajadoras sociales debemos transmutar las conductas pasivas y acercarlas a las asertivas, con la oportunidad de que la propia persona pueda exponer sus ideas y criterios sin sentirse carente y desprovista del protagonismo que realmente debe ostentar o como señala Ackerley (2010, p. 9) “(...) en la comunicación es necesario el reconocimiento del otro, como sujeto/individuo/persona”.

3.3 La agresividad: en este punto nos vamos a detener de forma más prolija al considerar que, quizás, sea una de las cuestiones más importantes en el abordaje de las relaciones interpersonales en y desde la práctica profesional. Dicho esto, podemos distinguir dos tipos, “la agresividad hostil surge de la ira y la cólera, teniendo como primordial objetivo causar daño y la agresividad instrumental que va acompañada de la cólera e intenta conseguir un fin concreto” (Myers, 1991, p. 335).

No obstante, la agresividad con carácter general no es un rasgo que se materialice aisladamente, sino que más bien suele ser provocada por un determinado estímulo interno o externo que hacen que ésta se intensifique o disminuya dentro de las relaciones interpersonales. Claramente, podemos afirmar que este tipo de conducta se produce al amparo de un descontrol por miedo contra la integridad física o psíquica de la persona (Sanmartín, 2004).

En la misma dirección, Castanyer (1996) conceptualiza a la persona agresiva como aquella que defiende en demasía sus derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los puntos de vista del resto. Y a ello podemos añadir que se entiende que carece de la mínima empatía y correspondabilidad hacia los/as demás a la hora de resolver aquellos conflictos que se originan en el intercambio comunicativo .

Así, con el objeto de conocer con mayor profundidad las características de la conducta agresiva, a continuación se explicitan cómo funcionan en cada caso sus patrones conductuales:

Tabla 10

Características explicativas de la agresividad

<p>Características del comportamiento externo</p>	<p>Volumen de voz elevado; habla tajante; interrupciones; utilización de insultos y amenazas; contacto ocular retador; cara y manos tensas; posturas que invade el espacio del otro; tendencia al contraataque.</p>
--	---

Características de los patrones de pensamiento	Ahora sólo yo importo; consideran que si no se comportan de esta forma, son excesivamente vulnerables; lo sitúan todo en términos de ganar-perder; pueden darse las creencias: hay gente mala y vil que merece ser castigada y/o es horrible que las cosas no salgan como a mí me gustaría que saliesen.
Características de las emociones/sentimientos	Ansiedad creciente; soledad; sensación de incomprensión, culpa, frustración; baja autoestima; sensación de falta de control; enfado cada vez más constante y que se extiende a cada vez más personas y situaciones; honestidad emocional: expresan lo que sienten y no engañan a nadie.

Fuente: elaboración propia basada en Castanyer (1996).

En otras palabras, cuando se hace manifiesta en ese encuentro dialógico-empático-emocional-espiritual, la agresividad crea una situación donde la persona y/o el trabajador o la trabajadora social intenta defender sus posturas, ideas, criterios, planteamientos, creencias, opiniones y sentimientos sin respetar a la otra parte, siendo deshonestos, groseros y despóticos, atentando contra los derechos de la otra persona: alzando la voz, mirando de manera desafiante, gesticulando agresivamente, verbalizando palabras amenazadoras o incluso utilizando posturas irrespetuosas.

Y la agresividad puede estar causada por diferentes motivos, normalmente vinculados a la esencia de nuestro carácter, a la falta de competencias sociales y emocionales, a estados de ánimo, a cuestiones cognitivas o a condiciones que provocan una respuesta puntual negativa ante un hecho o situación. La realidad es que, como trabajadores y trabajadoras sociales, convendremos minimizar y deshacer este tipo de conductas y ello dependerá en gran medida de la forma de gestionar las relaciones interpersonales. Y en la práctica se traduce en que la persona solicita lo que desea a cualquier precio sin ser consciente de las consecuencias que puede generar su conducta, usando el sarcasmo, el cinismo, la indiferencia, la intimidación y/o la violencia, asumiendo estar en posesión de la verdad absoluta, sin sentir la mínima condescendencia por el/la otro/a, careciendo del mínimo atisbo de comprensión, compasión y empatía. Así, negamos que la asertividad constituye un “elemento central de la relación que el/la profesional de trabajo social debe establecer con el cliente o usuario y como tal ha sido incluida a lo largo de la historia en las reflexiones y escritos de figuras claves del trabajo social” (Castillo, 2016, p. 270).

Es por ello que, por todo lo expuesto, De Robertis (2018, p. 32) recomienda conservar y mantener “nuestra capacidad de indignación (...) para ayudar a construir una sociedad más justa y más solidaria, una sociedad en la cual nadie sería relegado, y donde los derechos humanos sean una realidad”. Y eso supone contar con una alta sensibilidad hacia las múltiples circunstancias y realidades que afectan a las personas pero desde comportamientos asertivos.

Y llegados aquí, no debemos olvidar que si bien dichas reflexiones se suelen aplicar a las personas que acuden al recurso o servicio, no podemos olvidar que algunos trabajadores o trabajadoras sociales no quedan exentos/as de externalizar este tipo de conductas por multitud de

factores: por su propia personalidad, por desgaste profesional, por sus estados anímicos, por problemas inadecuadamente gestionados, por insatisfacción, por traumas personales, etc.

Por esta razón, debemos ser sumamente cuidadosos/as y si nos encontramos ante un conflicto con una persona, grupo o familia y valoramos que no estamos capacitados/as o no contamos con las habilidades para continuar con un determinado caso, lo que corresponde es derivar el mismo a otro/a profesional que pueda afrontarlo con las mínimas garantías, porque se requiere de una gran experiencia en el conocimiento y el manejo de los conflictos para aplicar aquellas técnicas que disminuyan su intensidad y promuevan una progresiva desescalada. Y todo lo comentado adquiere coherencia, habida cuenta de que los impedimentos y las desavenencias van a limitar y mermar sumamente la relación de ayuda profesionalizada y la propia interacción personal.

4. La entrevista social, la escucha activa y las relaciones interpersonales en y desde el Trabajo Social: nuevas miradas vocacionales e imágenes profesionales

La entrevista es una de las herramientas más usadas en el campo de las Ciencias Sociales (Rossell y Rodríguez, 2017) y por extensión, en el Trabajo Social en general. Y Rossell (1998) la disgrega en una técnica, un proceso y una relación, si bien no contempla la dimensión espiritual dentro de ese acerbo relacional, al menos explícitamente. No olvidemos que en la entrevista social, las personas juegan un papel primordial y cuando hacemos referencia a éstas, apelamos a seres humanos constituidos por múltiples dimensiones: físicas, biológicas, psicológicas, sociales, culturales, éticas, morales y espirituales; esta última quizá es la que más nos convierte en personas con una mayor conciencia emancipadora, justa y liberadora. Y tal es así que desde un punto de vista casi poético, pero sin perder un ápice de científicidad, Martínez (2010) indica que:

“(…) debemos despertarnos del ensueño absolutista, zambullirnos en la arena movediza, pisar el suelo, nuestros pies y sentirlo nuestro, es decir, apropiarnos de nosotros mismos, de nuestro cuerpos, como sujetos encarnados, enredados, enraizados. Requiere abandonar la ficción en que nos embaucó la modernidad, los espejos donde nos miramos, aquellos “otros” mundos que nos construimos para evadirnos de nuestra realidad, porque es dura, tal vez triste o demasiado cruel y no sabemos qué hacer con ella.” (p. 41).

