

TRABAJO SOCIAL, CALIDAD DE VIDA Y ESTRATEGIAS RESILIENTES

SOCIAL WORK, QUALITY OF LIFE AND RESILIENT STRATEGIES

Pon tu voz junto a la mía y juntos construyamos un mundo lleno de posibilidades (Forés y Grané, p.15, 2008).

CARMEN BARRANCO

UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

RESUMEN

La disciplina y profesión de Trabajo Social tiene como finalidad investigar y trabajar para contribuir a que las personas, familia, el conjunto de la comunidad y la sociedad puedan tener mejor calidad de vida y desarrollo humano. Con tal finalidad se vienen aplicando una pluralidad de enfoques humanistas positivos, constructivistas, sistémicos, ecológicos y estrategias resilientes, focalizándose la mirada en las fortalezas de las personas, ambientes saludables y políticas de bienestar social, basadas en los Derechos Humanos Universales. Sobre estos aspectos versa este artículo, presentándose una visión sobre el enfoque de la calidad de vida, concepciones, dimensiones e indicadores aplicados para medirla, así como unas consideraciones generales sobre resiliencia y estrategias resilientes aplicadas en los ámbitos profesionales.

PALABRAS CLAVES

Trabajo Social, dimensiones e indicadores de calidad de vida, resiliencia, estrategias resilientes.

ABSTRACT

The discipline and profession of Social Work is aimed at contributing to have individuals, families, communities and societies improve their quality of life and human development. For this purpose a plurality of positive humanistic approaches, buildings, systems, ecological and resilient strategies have been used, focusing on the strengths of people, healthy environments, and social welfare policies based on Universal Human Rights. This article deals with such issues, presenting an overview of the approach to quality of life, the concepts, dimensions and indicators used to measure it, and some general considerations on resilience and resilient strategies applied in the professional field.

KEYWORDS

Social Work, dimensions and indicators of quality of life, resilience, resilient strategies.

Recibido: 2009.08.20. Revisado: 2009.09.09. Aceptado: 2009.10.09. Publicado: 2009.10.27.

Correspondencia: Carmen Barranco Expósito. Universidad de La Laguna. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Campus de Guajara, Camino de la Hornera s/n. 38071 La Laguna, Tenerife, Islas Canarias. Tfno: 34- 922-317224. Fax. 34- 922-317364. cbarra@ull.es

1. TRABAJO SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA

La calidad de vida es un término que está presente en el Trabajo Social. Así, es frecuente encontrarnos con expresiones como la que sigue: “hoy el Trabajo Social se plantea la organización de grupos humanos para (...) elevar la calidad de vida de la población con la que trabajamos” (Kisnerman, 1998, p. 104). También, está presente en la Constitución Española (artículo 45), donde se recoge que: “todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo y que los poderes públicos velarán por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose en la indispensable solidaridad colectiva.

1.1. ¿QUÉ ES LA CALIDAD DE VIDA?

El término calidad de vida data de 1932, atribuyéndose el mismo al economista Pigou y siendo utilizado, de manera generalizada, a partir de 1960 (Casas, 1989). Desde el movimiento de la calidad de vida, se resalta una forma de existencia superior a la meramente física, la cual incluye las áreas de bienestar social, relaciones sociales y acceso a los bienes culturales, así como el nivel de satisfacción que proporcionan al individuo sus condiciones de vida cuando las compara con la vida de otras personas (Blanco y Chacón, 1985). Subrayar la importancia de que se construya socialmente con la participación de los protagonistas, mediante el diálogo entre los mismos.

Desde la perspectiva sistémica-ecológica la calidad de vida es definida como: “Un estado de bienestar, en el sentido, (...) de sostener, enriquecer, fomentar y promover el bienestar general de la vida humana en las condiciones bajo las cuales pueda existir en armonía el hombre y la naturaleza y lograr el requerimiento social, económico y otros de las generaciones presentes y futuras” (Van Gigch, 1990, p. 245).

Con base en estos planteamientos, constructivistas y sistémicos ecológicos, se considera que la calidad de vida es un concepto multidimensional en el cual se integran distintos componentes objetivos como la salud, economía, trabajo, vivienda, relaciones sociales, ocio, medio ambiente, derechos, así como el juicio subjetivo individual y colectivo, acerca del grado en el que se ha alcanzado la satisfac-

ción de necesidades, expectativas, siendo necesario disponer de políticas de bienestar social, basadas en los Derechos Humanos Universales para garantizar la igualdad de oportunidades, concretadas en leyes, planes, programas, servicios y prestaciones, como derechos universales (Barranco, 2002 y 2004).

1.2. ¿CÓMO MEDIR LA CALIDAD DE VIDA?

La calidad de vida, desde el enfoque constructivista y sistémico ecológico, tal como se ha indicado, se construye socialmente con la participación de los protagonistas, partiendo de los diversos contextos personales, familiares, institucionales y comunitarios, generando instrumentos de medida que incluyan indicadores subjetivos y objetivos, correspondientes a los microsistemas, mesosistemas y macrosistemas.

El peso o importancia de cada indicador varía en función de una serie de parámetros: 1) personales, como la edad, necesidades, capacidades, entre otros; 2) socio-ambientales, condiciones económicas, educativas, trabajo, empleo y ecología entre otros; y 3) objetivos y subjetivos. Esta amplitud y multidimensionalidad hace que su evaluación resulte difícil y compleja (Blanco y Chacón, 1985; Casas, 1989; Van Gigch, 1990; Barranco, 2002; Schalock y Verdugo, 2003).