Con esto en mente, maximizar la dimensión espiritual en las relaciones interpersonales que se producen en el marco de la entrevista social o analógicamente en esos encuentros dialógicos-empáticos-emocionales-espirituales, supone incentivar nuevos fundamentos comunicológicos y una innovadora forma de entender y comprender la esencia y apariencia de las habilidades para las relaciones interpersonales.

Al respecto de lo que estamos tratando, Rossell (1989, p 58) describe que “la entrevista es una situación interpersonal en la que se establece una relación entre el trabajador social y la persona que acude al servicio”. Y fundamentalmente, a partir de la perspectiva relacional es desde donde vamos a desarrollar nuestras reflexiones, razón por la cual se intentarán aportar algunas claves en torno a ese encuentro entre la persona y el trabajador o la trabajadora social.

Tras este paréntesis es necesario explicitar brevemente que -durante la intervención social participativa, representativa, colaborativa y empática-emocional (Curbelo, 2021b; 2021d) en el contexto de esa entrevista social o encuentro dialógico-empático-emocional-espiritual con el objeto de que fluya un adecuado clima relacional- debemos atender a tres los factores que favorecen la

comunicación. Según Berjano y Pinazo (2001):

“La redundancia: como ese conjunto de elementos del mensaje que no son necesarios en la comunicación al no aportar una mayor información, pero ayuda a garantizar la integralidad del mensaje. El feed-back o retroalimentación: son todos aquellos mensajes que recibimos de las otras personas y que expresan el efecto de nuestra conducta en ellos/as. La sintonización: con la finalidad de que existe una comunicación eficiente y eficaz, el emisor y el receptor deben estar en la misma sintonía, pues que, endicho proceso se produce un intercambio de ideas, sentimientos, propósitos, etc...” (p. 43).

Dicho esto, es importante que tanto el emisor como el receptor sepan escuchar para que la dinámica relacional fluya con un mayor sentido empático, si bien existe una gran diferencia entre oír y escuchar; al oír no mostramos ningún interés sobre el mensaje ni sobre nada de lo que ocurre, mientras que en la escucha, prestamos suma atención a lo que nos verbalizan e intentamos asimilarlo e interpretarlo. De ahí nace la importancia de adoptar esa escucha activa que nos llevará a esa empatía que facilita mucho el acercamiento entre las partes intervinientes en el proceso.

Y cuando hablamos de una escucha activa, Marín (2006) señala que:

“Consiste en mostrar una atención precisa y deliberada sobre el mensaje, e interpretar no sólo el contenido del mensaje, sino los gestos, la entonación, y pensar en los sentimientos e ideas que la persona que nos habla nos quiere transmitir” (p. 66).

Acertadamente se muestra necesario expresar explícitamente nuestro interés sobre aquello que escuchamos. Y la mejor forma de demostrarlo es mediante refuerzos verbales que vayan acompañados de una ajustada gesticulación.

Profundizando un poco más en el tema -y a nuestro juicio-, contar con dicha capacidad de escucha activa ofrece numerosas ventajas:

- Al escuchar no solamente obtenemos información sino que aprendemos, crecemos, evolucionamos.
- Escuchando podemos ayudar a las personas a encontrar soluciones compartidas y resolutivas, acerca de aspectos relacionales, emocionales y espirituales.
- Aumenta la confianza para seguir exponiendo cuestiones vitales desde esas narrativas dialógicas y diálogos apreciativos que permiten sumergirnos en las historias de vida.
- Reduce las tensiones, los miedos y las inseguridades, empoderando en cierto modo a la persona y generando una actitud resiliencia al sentirse apoyado/a y acompañado/a socialmente.
- Favorece la colaboración y la cooperación voluntaria sin limitaciones e imposiciones.
- Al escuchar demostramos empatía hacia el sufrimiento psicosocioespiritual que las personas nos expresan, entendiendo y comprendiendo sus diferentes circunstancias, generando confianza, seguridad y estabilidad.
- Del mismo modo, escuchar permite conocer, entender y comprender el punto de vista de

la persona, con el objeto de poder facilitarle una mejor ayuda profesionalizada.

Así, la palabra y el verbo son sumamente importantes, habida cuenta de que en cualquier proceso de actuación profesionalizada es el primer recurso comunicativo que utilizamos. De hecho, “(...) la integración social y de autocomprensión pasa por la palabra. Los seres humanos sólo son capaces de vivir como tales mediante la reconstrucción narrativa de sus experiencias” (Guzmán et al., 2013, p. 21). Pero esta afirmación no es del todo cierta, puesto que como hemos señalado anteriormente, la comunicación no verbal constituye un pilar fundamental en las relaciones humanas, siendo de considerable importancia para establecer las relaciones comunicativas. Por eso deberíamos prestar especial énfasis a los siguientes elementos:

- La forma o postura que adoptemos en la entrevista social o en ese encuentro dialógico-empático-emocional-espiritual es sumamente importante. Así, Aguadero (1997) expresa que las posturas físicas repercutirán en el grado de bienestar o de incomodidad. Las posturas congruentes son aquellas que generan cercanía, confianza y relajan el ambiente, mientras que las posturas incongruentes, producen alejamiento y marcan distancias.

- A nivel gestual, otro elemento presente en la comunicación no verbal, es la capacidad expresiva del cuerpo comprometiendo utilizarlo adecuadamente para facilitar el proceso comunicativo y relacional, de ahí que debemos evitar realizar grandes gesticulaciones, meternos las manos en los bolsillos, cruzarnos de brazos, mirar el reloj, etc., debiendo mostrar siempre una postura armónica y abierta donde el cuerpo, junto a la palabra, transmitan esa sensación de armonía y seguridad.

- De igual modo, debemos ocuparnos y preocuparnos por conocer aquello que le sucede a la persona, involucrándonos junto con ésta para aportar soluciones creativas a las circunstancias que están viviendo o, en palabras de Ander-Egg (2012, p. 47), se trata de esa “comprensión activa del/de la otro/a, en lo que es y en lo que son sus necesidades, problemas, emociones, preferencias, deseos, los centros de interés y las maneras de pensar de las otras personas con las que tenemos relaciones personales”.