A partir de estos ejes (personales, socioambientales, y subjetivos-objetivos), los estudios realizados sobre la calidad de vida de cada colectivo, incorpora aquellas dimensiones e indicadores que estima pertinentes y relevantes en cada contexto. Así, en la tesis que realicé (Barranco, 2002 y 2004), centrada en el campo de la discapacidad, se incorporaron indicadores sociales tendentes a medir las mejoras obtenidas en los aspectos personales y socio-ambientales, tales como: incremento de las capacidades para la autonomía, seguridad, igualdad, relaciones interpersonales, mejoras económicas, ocio, apoyos, empleo, oportunidades de integración familiar y comunitaria. A estos indicadores, se añadieron los correspondientes a la calidad de servicio y calidad de vida laboral, que junto a los de la calidad de vida forman las tres vertientes interactivas de la denominada Calidad Integrada. Los resultados de la investigación, evidencian que los Centros de Atención a las Personas con Discapacidad estudiados están contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los usuarios y de las familias. Calidad de vida que hemos

definido en términos de mejora de las capacidades de los usuarios y de las condiciones de vida de las familias, percibidas por las familias y valoradas por los profesionales.

Avanzando en esta delimitación, es preciso señalar que de la revisión efectuada sobre la calidad de vida en los diversos contextos de la acción social y educativa, se verifica que se incluyen indicadores que se agrupan en las siguientes dimensiones: bienestar emocional; relaciones interpersonales; bienestar material; desarrollo personal; bienestar físico; autodeterminación; inclusión social; y derechos (Schalock y Verdugo, 2003, p. 37). Asimismo, indicar que en Verdugo (2006), se incluyen diversos instrumentos estandarizados, aplicados para medir la calidad de vida en discapacidad.

Las dimensiones expuestas, desde el enfoque sistémico-ecológico (Schalock y Verdugo, 2003), coinciden con los tres sistemas siguientes:

- **Microsistema o contexto social inmediato.** En este sistema encontramos a la familia, el hogar, el grupo de iguales, el lugar de trabajo, etc, que afectan directamente a la vida de la persona. Se identifica con la dimensión personal.

- **Mesosistema o vecindario.** Centrado en la comunidad, las agencias de servicios y las organizaciones, que van a afectar de una forma directa al funcionamiento del nivel mencionado anteriormente. Se corresponde con la dimensión funcional.

- **Macrosistema o los patrones culturales más amplios.** Son los sistemas sociales, educación, salud, políticos, económicos. Están vinculados con la sociedad, y que afectan de forma directa a los valores, creencias y significados de palabras y conceptos de las personas. Equivale a la dimensión social.

En la imagen y cuadro nº 1 siguiente se refleja los sistemas, dimensiones e indicadores.



Cuadro 1: CALIDAD DE VIDA INDICADORES SEGÚN LOS SISTEMAS Y DIMENSIONES			
Dimensiones	Macrosistema	Mesosistema	Microsistema
Bienestar emocional	Libertad religiosa. Vida familiar.	Ausencia de estrés Apoyos.	Autoconcepto. Satisfacción.
Relaciones interpersonales	Seguridad pública.	Estado civil. Interacciones.	Amistad. Intimidad.
Bienestar Material	Seguridad social. Nivel socioeconómico.	Propiedades. Oportunidades de empleo.	Ingresos. Ahorros. Pertenencias.
Desarrollo Personal	Legislación sobre igualdad de oportunidades.	Oportunidades de desarrollo y de mejora.	Nivel educativo. Competencia personal.
Bienestar Físico	Seguro de salud.	Atención sanitaria. Alimentación.	Estado de salud. Movilidad.
Autodeterminación	Leyes sobre tutores legales.	Toma de decisiones. Control personal.	Elecciones. Preferencias.
Inclusión Social	Leyes sobre los espacios reservados a personas con discapacidad.	Acceso a la comunidad. Roles.	Círculo de amigos. Participación.
Derechos	Legislación sobre derechos humanos.	Políticas de protección y defensa.	Voto. Privacidad. Valores personales.

Fuente: propia basada en Schalock y Verdugo (2003)

En el cuadro nº 2 siguiente se reflejan algunas de las mencionadas dimensiones e indicadores contruidos por los diversos protagonistas del Centro de Programa Sociales de Aldeas SOS. Tenerife.

Finalmente, subrayar que la calidad de vida constituye uno de los fines del Trabajo Social e implica la búsqueda de lo mejor posible que añade cualidad y calidez al trabajo que se realiza con las personas, grupos, organizaciones y comunidades, mediante la comunicación dialógica con los mismos y con otros profesionales, generando respuesta para satisfacer las necesidades sociales, afrontar los problemas, potenciar las capacidades y las fortalezas individuales y colectivas. La calidad de vida, desde este contexto trata de avanzar hacia la utopía posible del desarrollo humano, promoviendo diversas estrategias, entre ellas las fundamentadas en la resiliencia para seguir superando las adversidades y seguir creciendo y avanzando hacia la igualdad de oportunidades.

2. TRABAJO SOCIAL Y ESTRATEGIAS RESILIENTES

Desde el Trabajo Social para potenciar la calidad de vida y el desarrollo humano se vienen promoviendo diversas estrategias, de las cuales en este apartado nos centraremos en aquellas que provienen de la resiliencia personal, familiar y comunitaria.

2.2. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE RESILIENCIA

La resiliencia empezó a tener presencia en las ciencias sociales, Trabajo Social, Psicología, Educativa, Sociología y Medicina entre otras, en la década de los ochenta. La resiliencia ha supuesto un cambio de enfoque en la investigación y en las prácticas profesionales al tratar de conocer los aspectos saludables, de éxito y de crecimiento de las personas, familias y comunidad; de profundizar en los factores que han posibilitado, crecer a pesar de las adversidades.

En sus comienzos y a lo largo de su evolución, la resiliencia se ha tratado de desvelar, entre otras las dos cuestiones siguientes: 1) ¿por qué algunas personas, a pesar de vivir en condiciones adversas, logran superar las dificultades, salir fortalecidas, seguir creciendo, mejorar su calidad de vida y sentirse felices?; y 2) ¿cómo promover la resiliencia en los diversos espacios de educación, salud, comunidad y con los colectivos de infancia, familia, jóvenes, personas con discapacidad, mujeres, mayores e inmigrantes entre otros?