Y es tal como lo hemos explicado. De hecho, es el momento de describir los fundamentos básicos de cualquier tipo de relación interpersonal, donde algunas de sus cuestiones podemos extrapolarlas a la dimensión espiritual que complementa a la científicidad:

Tabla 11

Fundamentos de la relación interpersonal

<p>El hombre es un ser en relación merced a su participación en el ser universal. La libertad de ambos extremos relacionados (emisor,</p>	<p>La razón clave reside en el ser espiritual del hombre, que hace posible la donación sin pérdida o daño por parte del donante ya que el espíritu no es divisible y permite la entrega, la participación, y demás cualidades del acto comunicativo.</p>
---	--

receptor), indispensable para la comunicación.	
Las potencialidades del espíritu humano no se acaban en sí mismo, sino que necesita de otros, ya que por su plasticidad, adaptabilidad, y capacidad receptiva, ha de realizarse como persona y en facilitación con su entorno.	Ser espiritual, embellecido de poder pensante, capaz de autorreflexión, comunicación consigo mismo, trasciende su propio ser y comunica con el mundo que introyecta intencionalmente mediante representaciones universales. Espíritu libre el del hombre que respeta conscientemente aquello que es exigencia humana: la libertad.
El hombre es un ser-con y medio de los otros: aprender a respetarlos, admirarlos y mutuamente crecer en su hominidad.	Específicamente humanos son la libertad y el pensamiento que hacen del hombre un ser de apertura. El hombre es un ser sociable.

Fuente: García (1995, p. 3)

Llegados aquí, durante la acción comunicacional debemos distinguir, al menos, dos perfiles profesionales: el asistencial-burócrata-tecnócrata (basado en la simplicidad de la materialidad, desde una actitud lejana, fría, aséptica, despreocupada y fiel a la entidad o institución) y el humanista-espiritual (basado en la transformación, desde esa interpelación a lo vocacional, a lo motivador, al sentido de servicio, generador de ese amor fraterno fiel a la persona). Atender respecto a la primera acepción supone aceptar lo expuesto por Martínez (2010):

“Burocrático, rutinario y repetitivo. Pone el énfasis en los procedimientos, las formas y los modelos, generalmente traducidos en formularios o formas predeterminadas, que no requieren mucha reflexión ni mucha elaboración. Es un modo aséptico de trabajo social, que transforma a los profesionales en emisarios, mandaderos y empleados administrativos” (p. 42)

Todo nuestro modo de actuar debe llevarnos o fomentar ese espíritu vocacional con el objeto de generar esa autosatisfacción que, a su vez, admita un mayor grado de satisfacción de la persona. A continuación se presenta una tabla explicativa sobre aquellos aspectos de esa vocación de servicio para ser un mejor trabajador o trabajadora social:

Tabla 12
Vocación de servicio de un trabajador o trabajadora social

Vocación de servicio para ser un mejor trabajador o trabajadora social	Sensibilidad ante las necesidades de los otros, de sus problemas, intereses, alegrías, sufrimientos, esperanzas, y también de sus ilusiones; ser capaz de captar incluso los problemas más profundos y dolorosamente humanos: el infortunio, la soledad, el sentir
---	--

	<p>que sus vidas no interesan a nadie; Entrega a la tarea y, sobre todo, a las personas concretas con quienes se trabaja. Esto supone que el trabajador social se implica con el problema del otro o de los otros; Acogida cordial y empática a todas y cada una de las personas; en el trato con la gente, no debe haber ningún tipo de discriminación. Estas son cuestiones sustantivas para una concepción de un trabajo social liberador.</p>
--	---

Fuente: Ander-Egg (2012, p. 52-53)

Lo relatado no supone otra cosa que dar testimonio de lo espiritual y lo humano en el contexto de las relaciones interpersonales donde nos advenimos a los diversos alcances de ese amor fraterno que, innegablemente, nos hace fundirnos en una sola unidad con la persona demandante de una ayuda profesionalizada, desde esa pedagogía del Trabajo Social que nos sirva para estimular el aprendizaje perfectivo para el logro de mayores cotas de calidad humana, o dicho en otras términos, como señala Machado (2016, p. 23), “es constitutiva de la práctica profesional del Trabajo Social desde sus orígenes, al poner en diálogo intencionalidades, valores y saberes”, permitiendo con ello la libertad de vivenciar otros mundos o estilos de vida que generen esa cultura de la paz, del amor fraterno y de la espiritualidad, en suma, lo que Ander-Egg (2011a) describe respecto a los diferentes alcances del amor.

De lo que se trata como trabajadores y trabajadoras sociales es intentar cambiar de enfoque, de perspectiva y de mirada durante las relaciones interpersonales, dándonos a conocer, mostrando nuestra imagen, explicando nuestras funciones y nuestro papel dentro de todo este entramado y dejando manifiestamente claro que, estamos para acompañar a la persona, en los buenos y en los malos momentos que se producen en ese proceso longitudinal. Eso procura una seguridad extra a la persona, sobre todo si es la primera vez que mantiene un contacto con un trabajador o trabajadora social. Por ello es sumamente interesante prestar atención a lo que recomienda Vila (2010):

“Nuestra imagen debe de abocar al ciudadano/a a la esperanza. Nuestra imagen debe de ser de lucha eterna contra la injusticia. De hecho esa y no otra ha sido la transmisión de los que somos, con la consiguiente dicotomía, ¿cómo un trabajador de la Administración que dicese llamar “social” me defiende muchas veces contra la propia administración? Y ahí estamos nosotras/os nadando entre las dos aguas” (p. 69).

Entendemos que con lo dicho, la defensa de los derechos sociales y humanos debe estar en contra de toda norma que oprima a la persona desde una actitud positiva y optimista, donde se le haga saber a ésta que creemos en ella, animándole sin presiones a confiar en nosotros/as, sin ningún tipo de imposiciones, puesto que habrá personas que por pura sintonía se sientan cómodos/as con el trabajador o trabajadora social sin necesidad de articular ninguna estrategia de acercamiento. Sin embargo, lo imperioso es dejar totalmente margen al libre albedrío y a la libertad de elección, debiendo ambicionar que la persona perciba su situación con otro talante, con la finalidad de que cambie el significante de sus circunstancias y realidades. La vida en general y particularmente en las situaciones ocurrentes en los diversos escenarios de la acción social está

repleta de múltiples (e)lecciones: elecciones porque siempre nos estaremos debatiendo entre las alternativas que nos ofrecen o consideremos pertinentes y lecciones porque con cada una de esas decisiones que adoptemos nos introduciremos en un recorrido experiencial que nos generará un aprendizaje, bien sea positivo o negativo, pero siempre y de algún modo, afectará estructuralmente a nuestra vida.