Veamos que significa la palabra *resiliencia*. La misma tiene su origen en el término latino “*resilio*” que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar. Viene del mundo de la física, siendo definida como aquella capacidad que tienen todos aque-

Cuadro 2: DIMENSIONES E INDICADORES SOBRE LA CALIDAD DE VIDA QUE COMPARTEN LAS PERSONAS VINCULADAS AL CENTRO. Y MANIFESTACIONES SOBRE LO QUE VALORAN LOS JÓVENES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL CENTRO

Bienestar: Físico, psicológico, material y emocional

- Indicadores: Salud; satisfacción de necesidades; felicidad; amor; serenidad; tranquilidad; equilibrio emocional; armonía; seguridad familiar; realización laboral; aficiones; realización personal sin estrés y sin ansiedad; proyectos personales; estar en paz consigo mismo y con los otros; bienes; medio de vida; vivir bien,...

- Manifestaciones sobre los que valoran los jóvenes de los resultados obtenidos del CPS: “Madurar; conseguir una vida mejor; mejorar como persona y económicamente,...”

Competencias personales

- Indicadores: Saber escuchar; ser una persona receptiva; sentido del humor; sensibilidad; reconstrucción; fortalecernos,...

- Manifestaciones sobre los que valoran los jóvenes de los resultados obtenidos del CPS: “Descubrir mis valores y capacidades; aprender las cosas indispensables de la vida; saber escuchar y resolver problemas, conocimientos, habilidades,...”

Formación

- Indicadores: Conocimientos; educación; preparación; formación para la vida,...

- Manifestaciones sobre los que valoran los jóvenes de los resultados obtenidos del CPS: “tener estudio; gracias a este programa he podido obtener una Diplomatura en A.D.E; de Trabajo Social, cocinero, educadora,;; desenvolverme en la vida laboral; cómo afrontar un puesto de trabajo y cómo llevarlo,...”

Relaciones interpersonales

- Indicadores: Respeto; compañerismo; confianza; comunicación,...

- Manifestaciones sobre los que valoran los jóvenes de los resultados obtenidos del CPS: “La relación con el personal; cariño; salidas para conocernos y hacernos pensar,...”

Apoyo social

- Indicadores: Apuestan por mí; me valoran; apoyo en los retos; asesoramiento; orientación; consejo; apoyo económico; hacernos sentir mejores; exigencia,...

- Manifestaciones sobre los que valoran los jóvenes de los resultados obtenidos del CPS: “caminan contigo, porque nos apoyan a nivel personal, estudios, economía...; mucho apoyo moral, y mucha ayuda; el CPS se compone de un grupo de personas que te ayudan en todos los aspectos; apoyo incondicional; cubrir mis necesidades; antidepresivo, ya que te ayuda a superar las depresiones,...”

Valores

- Indicadores: Solidaridad; aceptación,...

- Manifestaciones sobre los que valoran los jóvenes de los resultados obtenidos del CPS: “Compromiso; crecer como persona; paciencia, constancia, esfuerzo, implicación y cariño,...”

Autodeterminación

- Indicadores: Libertad; responsabilidad,...

- Manifestaciones sobre los que valoran los jóvenes de los resultados obtenidos del CPS: “No obligarme hacer lo que no puedo-no quiero; estudiar y tener en el futuro una vida estable,...”

Fuente: Barranco; García; Casañas; González y Perdomo (2009).

llos materiales que pueden recobrar su forma original después de haber sido sometidos a una presión que los deforme. Aplicado a la ecología es entendida como una forma para comprender las dinámicas no lineales así como los procesos a través de los cuales los ecosistemas se auto-mantienen y persisten frente a perturbaciones y los cambios. En ciencias sociales, designa aquellas personas, familia, organizaciones o comunidades que a pesar de vivir o tener unas situaciones adversas, crecen y se desarrollan de manera saludable y con calidad.

En cuanto al origen específico de dicho término en las ciencias sociales, se atribuye a Emmy Werner, psicóloga social estadounidense, que en el año 1955, junto a Ruth Smith iniciaron una investigación, longitudinal con 698 niños nacidos en 1955 en la isla de Kauai (archipiélago de Hawai), desde el periodo prenatal hasta la edad de 32 años (Werner y Smith, 1982). Estas autoras, basándose en una serie de indicadores como la exposición a un riesgo alto de trastornos de la conducta, encontraron que había 201 niños que a la edad de dos años tenían las condiciones sociales para predecir trastornos del desarrollo y psicopatología, al presentar factores de riesgo derivados de la violencia familiar, alcoholismo en un miembro significativo de la familia, problemas graves de salud, divorcio y enfermedad mental en la familia. De estos 201, dos terceras partes habían presentado numerosas dificultades: embarazos precoces, trastornos psiquiátricos, delincuencia y problemas de aprendizaje. Por el contrario, 72 niños, que vivieron en condiciones fuertemente adversas, fueron capaces de afrontar los problemas y desarrollarse de forma exitosa y feliz. A éstos les llamaron niños “resilientes”.

A partir de estos hallazgos, se centraron en investigar cuáles eran las características personales y sociales de las personas resilientes. Este fue el gran cambio, ya que no se centraron en estudiar a las personas no resilientes. Además, observaron que todas las personas resilientes tenían, por lo menos, una persona (familiar o no) que los aceptó en forma incondicional, independientemente de su temperamento, su aspecto físico o su inteligencia. Werner (1992), expresa que los estudios realizados en el mundo acerca de los niños en situación de vulnerabilidad, se constata que la influencia más positiva para ellos es una relación cariñosa y estrecha con un adulto significativo. De ahí, que se considere que la aparición o no de esta capacidad en las personas depende de la interacción de la persona y su entorno humano.

De este modo se ha ido verificando, en estudios posteriores, que el pasado no condiciona el futuro y que en cualquier momento de las etapas del ciclo vital, se puede cortar la cadena de acontecimientos negativos, promover las fortalezas generadoras del desarrollo personal y social, añadiendo calidad a la vida humana, construida con las otras personas de nuestro entorno socioambiental. En esta dirección, en Cyrulnik (2002) se recoge que un buen comienzo de la vida no determina un buen final, pero tampoco, y esto es más relevante, un mal comienzo no determina un resultado vital desfavorable.