De ahí crece la importancia de meditar antes de actuar ante una determinada situación de sufrimiento psicosocioespiritual, conviniendo en colaborar con la persona y admitir sus decisiones aunque vayan en contra de nuestro sistema de creencias, máxime si se trata de decisiones que pudieran ser cruciales para su vida. No obstante, dentro de toda esta lógica argumental debemos tener suma precaución por “nuestra preferencia de ejercer un rol dedicado a dirigir vidas, a decidir por las personas, en numerosas ocasiones, incluso en cuestiones que escapan a nuestra competencia profesional” (Curbelo 2020, p. 204).

Y parece que lo relatado propicia cierto temor por parte de la persona a la hora de enfrentarse al trabajador o la trabajadora social en el contexto de esas relaciones interpersonales, sobre todo por las consecuencias negativas que pudieran repercutirles si muestran posiciones o criterios contrarios a los nuestros. No obstante, existen personas valientes que normalmente, de manera asertiva, no se dejan manipular y se niegan a ser sometidas a nuestros criterios profesionales.

Lo ideal en cualquier caso es fomentar espacios colaborativos igualitarios que contribuyan a generar un trabajo en equipo democratizador (Curbelo, 2021c). Y si nos negamos a respetar la libertad de elección de las personas apelando que somos los que contamos con un título universitario, estaremos negando que la persona pueda edificar sus propias soluciones; por eso, la “tarea colectiva de educar para la vida como ciudadano consciente (toma de conciencia) de sus derechos y obligaciones (emancipación) exige ahora la toma en auto-responsabilidad de las riendas de la propia vida” (Hernández y Hernández, 2016, p. 75).

En este sentido, en el marco interrelacionar, debemos persistir en la imperiosidad de tener en cuenta a la persona como eje central en las relaciones, puesto que en la entrevista social o en ese encuentro dialógico-empático-emocional-espiritual, la construcción de las situaciones dialógicas asertivas se crean únicamente cuando los involucrados/as adquieren una conciencia común, percibiéndose como un todo donde intercambian informaciones y se va tejiendo una realidad común. Y visto así, nos lleva a dejar a un lado nuestras estructuras egoicas y nuestro protagonismo en favor de la simetría relacional. Así, Caballo et al., (2018, p. 25) exponen que “(...) alguien que tiene generalmente actitudes favorables hacia sí mismo, se respeta a sí mismo y se considera una persona valiosa (...)”.

Todo esto se circunscribe a una comprensión emocional hacia el/la otro/a que se visibiliza en el establecimiento de esas relaciones interpersonales que permiten adoptar un repertorio de competencias emocionales para fortalecer los lazos personales, sociales y espirituales. Si el trabajador o la trabajadora social se percata de las consecuencias cívicas, morales, éticas y espirituales de su actos, podrán poner freno a aquellas conductas socialmente inadaptadas que produzcan conflictos; por ello, cada vez más se hace necesaria “la identificación de habilidades sociales ajustadas a la nueva realidad, con tal de preservar el bienestar individual (...)” (Moreno et al., 2014, p. 597).

Esto equivale a decir que debemos crear un escenario de confianza como un aspecto fundamental en cualquier relación interpersonal. Las personas que nos requieren necesitan que les aclaremos nuestras funciones y competencias como trabajadores o trabajadoras sociales, así como nuestras apreciaciones, posiciones y posturas ante determinados asuntos. Y además, conforme se forjan un

vínculo afectivo, también deberíamos mostrar algunos aspectos de nuestra intimidad con el objeto de construir un compromiso común y cercanía que aliente a éstas a creer en nosotros/as.

Poniendo blanco sobre negro, estableciendo una conexión asertiva con la persona y respetando su pluralidad identitaria, esa que García (1995) describe que se conforma por tres acepciones de identidad: la personal de cómo una persona se puede ver a sí misma, la social de cómo considera que la perciben los demás y la ideal, que parte de la idea de cómo nos gustaría vernos y cómo nos gustaría que nos vieran los demás. Consecuentemente, esta última es la que generará mayor satisfacción al ayudar a construir un espacio emocional conjunto que contribuirá a sentir por y con el otro/a desde los preceptos éticos y deontológicos del Trabajo Social. Por ello, Matos et al., (2016) asumen la importancia de:

“Potenciar la capacidad de crítica y autocrítica, reconocimiento y respeto a la diversidad, la capacidad de indagación, habilidades sociales y de comunicación, competencia emocional, compromiso con la identidad, desarrollo y ética profesional, aprecio a la colaboración, participación e implicación con actitud abierta, flexible y comprensiva, capacidad creativa, crítica y emprendedora” (p. 310).

Como mencionábamos, debemos cuidar las primeras impresiones evitando incurrir en estereotipos o ideas prejuiciosas. Si se crea una buena imagen y una buena impresión desde el inicio, el camino será bastante más agradable ya que el proceso relacional se verá sumamente fortalecido y se concebirá una unión que irá más allá del rol profesional/persona.

Y respecto a la imagen y la conducta ética que debemos transmitir los trabajadores y trabajadoras sociales en el ejercicio de nuestra práctica profesional, se pueden destacar las siguientes

Tabla 13

Imagen y valores fundamentales del/la trabajador/a social

<p>Imagen y valores fundamentales del/la trabajador/a social</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atenderás al/la ciudadano/a tal como te gustaría que te atendieran a ti por muy dura que sea la realidad. 2. No desconfiarás del /la usuario/a a primera vista. 3. Nunca, bajo ningún concepto, les mentirás. La realidad es la que es. 4. Les participarás de sus capacidades, habilidades y posibilidades. 5. Pactarás con ellos/as los objetivos, no olvides que son el sujeto de la acción. 6. Les inyectarás la fuerza necesaria para el cambio. 7. Conseguirás que crean en ellos/as mismos/as.
---	--

	<p>8. Te coordinarás con otros/as profesionales para mejorar los resultados pretendidos.</p> <p>9. Pelearás hasta lo imposible, empatizando al máximo de tus posibilidades.</p> <p>10. Y sobre todo, no dejarás que los/as políticos/as de turno mermen sus ilusiones y por ende las tuyas.</p>
--	---

Fuente: Vila (2010, p. 69).

Además de lo indicado, la persona tiene derecho a conocer información sobre el/la profesional asignado/a. Es tal que presentarnos formalmente explicando nuestro papel y escuchar la demanda desde esa complicidad asertiva y empática se torna como una adecuada estrategia para un buen comienzo. Además, lo deseable es evitar el uso de mesas porque ello supone establecer una barrera y una distancia que puede dificultar la comunicación y a su vez se establece implícitamente una exhibición de poder. En ocasiones, coger una silla y sentarnos junto a la persona es más efectivo y productivo que parapetarnos detrás de un mobiliario desde que se genera una mayor cercanía, puesto que “la prioridad del trabajador social es que el usuario nos entienda y se sienta entendido” (Charles, 2010, p. 53).