Como resultado, la resiliencia supone un salto cualitativo en la acción social, focalizándose la mirada en los aspectos sanos y en las fortalezas de las personas que es preciso identificar para potenciar su calidad de vida y desarrollo humano. En esta línea, Mondragón (2007), expresa que con la resiliencia se abandona el camino lúgubre de las intervenciones basadas en los síntomas, los riesgos, las deficiencias y abre paso a otras vías para hacer énfasis en los recursos y procesos de fortalecimiento, que incluyen, los atributos personales, los apoyos del sistema familiar y aquellos que vienen de la comunidad.

Tal como se ha indicado la resiliencia está siendo aplicada en los diversos contextos organizacionales, personales, familiares y comunitarios. De ahí, que se pueda extraer la idea, basado en Vanistendael y Lecomte (2002), de que la resiliencia es la capacidad de una persona o de un sistema social de vivir bien, desarrollarse positivamente y de manera socialmente aceptable, a pesar de las condiciones de vida adversas. A continuación se indicará como es entendida en éstos tres últimos mencionados:

a) Resiliencia individual. Es definida como: “La capacidad del ser humano frente a las adversidades de la vida, aprender de ellas, superarlas e inclusive, ser transformados por estas” (Grotberg, 2006, p. 18). Añade la autora que en los estudios realizados se evidencia que adversidades a nivel personal son: muerte de los padres, divorcio, separaciones, enfermedades, pobreza, maltrato y abandono, entre otros.

b) Resiliencia familiar. En la actualidad se considera que la familia resiliente es aquella que posibilita a cada una de sus miembros la capacidad de seguir creciendo ante las adversidades y aún así, mantienen una coherencia en su pervivencia como unidad, consiguiendo además, entender los acontecimientos de la vida como parte de un proceso continuo

y constructivo de perturbaciones y consolidaciones, creando formas activas, saludables y sensibles de satisfacer las necesidades y el desarrollo de cada uno de sus componentes (Forés y Grané, 2008).

c) Resiliencia comunitaria. Ha sido desarrollada en Latinoamérica. En Suárez Ojeda (2001) se recogen numerosos proyectos latinoamericanos, los cuales incluyen estrategias e intervenciones basadas en resiliencia, destacando los proyectos desarrollados en Brasil, Argentina, Perú y Chile. El autor afirma que: “cada comunidad latinoamericana ha debido enfrentar desastres y catástrofes que pusieron a prueba su resiliencia en un sentido colectivo, habiéndose encontrado una gran solidaridad en las culturas maya e inca para responder con el esfuerzo colectivo a esas situaciones de emergencia” (Suárez Ojeda, 2001, p 70). Asimismo expone los siguientes pilares de la resiliencia comunitaria: autoestima colectiva; identidad cultural; humor social y la honestidad estatal.

De las consideraciones expuestas, podemos inferir que al rastrear en la historia de la humanidad encontramos que la resiliencia siempre ha estado presente en los contextos individuales, colectivos y comunitarios. En esta dirección, pensemos en autores contemporáneos como Beethoven, Martín Luther King, Gandhi, Teresa de Calcuta o German Mainer, así como en niños y niñas como Boris Cyrulnik y Ana Frank, así como en diversas personas de nuestro entorno. Las características comunes es que son personas que partiendo de contexto adversos, lograron alcanzar cambios positivos en lo personal, social, cultural y en la acción solidaria, desde la visión creativa y el esfuerzo construidos con los otros por alcanzar los sueños de lo posible.

Actualmente, la resiliencia está presente en los cinco continentes. En esta línea, Mondragón (2007), expone que en Europa se están llevando a cabo investigaciones e y prácticas en diversos campos de la acción social, educación, salud, servicios sociales auspiciados por fundaciones como la belga Bernard van Leer y la Oficina Internacional Católica de la Infancia, en Ginebra dirigida por Stefan Vanistendael. También, en Latinoamérica, Australia, Asia, África y Norteamérica. Asimismo, hoy se empiezan a escucharse con mas fuerza y atención la resiliencia y se van incrementando las publicaciones, en lengua castellana.

Desde el Trabajo Social, Villalba Quesada (2006), recoge la presencia de la resiliencia en nuestra disciplina. También, Forés y Grané (2008), recopilan los aspectos más relevantes de la resiliencia, pre-

sentando una visión global sobre la misma a través de los personajes, historias resilientes, metáforas, cuentos,... Asimismo, se pueden consultar algunas experiencias en Villalba (2004) y Gastañaga (2004), con infancia y familia; y las aportaciones recogidas por INSTRESS (2007), en las jornadas sobre mujeres víctimas de violencia. Igualmente, se están realizando investigaciones desde las Escuelas y Departamentos de Barcelona y La Laguna, entre otros.

Finalmente, subrayar el carácter de proceso dinámico e interactivo de la resiliencia. La misma se forja en la adversidad, en las dificultades a las que nos enfrentamos en la vida ayudan a que aparezca lo mejor que hay en nosotros cuando somos capaces de superarlas. Como profesionales se trata de acompañar a las personas, familias y comunidades que viven en circunstancias adversas para que puedan encontrar en sí mismas las capacidades y las fortalezas, seguir creciendo y mejorar su calidad de vida.

2.2. ¿CÓMO PROMOVER ESTRATEGIAS RESILIENTES?

Para promover estrategias resilientes es preciso conocer cuales son los denominados pilares de la resiliencia, los procesos generadores de las fuentes de la resiliencia, la rueda de la resiliencia y la metáfora de la “Casita”, que se están aplicando en diversos contextos de la infancia, juventud, mujer, personas con discapacidad, mayores y familia, entre otros. En cada uno se fundamentan las diversas estrategias resilientes, que es necesario reconstruir en cada contexto.

2.2.1. LOS PILARES Y LAS FUENTES DE LA RESILIENCIA

a) Los pilares de la resiliencia. Se reflejan en el cuadro nº 3.