Oportunamente debemos elegir el momento preciso para compartir una determinada información, adecuando nuestro lenguaje al nivel de entendimiento y comprensión de la persona que tenemos frente a nosotros/as, procurando no incurrir en interrupciones dialógicas a no ser que sea estrictamente necesario (por eso la necesidad de descolgar el teléfono del despacho, apagar los móviles, etc...) centrando siempre nuestra atención en la persona de manera cordial y cálida. Es importante que ésta sea capaz de entender aquello que queremos transmitir o hacer llegar de forma verbal y/o no verbal, por eso cabe desechar el uso de tecnicismos, palabras complejas o discursos muy elaborados.

Es más, nos aventuramos a afirmar que si utilizamos una mera charla cercana, íntima y próxima dentro de un contexto de respeto y confianza, sin prestar tanta atención a protocolos técnicos ni a las reglas preestablecidas por la institución o entidad, el contacto relacional puede aportar mayores efectos multiplicadores y transformadores. Si el intercambio dialógico pudiera producirse fuera de los despachos sería lo ideal, ya que afianzaría un clima amistoso con la persona simplemente por ética profesional y por entender que no podemos mezclar los roles.

No está por de más decir que debemos ser muy prudentes a la hora de elegir el espacio en el que se desarrollarán esos encuentros dialógicos-empáticos-emocionales-espirituales, debiendo preservar la confidencialidad y privacidad. No es raro observar en los Servicios Sociales primarios o especializados, incluso en el Tercer Sector, a personas que hacen largas colas en la puerta de los despachos, en los que las conversaciones que mantenemos con la persona, familia o grupo son escuchadas por otros/as compañeros/as e incluso por las propias personas que están esperando su turno para ser atendidas, sin tener necesidad alguna de tener conocimiento de lo que allí se trata o habla.

Por curiosidad o simple ingenuidad solemos compartir las anécdotas, situaciones concretas e informaciones que nos surgen en el ejercicio profesional en el día a día, aunque excepto por

cuestiones de coordinación con otros/as compañeros/as o con otros/as profesionales del equipo, jamás deberemos departir las circunstancias de ninguna persona, familia o grupo fuera de dicho contexto, no solo por ética sino porque podríamos incurrir en un ilícito administrativo o penal. Esto puede afectar gravemente a los derechos de las personas y puede suponer problemas añadidos al perderse la confianza en el proceso interrelacionar.

Otra cuestión a poner en liza es que debemos considerar que no sirve para nada ponernos catastrofistas ante las demandas que realice la persona, pero tampoco debemos alejar la esperanza de poder ayudar o contribuir a mejorar conjuntamente su sufrimiento psicosocioespiritual.

Además, debemos considerar a los/as solicitantes de una ayuda profesionalizada y un acompañamiento social como personas protagonistas de su vida, provistos de una esencia humana y espiritual, por lo que se hace prioritario, como indica Rasteli (2016):

“(…) la consolidación de una perspectiva comprensiva en el campo del Trabajo Social coadyuva en el despliegue de estrategias de intervención donde el otro cobra protagonismo. A su vez desde la intervención en lo social importa la atención al contexto histórico, político, cultural y económico que incide en la construcción de subjetividad y en la vida cotidiana de los sujetos” (p. 27).

Aunque el tiempo suele ser escaso y apremiante, siempre utilizamos las mismas justificaciones maliciosas: “tenemos muchas personas que atender y poco tiempo”, “tenemos muchas demandas y escasos recursos”, “falta personal y estamos desbordado/as”. Al respecto, Cabo et al. (2012) exponen que, como consecuencia, se produce en numerosas ocasiones una sensación o sentimiento de frustración y angustia que inciden negativamente en el desarrollo de una práctica profesional integral.

Por ello es que debemos realizar un cambio paradigmático. Al intentar solventar en el encuentro dialógico-empático-emocional-espiritual una determinada situación con prisas, lo único que se conseguirá será crear un escenario en el que la persona deberá recurrir en múltiples ocasiones al recurso. Por ello, los procesos transformadores invitan a numerosos encuentros: no podemos despachar a la persona en dos sesiones, dado que eso no es Trabajo Social sino más bien una intervención lineal, simplista, asistencial e individualizada que no produce cambio alguno.

De lo que se trata es de empoderar a la persona no buscando soluciones que respondan a la inmediatez, analizando concienzudamente las realidades vividas, produciendo un pensamiento innovador que mejore las condiciones de la persona (San Giacomo, 2016). No obstante, por más que actualicemos nuestros métodos y técnicas, atendiendo a Raya et al. (2018), no seremos capaces de dar respuestas a las demandas de las personas puesto que las necesidades de éstas no solo se resuelven con exhaustivos planes u organizadas evaluaciones.

Y nuestra hoja de ruta debe asignar un mayor protagonismo a la persona en su dimensión espiritual como única solución holística al sufrimiento psicosocioespiritual que exteriorizan las personas, familias, grupos y colectividades desde esas intervenciones que empoderen y capaciten a éstas en el crecimiento desde esa resiliencia que les permita enfrentar de manera más proactiva las situaciones adversas de la vida diaria. Resiliencia, empoderamiento y espiritualidad son constructos que están íntimamente relacionados.

Al hilo de lo que venimos exponiendo, desde la perspectiva de la resiliencia se puede diseñar una guía práctica orientativa que contenga los siguientes principios aconsejados por Juárez (2012):

“Aporta una mirada optimista de las personas que lleva a fijarse en lo que favorece su proceso de desarrollo y crecimiento más que en aquello que origina y causa su problema, es decir, nos ayuda a identificar en el diagnóstico profesional los recursos y potencialidades; Refuerza la creencia en la importancia del entorno. La persona está vinculada en una red de relaciones en la que construye sus estrategias de afrontamiento frente a sus problemas. El apoyo social es fundamental en los procesos de ayuda y de cambio; Conduce a rechazar los determinismos y las etiquetas sociales y enfatiza la visión de que los seres humanos pueden, podemos, construir de forma deliberada un nuevo futuro tras sufrir un acontecimiento traumático; Refuerza la creencia en la importancia de la empatía y el respeto en la relación con las personas en la intervención en Trabajo Social, y el papel de la aceptación y la comprensión del otro” (p. 33).

Al mismo tiempo es realmente sustancial abandonar la falacia de que las ayudas y prestaciones sociales, así como los servicios, recursos y programas, constituyen la panacea resolutive. Eso es puro asistencialismo que, en cualquier caso, únicamente logrará parchear una situación establecida pero no aportará una solución integral a la situación, ni profundizará de modo alguno en las cuestiones emocionales y relacionales.

Y en este sentido, Vila (2010) señala que lo importante es aceptar a la personas y sus creencias, ideas, propósitos, metas, finalidades, aquello que la persona sea capaz de aportar como su esfuerzo, motivación y deseo de salir adelante. Así creemos en la convicción de que todas las personas cuentan con unos factores protectores/evolutivos y algo que aportar y que éstos, independientemente de sus ideas de vida, se pueden transformar, siendo una premisa fundamental para la disciplina.