En el cuadro vemos que para promover las estrategias resilientes es preciso incluir los elementos configuradores de dichas fuentes, adaptadas a los diversos contextos con los que se trabaje: infancia, jóvenes, mujeres y comunidad entre otros.

b) Las fuentes de la resiliencia. Recordar que pueden ser aplicadas a la infancia y con cualquier otro colectivo, personalmente lo apliqué con mujeres y los resultados fueron muy gratificantes y exitosos. Indicar, que las fuentes de la resiliencia es el resultado de las investigaciones realizadas por Edith Herdenson Grotberg (1995 y 1997), que al interactuar, generan conductas resilientes. Dichas fuentes están vinculadas a los recursos externos y apoyos (YO TENGO); a las fortalezas internas (YO SOY; y YO ESTOY); y a las capacidades interpersonales (YO

Cuadro 3: LOS PILARES DE LA RESILIENCIA

Autoestima consistente. Es la base de los demás pilares y es el fruto del cuidado afectivo consecuente del niño o adolescente por un adulto significativo, “suficientemente” bueno y capaz de dar una respuesta sensible.

Introspección. Es el arte de preguntarse a sí mismo y darse una respuesta honesta. Depende de la solidez de la autoestima que se desarrolla a partir del reconocimiento del otro.

Independencia. Se definió como el saber fijar límites entre uno mismo y el medio con problemas; la capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en el aislamiento.

Capacidad de relacionarse. Es decir, la habilidad para establecer lazos e intimidad con otras personas, para balancear la propia necesidad de afecto con la actitud de brindarse a otros.

Iniciativa. El gusto de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes.

Humor. Encontrar lo cómico en la propia tragedia. Permite ahorrarse sentimientos negativos aunque sea transitoriamente y soportar situaciones adversas.

Creatividad. La capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden.

Moralidad. Entendida ésta como la consecuencia para extender el deseo personal de bienestar a todos los semejantes y la capacidad de comprometerse con valores.

Capacidad de pensamiento crítico. Es un pilar de segundo grado, fruto de la combinación de todos los otros y que permite analizar críticamente las causas y responsabilidades de la adversidad que se sufre, cuando es la sociedad en su conjunto la adversidad que se enfrenta. Y se propone modos de enfrentarlas y cambiarlas.

Fuente: Melillo (2002).

PUEDO). Estas cuatro fuentes interactivas se exponen en el siguiente cuadro.

En el cuadro n° 4 se reflejan las expresiones verbales de las personas con las que se ha trabajado.

2.2.2. LA METÁFORA DE LA “CASITA”

Ha sido diseñada para explicar y comprender la resiliencia, así como para promover estrategias resilientes en una amplia gama de espacios de la acción social y de las investigaciones de las ciencias.

La historia de ésta nos remite a la siguiente experiencia: sentado en la mesa de un restaurante en Santiago de Chile, y conversando acerca de la forma de presentar a un grupo de profesionales de la infancia, algunos temas relacionados con la resiliencia, se le ocurrió a Stefan Vanistendael, dibujar una casita, la cual presentó a dos colegas suyos, uno argentino y otro uruguayo.

En el dibujo se presenta una imagen sobre la casita.

La casita edificada sobre un suelo, con su estructura, habitaciones, a la que se puede añadir el jardín, se presenta como un proceso amplio que posibilita la desconstrucción, reconstrucción y construcción de estrategias orientadas a promover las capacidades y fortalezas de las personas. Además, cada parte de la

casita representa un dominio de intervención potencial para los que desean ayudar a otros a construir, mantener y restablecer la resiliencia (Vanistendael y Lecomte, 2002). Asimismo, la casita constituye una estrategia didáctica para comprender el concepto de resiliencia, en contextos personales familiares y comunitarios., con su correspondiente adaptación al contexto. La misma representa un símbolo muy poderoso: la casa, el hogar, el afecto, la seguridad, la solidaridad y la cooperación.

2.2.3. LA RUEDA DE LA RESILIENCIA

La manera cómo es entendida se reflejan en la siguiente dibujo y cuadro n° 5.

Vemos que está compuesta por seis factores, de los cuales tres tienen un potencial para mitigar los factores de riesgo; y otros tres para construir la resiliencia. En estos seis factores se fundamentan los profesionales para promover las estrategias resilientes. Expresar que dicha rueda ha sido aplicada con resultados exitosos con jóvenes y en contextos escolares.

Cuadro 4: LAS FUENTES DE LA RESILIENCIA

1. “Yo tengo”

- Personas alrededor en quienes confío y que me quieren incondicionalmente.
- Personas que me ponen límites para que aprenda a evitar los peligros. Personas que me muestran por medio de su conducta la manera correcta de proceder.
- Personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo.
- Personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro, o cuando necesito aprender.

2. “Yo soy”

- Alguien por quien los otros sienten aprecio y cariño.
- Feliz cuando hago algo bueno para los demás y les demuestro mi afecto.
- Respetuoso de mí mismo y del prójimo.

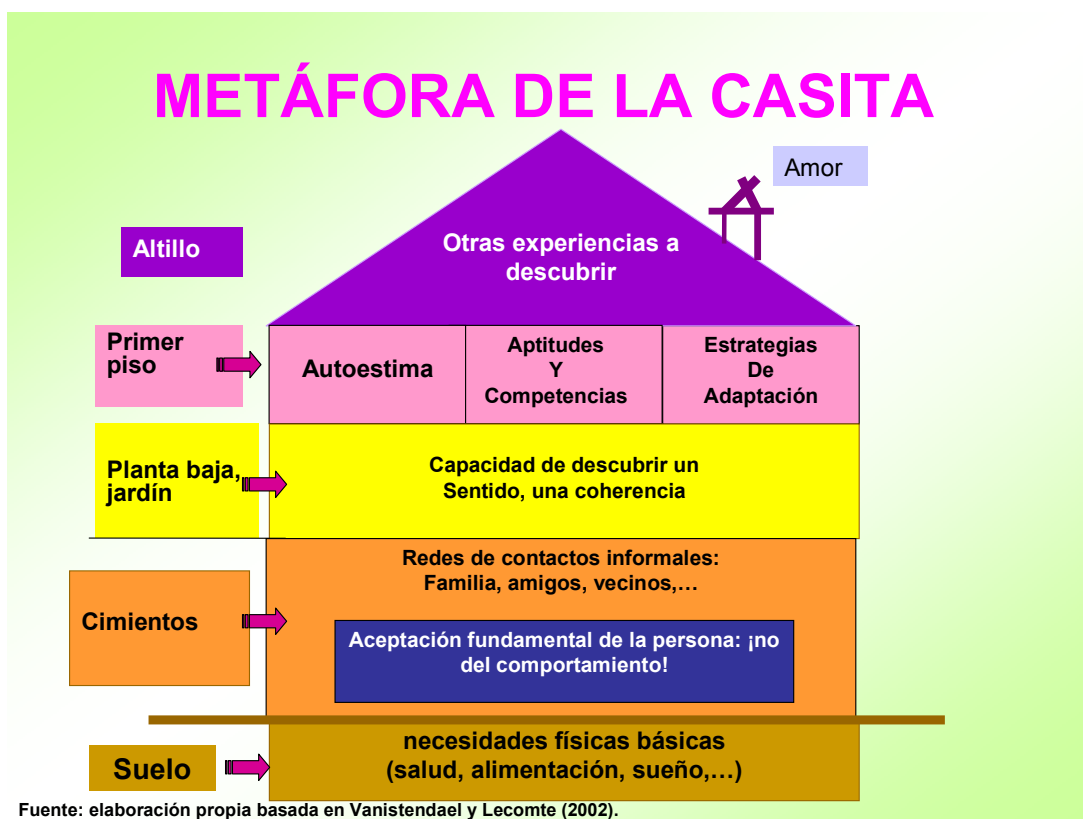
3. “Yo estoy”

- Dispuesto a responsabilizarme de mis actos.
- Seguro de que todo saldrá bien.

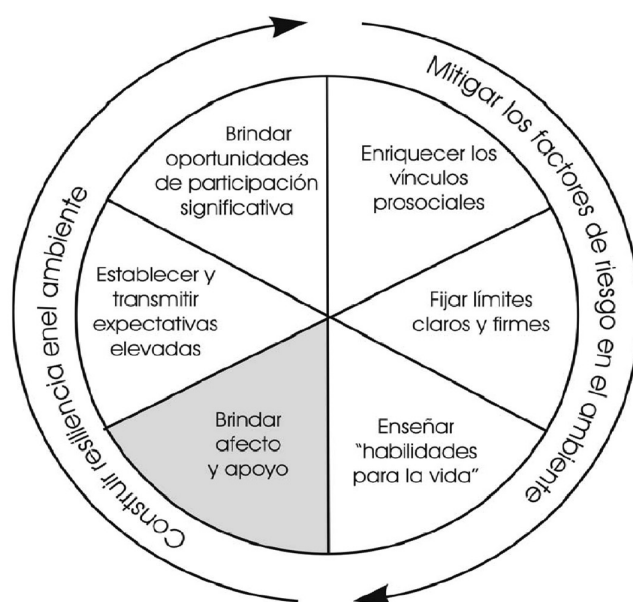
4. “Yo puedo”

- Hablar sobre cosas que me asustan o me inquietan.
- Buscar la manera de resolver mis problemas.
- Controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso o que no está bien.
- Buscar el momento apropiado para hablar con alguien o actuar.
- Encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito.

Fuente: Grotberg (1995).



RUEDA DE LA RESILIENCIA



Fuente: Milstein y Henderson (2003, p. 31).

Cuadro 5: RUEDA DE LA RESILIENCIA

- Brindar afecto y apoyo. Estar pendiente de apoyar y solucionar las necesidades de todos los miembros. Ello implica la comunicación constante y además permite saber el motivo de sus estados de malestar, dedicar tiempo a compartir para solucionar un problema de conducta y centrarse en las fortalezas y no en sus debilidades.
- Establecer y transmitir expectativas elevadas. Se promueve la colaboración y no la competencia por medio de centrarse en las fortalezas propias de cada persona, lo responsabiliza de sus propias obligaciones.
- Brindar oportunidades de participación significativa. Provee escucha activa a todas las ideas de los miembros para solucionar los problemas, asignando importantes responsabilidades.
- Enriquecer vínculos prosociales. Se refiere a otorgar roles significativos en la consecución de tareas importantes como solucionar un problema, que hace que las personas se sientan valorados por sus fortalezas, incrementando su autoestima, lo cual le ayuda al sujeto a relacionarse con las otras personas y con su alrededor en iguales condiciones.
- Fijar límites. Convocar afectuosamente a los miembros para que participen en la construcción de normas de conducta y procedimientos para hacerlos cumplir.
- Enseñar habilidades para la vida. Conocimiento compartido entre pares sobre habilidades tales como: cooperación, resolución de conflicto, estrategias de resistencia y asertividad, destrezas comunicacionales, habilidad para resolver problemas y adoptar decisiones y un manejo claro del estrés, dependiendo de su edad.

Fuente; Milstein y Henderson (2003).

2.2.4. ESTRATEGIAS RESILIENTES EN CONTEXTOS FAMILIARES

Las estrategias resilientes que aplican los profesionales en la unidad familiar están orientadas a que las personas de dicha unidad superen las dificultades y salgan fortalecidas, potenciando su crecimiento y calidad de vida. Las situaciones de adversidad que viene afrontando son las derivadas de la violencia, fracaso escolar, desempleo, separaciones, crisis en la pareja, dificultades psicosociales en las etapas evolutiva, pérdidas de familiares y amigos cercanos.

En este contexto familiar, Walsh (2004) expresa que la familia, la escuela y otros sistemas de la comunidad pueden ser vistos como el contexto que refuerza y nutre la resiliencia. De ahí la importancia de valorar cada contexto para promover estrategias resilientes en el contexto. También, identificar las diferencias y similitudes entre las familias, evidenciándose que lo que se considera un comportamiento resiliente para una familia puede no serlo para otra. Esta aclaración permite ver la importancia de tener en cuenta las perspectivas, recursos y cambios inherentes de la familia, para realizar una efectiva intervención resiliente que se adapte a la singularidad de cada familia.