De esta interpretación, en el marco de las relaciones interpersonales, es sumamente importante comprender los motivos que mueven nuestra razón y nuestro corazón y los de la persona. Atender a unas apropiadas representaciones simbólicas respecto del otro/a nos permitirá conocer sus atributos más esenciales y una representación de su esencia. De este modo, no podemos olvidar al respecto que, a la luz de lo señalado, García (1995) expresa que:

“En la comunicación, no podemos olvidar que cada uno de nosotros es un individuo, y cree que ha encontrado la realidad, que ha encontrado la verdad. Interpretamos, reaccionamos y nos conducimos como si fuera correcta nuestra visión del mundo y con frecuencia sospechamos que los demás poseen la misma verdad o realidad que tenemos nosotros. Es un error que puede tener serias consecuencias interpersonales. Fácilmente nos comportamos respecto a otras personas basándonos en nuestras suposiciones y perspectivas: todo lo que se puede tener es una idea de la verdad, y cada uno tiene la suya. La necesidad que tiene el hombre de conquistar su autenticidad e identidad humana, exige esfuerzo, reflexión y comunicación interpersonal con otras existencias en sí mismo iguales a él” (p. 9).

Hemos dejado para el final la perentoria necesidad de adquirir un repertorio de valores éticos y morales que deben preservar y proteger a los o las trabajadoras sociales con el objeto de garantizar que las personas interesadas en una ayuda profesionalizada se sientan protegidas en el cumplimiento de los diversos marcos normativos que certifican sus derechos sociales y humanos.

Por lo tanto, apelamos a desarrollar acciones transformativas usando otras lentes que nos permitan ver más allá de las ramas, cambiando y modificando nuestra forma de vida o nuestro modo de vivir, lo que hará que seamos seres humanos más abiertos y flexibles, no solamente en el plano profesional sino en el resto de ámbitos de nuestra existencia. Y este nuevo estilo de vida comporta y se expresa en una serie de dimensiones:

Tabla 14

Dimensiones para un cambio de vida de los y las trabajadoras sociales

<p>Dimensiones de vida de los y las trabajadoras sociales</p>	<p>Cambiar la propia vida, de acuerdo con valores más humanos y humanizados: no identificar (como lo hemos venido haciendo), la felicidad con la abundancia, lo bueno con el tener cosas, y la riqueza con un alto poder adquisitivo. Cambiar lo que podemos cambiar ya, viviendo de tal forma que nuestro estilo de vida sea una pre-figuración de la sociedad que queremos construir; en otras palabras, podemos ir prefigurando una nueva manera de ser persona. Trabajar, actuar, luchar para cambiar la sociedad con medios y formas acordes a lo nuevo que queremos construir.</p>
--	--

Fuente: Ander-Egg (2011b, p. 58).

5. A modo conclusivo

Tras lo dicho, resta poco por decir: solamente enseñaremos algunas reflexiones personales referidas al tema que nos ocupa y sobre algunas cuestiones genéricas respecto del Trabajo Social que descubren una cierta transversalidad con la temática emprendida en el presente escrito.

Se torna bastante curioso observar que la mayor parte de trabajadores y trabajadoras sociales desconocen los principios básicos de la comunicación y de las habilidades para las relaciones interpersonales, a pesar de tratarse de una materia que debe conocerse profundamente desde su enfoque paradigmático y pragmático, puesto que se torna vital saber gestionar lo comunicacional (verbal y no verbal), no solamente en los diversos escenarios del Trabajo Social sino en el resto de contextos de la vida diaria. Ello nos lleva a pensar que desde el ámbito universitario se debería prestar mayor énfasis a dichos contenidos en los diferentes planes de estudio, bien sean de Grado, Postgrado o Doctorado.

Realmente debemos cultivar el amor fraterno y la espiritualidad en el proceso comunicacional, por nosotros/as mismos/as y por las personas, familias, grupos o colectivos que atendemos, dado que, sin duda alguna, son lo más importante por encima incluso de la propia institución o entidad a la que personificamos. Aplicar el enfoque cientificista está bien, pero igualmente debemos instituir una ponderación con la dimensión espiritual. Y eso no significa convertirnos en párrocos o sacerdotes de lo social. Al contrario, la espiritualidad en el contexto de las relaciones

interpersonales nada tiene que ver con algún tipo de religiosidad o doxología, se trata de esos estados de conciencia que nos permiten socorrer los propósitos, sentidos, estilos y metas vitales de las personas; es decir, se trata de acompañar a las personas en su recorrido vital y en las decisiones libres que éstas pretendan elegir entre las diferentes opciones o alternativas.

El verdadero alcance y sentido del Trabajo Social es aquel que va más allá del asistencialismo o de ese enfoque individualizado que se ha socializado en el quehacer cotidiano de la práctica profesional y en los paradigmas comunicacionales en y desde las relaciones interpersonales, conviniendo dar un giro comprensivo e interpretativo para concebir verdaderos cambios complejos y transformadores personales, sociales, culturales y espirituales.

Ser mejores personas nos permitirá mejorar nuestra vida, pero asimismo la vida de los/as demás; dejar atrás nuestras estructuras egoicas, nuestros sistemas de creencias, nuestros prejuicios y el oscurantismo del poder que nos asigna la profesión debe ser el eje central de nuestra razón de ser. A causa de ello, el primer paso debe ser negar el uso de términos como “usuarios, clientes o pacientes” (Curbelo, 2021b; 2021d) con el objeto de no despersonalizar su representación simbólica acercándola a meros expedientes vacíos de historias de vida, vivencias, experiencias y de relatos biográficos. Este miramiento de personas hace que transitemos la visión de objeto a sujeto, percibiéndolas desde una óptica en la que aceptaremos positivamente a las personas desde un trato comunicativo más cálido, moral, cívico, humano, afectivo, empático y espiritual. Detrás de cada ser humano hay una historia digna de comedimiento.

En el proceso interrelacionar, ayudando nos ayudamos, puesto que todo ser humano requiere aportar pero también que le aporten. Tener tolerancia, paciencia, empatía y compasión por el sufrimiento psicosocioespiritual de los demás nos hace dignos y humanos, más allá de una visión caritativa o filantrópica, robusteciendo nuestra satisfacción por aquello que hacemos.

Respetar los procesos comunicacionales de las personas desde el equilibrio relacional supone aceptar la capacidad de decisión, por lo que no podemos imponer nada, las personas son los capitanes de su propio destino y nosotros/as somos sencillos marineros que les acompañamos social y espiritualmente. En ocasiones, cuantiosas personas acuden a los recursos y servicios con el simple objeto de hablar, puramente para desahogarse, sin pretender solicitar ningún tipo de asistencia especializada.