Además, con la finalidad de afrontar la adversidad, aplicando estrategias resilientes, es preciso partir de los siguientes principios básicos de la Resiliencia Familiar de Walsh (1988): 1) Todas las familias tienen posibilidades de resiliencia; 2) La resiliencia individual se comprende y favorece mejor en el contexto de la familia y del mundo social en general, entendiéndolo como la interacción de procesos individuales, familiares y ambientales; 3) Las situaciones de crisis, puntuales o continuadas afectan a toda la familia, tanto a sus miembros como el funcionamiento familiar; y 4) Los procesos familiares adaptados fomentan la resiliencia, amortiguando el estrés y facilitando la recuperación individual.

Desde estos planteamientos, la resiliencia familiar es definida como: “Procesos interaccionales esenciales que permiten a las familias soportar y salir airoso de los desafíos vitales disociadores” (Walsh, 2004, p. 25). La autora indica que con tal fin es preciso fortalecer: A) los sistemas de creencias; B) los patrones organizacionales; y C) los sistemas de comunicación, que se recogen en el cuadro nº 6.

A través de este recorrido, subrayar que la resiliencia nos ofrece a los profesionales del Trabajo Social un marco referencial para la investigación y prácticas profesionales en los contextos individual, familiar y comunitario, pudiendo aplicarse un am-

plio repertorio de estrategias resilientes que es preciso reconstruir a cada situación concreta.

3. CONSIDERACIONES FINALES

Desde el Trabajo Social es necesario seguir potenciando la calidad de vida y promover estrategias resilientes en los diversos contextos personales, familiares y comunitarios, desde el diálogo con otras ramas de las ciencias, profesionales, administraciones públicas, ONG, mundo empresarial, ciudadanía y agentes sociales, para construir juntos un mundo lleno de posibilidades. Diálogos apreciativos que se generan a través de procesos narrativos, los cuales tienen la finalidad de la búsqueda de lo mejor de lo posible, identificando oportunidades en ambientes turbulentos, con enfoque positivo y confianza a través de la cooperación entre los protagonistas. Procesos narrativos abiertos y dinámicos e interactivos orientados a “deconstruir” las situaciones que dificultan incrementar la calidad de vida y potenciar las fortalezas de las personas y oportunidades de los sistemas, para “reconstruir y construir”, juntos, alternativas narrativas generadoras de cambios donde las personas, la unidad familiar y la comunidad salgan fortalecidas e incrementen su calidad de vida.

Cuadro 6: Creencias, patrones, organizaciones y procesos comunicativos familiares.

A) Sistemas de creencias. Las mismas se centran en los siguientes aspectos:
1. Dotar de sentido a la adversidad. Enfatiza las relaciones, el ciclo vital, la normalización y contextualización de la adversidad, así como el sentido de coherencia a la crisis, el desafío significativo, comprensible y manejable, potenciando las creencias facilitadoras y eliminando las creencias limitativas.
2. Perspectiva positiva. Supone una orientación esperanzadora hacia el futuro imaginado y soñado. En condiciones saturadas por los problemas, es importante reactivar los sueños y las esperanzas como una manera de ver posibilidades, seleccionar recursos y esforzarse por superar obstáculos hacia las aspiraciones. Implica, coraje, esperanza, optimismo, confianza en la superación de las dificultades, focalización en los puntos fuertes y el potencial, así como el dominio de lo posible y aceptación de lo inmodificable.
3. Trascendencia y espiritualidad. Se refiere a la capacidad de los miembros de un grupo familiar de entender los problemas. Expresa que la familia ha tenido que afrontar a lo largo de las generaciones, sin culpabilizar ó avergonzarse de errores, sino que llegan a dar un significado para entender y trascender los hechos penosos que ya han pasado, aceptando los actos propios o de los otros familiares como entendibles a luz del dolor y los obstáculos que afrontaban en cada situación. Las familias resilientes ven el problema como un reto comprensible, manejable, logrando saber qué hacer frente a cada problema, lo que cambiará, en función de los valores culturales que rijan en determinada familia.
B) Patrones organizacionales. Estos son los siguientes:
1. Flexibilidad. Conlleva la capacidad para el cambio, recuperación, organización, adaptación a los desafíos a lo largo del tiempo. También, la utilización del contrapeso de la estabilidad, continuidad, confiabilidad en situaciones disociadoras. En definitiva, implica que los miembros de una familia estén dispuestos a cambiar normas, que ya no son adaptativas. Desde este planteamiento, expresa la autora que a los adultos les toca renunciar a tener siempre la razón, a ser poseedores de la verdad.
2. Conexión. Existe en la familia cuando hay apoyo mutuo, colaboración y compromiso en tiempos difíciles. Implica el respeto entre los miembros por las diferencias individuales. También, un liderazgo fuerte para posibilitar el cuidado, protección y orientación de los niños y niñas y otros miembros vulnerables de la familia, estableciendo la cooperatividad para la crianza y el cuidado, así como la relación igualitaria de pareja o de la parentalidad y la búsqueda de una reconciliación de las relaciones perturbadas.
3. Recursos sociales y económicos. Son proporcionados por la red social en la cual se encuentra la persona que es la fuente del soporte emocional y económico que se requiera para que el sujeto pueda enfrentar con éxito las dificultades que se le presentan. La red social no involucra solo a la familia sino a todo el conjunto social donde ésta se encuentra. En esta dirección expresa la autora que el hecho de que una familia resulte no ser resiliente ante determinado problema, no solo da cuenta de la incapacidad de los miembros de la familia sino del conjunto social que debió auxiliarlos y apoyarlos.
C) Procesos comunicativos. Abarca los siguientes aspectos:
1. Claridad. La claridad permite que todos los miembros del grupo familiar sepan a que se enfrentan y puedan escoger qué recursos tienen para afrontar la crisis que afecta a toda la familia. Mensajes (palabras y conducta) claros y coherentes, así como la clarificación de la información ambigua y búsqueda de enunciación de la verdad.
2. Expresión emocional sincera. Aporta un clima de mutua confianza, empatía y tolerancia que hace posible que sus miembros puedan expresar los sentimientos emergentes ante los eventos críticos y el estrés crónico, sin detenerse a pensar si este tipo de comportamiento será aceptado o no. Impide que se den los efectos de una socialización por género y facilita su expresión natural. Se trata de compartir una amplia gama de sentimientos tales como alegrías y tristezas, esperanzas y temores. Todo ello a través de la empatía mutua, la tolerancia a las diferencias, evitándose las acusaciones y potenciando las relaciones placenteras y el humor.
3. Resolución cooperativa de problemas. Se precisa de la colaboración mutua entre los miembros de una familia y decisiones sean compartidas, lo cual implica que haya una negociación donde se tienen en cuenta las necesidades de todos los miembros de la familia y cada uno de ellos pueda aportar diferentes ideas para resolver la crisis que se afronta. Dicha colaboración permite que las familias se planteen prioridades y metas, tomando pasos concretos para conseguirlas, mediante los diálogos apreciativos, para concentrar en las metas, apoyarse en el éxito y aprender del fracaso. También, potenciar postura proactiva para prevenir el problema y las crisis, preparándose para los desafíos futuros.