El entrenamiento en habilidades sociales producirá un proceso transformativo que estará conectado con la potenciación de las mismas para crear unas relaciones interpersonales que permitan desarrollarnos asertivamente en sociedad desde actitudes socialmente adaptada que permitan afrontar ese sufrimiento psicosocioespiritual. .

Un título universitario no nos hace mejores, un papel es un simple papel. Lo importante no solamente es la formación académica sino los niveles vivenciales que aporta la experiencia del acontecer de los años en la práctica profesional y en aquellas cuestiones que se originan en la propia vida y que consienten articular adecuados procesos relacionales desde otros enfoques más espirituales.

Otra cuestión relevante es que nos autodenominamos como buenas personas simplemente por el hecho de disponer de un título en Trabajo Social o ejercer la profesión, cuando en realidad eso es completamente incierto. Existen buenos y malos trabajadores y trabajadoras sociales tanto en el ejercicio de sus funciones y competencias profesionales, así como en sus actitudes y comportamientos de vida. Por ende, se trata de una falsedad, entre tantas, que llevamos

extendiendo desde hace años sin ni siquiera cuestionarla porque esta visión acrecienta nuestro ego y limpia nuestras conciencias.

El Trabajo Social no es una forma de vida: es una disciplina y una profesión. Lo que lo realmente configura a éste en un sentido u otro, es nuestra cualidad de vivir y la forma que tenemos de entender la disciplina, la vida y los diversos sistemas contextuales en los que nos socializamos. Por ello, hemos de reinventarnos, aprender, desprender y reaprender, potenciando aquellas destrezas habilidades y capacidades que causen unas adecuadas competencias sociales y una resiliencia activa que asigne el verdadero alcance que debe constituir al Trabajo Social.

Ante la sensación de impotencia, angustia, desesperanza y resignación, es obligatorio consolidar unas relaciones interpersonales cercanas al marco de la sociabilidad, debiendo cuidar nuestra salugénica. Y sobre todo, debemos pensar, hacer y sentir desde una coherencia y correspondencia que nos convierta en un todo unitario y armónico sin perder la esperanza de que, en mayor menor medida, las cosas siempre se pueden cambiar.

Prosiguiendo con el tema, la comunicación interpersonal se desarrolla procesualmente ordenada pero responde a permanentes ciclos circulares desde niveles superficiales a otros más íntimos y complejos, lo que conlleva una actividad que se desarrolla de modo secuencial transitando de niveles superficiales a otros más complejos en y desde una relación interpersonal satisfactoria que depende del estado mental predominante. Tal es así que una adecuada comunicación interpersonal entraña una escucha mutua, debiendo entender y comprender las necesidades sociales y humanas para saber abordar el sufrimiento psicosocioespiritual desde una correspondencia interrelacionar donde ayudamos pero a la vez somos ayudados.

Estamos convencidos de que otro Trabajo Social no sólo es apremiante, sino que debe ser posible y es ahí donde hemos de entregarnos con los ojos cerrados y con toda nuestra alma, corazón y razón para salvar la disciplina del despeñadero de la incongruencia donde se encuentra, debiendo realizar un absoluto cambio paradigmático y pragmático de la disciplina.

Finalmente, debemos cumplir con los principios éticos y deontológicos de la disciplina, máxime en la intervención comunicativa, luchando por solventar las injusticias y la opresión que sufren las personas, familias, grupos y colectividades, porque cuando miramos hacia otro lado en situaciones que vulneran los derechos sociales y humanos, consciente o inconscientemente nos estamos situando del lado del opresor. Por ende, debemos apostar por la liberación y emancipación de todos los seres humanos desde esa espiritualidad que genera verdaderos procesos de sanación.

Referencias bibliográficas

Ackerley, I. (2010). Introducción a un paradigma en la teoría de la comunicación. *Eikasia. Revista de Filosofía*, 5(31), 1-23.

Aguadero Fernández, F. (1997). *El arte de comunicar*. Editorial Ciencia 3

Amarillo Lema, N. (2015). Intervención social, vínculo y producción de subjetividad. Algunos aportes al psicoanálisis vincular al Trabajo Social. *Revista Regional de Trabajo Social*, 29(65), 66-73.

Ander-Egg, E. (2011a). Interacción y Perspectiva *Revista de Trabajo Social. Humanismo y Trabajo Social*, 1(2), 142-151.

Ander-Egg, E. (2011b). Interacción y Perspectiva Revista de Trabajo Social. *Humanismo y Trabajo Social*, 1(1), 48-61.

Ander-Egg, E. (2012). Interacción y Perspectiva Revista de Trabajo Social. *Humanismo y Trabajo Social*, 2(1), 47-79.

Berjano Pierats, E y Pizano Hernandez, S. (2001). *Interacción social y comunicación*. Tirant lo Blanch.

Betina Lacunza, A. (2012). Las intervenciones en habilidades sociales: revisión y análisis desde una mirada salugénica. *Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, 12, 63-88. DOI: <http://dx.doi.org/10.18682/pd.v12i0.367>

Barreto Pico, M.A. (2017). Abordaje teórico sobre la comunicación y el trabajador social. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 470-487. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago.470-487>

Caballo Manrique, V.E., Salazar, I.C., y Equipo de Investigación CISO-A España (2017). Desarrollo y validación de un nuevo instrumento para la evaluación de las habilidades sociales: el Cuestionario de Habilidades Sociales (CHASO). *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 25(1), 5-24.

Caballo Manrique, V.E., Salazar, I.C., y Equipo de Investigación CISO-A España. (2018). La autoestima y su relación con la ansiedad social y las habilidades sociales. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 26(1), 23-53.

Cabo, M.E., Musto, L., y Vallelisoa, L. (2012). El Trabajo Social y las prácticas integrales. *Revista Regional de Trabajo Social*, 26(3), 16-21/39-43.

Charles Pallarés, A. (2010). De seis a tres grados de separación. *Revista de Servicios Sociales y Política Sociales*, 92, 39-54.

Castro Lerma, I. y Moreno Basulto, L.Z. (2006). *El modelo Comunicativo: Teóricos y teorías relevantes*. Trillas.

Castanyer, O. (1996). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Desclée De Brouwer.

Castillo Charfolet, A. (2016). *La enseñanza y el aprendizaje de la empatía para el trabajo social*. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid.

Costales Ramos, Y., Fernández Cantillo, A., y Macías Bestard, C. (2014). Algunas consideraciones teóricas sobre las habilidades sociales. *Revista Información Científica*, 87(5), 949-958.

Curbelo Hernández, E. (2020). La intervención del trabajador y la trabajadora social: ¿Necesidad de transitar hacia un nuevo (re)enfoque del Trabajo Social? *Revista Humanismo y Trabajo Social*, 19(1), 195-211.