Fuente: elaboración propia basada en Walsh (2004).

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barranco, C. (2002). *La Calidad percibida en Centros de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica de Tenerife. Un enfoque integrado de la Calidad de Vida, Calidad de Servicio y Calidad de Vida Laboral*. Tenerife: Cabildo de Tenerife.
- Barranco, C. (2004). La Intervención en Trabajo Social desde la Calidad Integrada. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 79-103 ó en <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5592>.
- Barranco, C.; García, M.D.; Casañas, C.; González, C. y Perdomo, F. J. (2009). Trabajo Social, calidad integrada y metodología de investigación-acción-participación en organizaciones de bienestar social. Comunicación presentada al XI Congreso Nacional de Trabajo Social, celebrado en Zaragoza.
- Blanco, A. y Chacón, F. (1985). *La evaluación de la calidad de vida*. En J. F. Morales, J. F.; Blanco, A.; Huici, C. y Fernández, J. M. (Eds.), *Psicología Social Aplicada*. Madrid: Morata.
- Casas, F. (1989). *Técnicas de Investigación Social: Los Indicadores Sociales y Psicosociales*. Barcelona: PPU.
- Cyrułnik, B (2002). *Los patitos feos*. Gedisa, Barcelona
- Forés, A. y Grané, J. (2008). *La resiliencia Crecer desde la adversidad*. Barcelona: Plataforma
- Gastañaga, J.L. (2004). Trabajo social, familia y escuela. Extraído el 20 de mayo de 2008, de <http://revistas.ucm.es/trs/02140314/articulos/CUTS0404110255A.PDF>
- Grotberg, E. y Smith, R. (1988). Longitudinal study. *Development and Psychopatology*, 5: 503-515.
- Grotberg, E. (1995). The International Resilience Projecten R. Roth (ed.), *Psychologists Facing the Challenge of a Global Culture with Human Rights and Mental Health*, 239-256.
- Grotberg, E. (2006). Qué entendemos por resiliencia, cómo promoverla y cómo utilizarla. En Grotberg, E. (comp.). *La resiliencia en el mundo de hoy. Cómo superar las adversidades*. Madrid: Gedisa.
- Henderson, N.; Milstein, M. M. (2003). *Resiliencia en la Escuela*, Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica.
- INSTRESS (2007). *La cuestión de la Resiliencia en jornadas con mujeres víctimas de violencia*. Extraído el 17 de mayo de 2009, de <http://www.intress.org/pdf/resiliencia.pdf>
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Buenos Aires: Hvmanitas.
- Manciaux, M. (compilador) (2003). *La resiliencia: resistir y rehacerse*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Milstein, M. y Henderson N. (2003). *Resiliencia en la Escuela*. Argentina: Buenos Aires. Paidós
- Mondragón, H. (2007). *La casita de vanistendael: juego digital un recurso didáctico para el concepto de resiliencia*. Extraído el 20 de junio de 2009, de <http://ihm.ccadet.unam.mx/virtualeduca2007/pdf/13-HMO.pdf>
- Quintero, A. M. (2000) *La resiliencia: un reto para el trabajo social*. Extraído el 20 de junio de 2009, de <http://www.fts.uner.edu.ar/publicaciones/fondo/num21/quintero21.htm>
- Schalock, R. y Verdugo, M. A. (2003). *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Madrid: Alianza.
- Suárez Ojeda, N. (2001). Una concepción latinoamericana: la resiliencia comunitaria. En A. Melillo y N. Suárez Ojeda. *Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas*. Barcelona: Paidós.
- Vanistendael, S. y Lecomte, J. (2002) *La felicidad es posible. Despertar en niños maltratados la confianza en sí mismos: construir la resiliencia* Barcelona: Gedisa.
- Verdugo, M.A. (Dir.). (2006) *¿Cómo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Instrumentos y estrategias de evaluación*. Salamanca: Amarú.
- Villalba Quesada, C. (2004). *La perspectiva ecológica en el trabajo social con infancia, adolescencia y familia*. *Portularia*, 4, 287-298.
- Villalba Quesada, C. (2006). El enfoque de la resiliencia en Trabajo Social. *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*, 1 Extra, 466-498.
- Walsh, F. (1998). El concepto de resiliencia familiar: crisis y desafío. *Sistemas Familiares*, 1, 11-14.
- Walsh, F. (2004). *Resiliencia Familiar. Estrategias para su Fortalecimiento*. Madrid: Buenos Aires Amorrortu.
- Werner, E. y Smith R. (1982): *Vulnerable but invincible: a study of resilient children*. New York, McGraw-Hill.
- Van Gigch, H. P. (1990). *Teoría General de Sistemas*. México: Trillas.