Curbelo Hernández, E. (2021a). O modelo de intervención en traballo social empático-emocional desde una mirada sentí-pensante. *Revista Galega de Traballo Social-Fervenzas*, 23(1), 55-78.

Curbelo Hernández, E. (2021b). Construyendo paradigmas complejos y transformadores para la ultramodernidad en y desde el trabajo social: expresiones humanizantes en y desde la intervención

social participativa y representativa y colaborativa. *Revista del Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra*, 69(1), 5-9.

Curbelo Hernández, E. (2021c). (Co)creando contextos participativos, representativos y colaborativos: Concretizaciones del trabajo en equipo democratizador en y desde el Trabajo Social ultramoderno. *Trabajo Social Hoy*, 92(1), 79-100. DOI: <https://doi.org/10.12960/TSH.2021.0004>

Curbelo Hernández, E. (2021d). Expresiones explicativas de la innovación social en y desde la ultramodernidad del Trabajo Social: desgranando las diferentes lógicas de pensamiento y las nuevas prácticas complejas y transformadoras. *Revista Tsнова*, 17(1), 101-108.

Davis, F. (2010). *La comunicación no verbal*. Alianza Editorial.

De Robertis, C. (2018). Los Derechos Humanos, principios orientadores de la práctica del Trabajo Social. *Trabajo Social Global - Global Social Work*, 8, 19-34. DOI: <https://doi.org/10.30827/tsggsw.v8i0.7258>

Eceiza, M., Modesto, A., y Goñi., A. (2008). Habilidades sociales y contextos de la conducta social. *Revista de Psicodidáctica*, 13(1), 11-26.

Escartín Caparrós, M.J., Palomar Villena, M., y Suárez Soto, E. (1997). *Introducción al Trabajo Social II*. Aguacilar.

Galiano Carrión, R. (2014). *La comunicación: importancia, necesidad y procedimiento metodológico*. (Trabajo de Fin de Grado). Universidad de Jaén.

Garaigordobil M., y Peña, A. (2014). Intervención en las habilidades sociales: efectos en la inteligencia emocional y la conducta social. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 22(3), 551-567.

García García, M. (1995). Comunicación y relaciones personales. *Tendencias Pedagógicas*, 2(1), 2-17.

Gil Rodríguez, F. y León Rubio, J.M. (1998). *Habilidades Sociales. Teoría, investigación e intervención*. Editorial Síntesis.

Guzmán González, R., Riberas Bargalló, G., Sogas Perales, M.A., y Boadas Mir, B. (2013). Las habilidades sociales y la entrevista: metodología para la intervención social. *Educación Social Revista de Intervención Socioeducativa*, 53(1), 11-24.

Hernández Aristu, J., y Hernández Van Waes, O. (2016). La tutoría en el sistema educativo y el desarrollo de habilidades sociales profesionales (*coaching* educativo). Aportaciones de la Pedagogía Social y el Trabajo Social. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención social*, 6(11), 54-77.

Juárez Rodríguez, A. (2012). Construir desde las fortalezas: Trabajo Social y residencia. *Miscelánea Comillas*, 70(136), 5-36.

Kelly, J.A. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Editorial Desclée de Brouwer.

L Knapp, M. (1982). *La Comunicación no verbal*. Paidós.

Lara Sánchez, F. (2004). *Psicología para el Trabajo Social*. Ediciones Aljibe.

Matos Silveira, R., Cano, Y. y Mouton, S. (2016). Movimiento Arte del Cambio: una iniciativa del Trabajo Social antiopresivo. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 309-321. DOI: <https://doi.org/10.5209/CUTS.49518>

Marín Pérez, A. (2006). *Hablar en público y comunicarse correctamente*. Libsa

McQuail, D. y Windahl, S. (1997). *Modelos para el estudio de la comunicación colectiva*. Eunsa.

Marroquín Pérez, M., y Villa Sánchez, A. (1995). *La comunicación interpersonal*. Ediciones Mensajero.

Martínez, S. (2010). Haciendo camino al andar. Nuevas cartografías para pensar, sentir y hacer trabajo social. *Revista Regional de Trabajo Social*, 24(50), 39-45.

Montaner, P. y Moyano, R. (1995). *¿Cómo nos comunicarnos?*. Alhambra Longman.

Mendoza Medina, C.H. (2021). Las habilidades sociales, factor clave para una interacción efectiva. *Polos del conocimiento*, 54(2), 3-16. DOI: <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2233>

Moreno Jiménez, B., Blanco Donoso, L.M., Aguirre Camacho, A., de Rivas, S., y Herrero, M. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 22(3), 587-604.

Moreno Plaza, G. (1983). *Introducción a la comunicación social actual*. Playor.

Myers, D. (1991). *Psicología social*. Médica Panamericana.

Pereira Del Prette, Z.A., y Del Prette, A. (2008). Un sistema de categorías de habilidades sociales educativas. *Paidéia*, 18(1), 517-530.

Polaino Lorente, A. y Martínez Cano, P. (2002). *La comunicación en pareja: errores psicológicos más frecuentes*. Rialp

Ramírez Villafañez, A. (1996). *La sociedad y tú, todo un reto. Comunicación, estrés y autoestima*. Amarú Ediciones

Rasteli, C. (2016). El abordaje corporal como estrategia de intervención en Trabajo Social abajo Social. *Revista Regional de Trabajo Social*, 30(3), 26-33.

Raya Diez, E., Caparrós Civera, N., y Carabonero Muñoz, D. (2018). Derechos Humanos y Trabajo Social: vinculaciones conceptuales y prácticas. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 8(1), 57-96. DOI: <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i0.6509>

Rossell Poch, T. (1998). *La entrevista en el Trabajo Social*. Editorial Euge.

Rossell Poch, T., y Rodríguez Molinte, P. (2017). *La entrevista en Trabajo Social*. Herder Editorial.

San Giácomo, O. (2016). Las propuestas ideológicas en la profesión del Trabajo Social. *Revista Regional de Trabajo Social*, 30(2), 46-53.

Sánchez Zuluaga, U.H. (2006). *Modelos y esquemas de comunicación. Algunos acercamientos*. Universidad de Medellín.

Sanmartín Esplugues, J. (2004). *El laberinto de la violencia. Causas, tipos y efectos*. Ariel

- Scott, M.D., y Powers, W.G (1985). *La comunicación interpersonal como necesidad*. Narcea.
- Sprecher, R.V y Boito, M. (2010). *Comunicación y Trabajo Social*. Brujas.
- Thayer, L. (1975). *Comunicación y sistemas de comunicación*. Ediciones Península.
- Urcola Tellería, J. L. (2003). *Cómo hablar en público y realizar presentaciones profesionales*. Esic.
- Vila Torres, N. (2010). Nuestra profesión, nuestra imagen, nuestra comunicación, qué y cómo lo decimos. *Revista de Servicios Sociales y Política Sociales*, 92(1), 67-78.