

A RESILIENCIA NAS SITUACIÓNS DE CRISE: UNHA NOVA VISIÓN

Iria Engroba Penabad
Alumna da EUTS de Santiago de Compostela

RESUMO:

A capacidade da resiliencia axuda a superar as dificultades e posteriormente permite lograr adaptarse con normalidade á rutina diaria que anteriormente caracterizaba ás vidas das persoas afectadas. Con ela, promóvese un enfoque dende as fortalezas que implica coñecer as capacidades, habilidades e recursos presentes nas persoas, desenvolvelos e establecer mecanismos de compensación co fin de diminuír os factores de risco. Este enfoque, introduce novas alternativas na intervención dos traballadores sociais; as cales xeralmente centran a atención nas carencias e nas dificultades.

Non obstante, centrarse nas fortalezas non implica esquecerse das debilidades, de aí a necesidade de profundar en estudos sobre crise para coñecer de primeira man os factores resilientes que toman parte no proceso. Desta forma, indágase naqueles factores que exercen como factores de protección e que ofrecen unha nova visión, máis positiva, á situación que refortalece e facilita o proceso de superar as adversidades dunha maneira máis satisfactoria.

PALABRAS CLAVE:

Resiliencia, factor de protección, enfoque nas fortalezas, situacións de crise, intervencións sociais.

RESUMEN:

La capacidad de la resiliencia ayuda a superar las dificultades y posteriormente permite lograr adaptarse con normalidad a la rutina diaria que anteriormente caracterizaba a la vida de las personas afectadas. Con ella, se promueve un enfoque desde las fortalezas que implica conocer las capacidades, habilidades y recursos presentes en las personas, desenvolverlos y establecer mecanismos de compensación con el fin de disminuir los factores de riesgo. Este enfoque, introduce nuevas alternativas en la intervención de los trabajadores sociales; las cuales generalmente centran la atención en las carencias y en las dificultades.

Sin embargo, centrarse en las fortalezas no implica olvidarse de las debilidades, de ahí la necesidad de profundizar en estudios sobre crisis para conocer de primera mano los factores resilientes que toman parte en el proceso. De esta forma, se indaga en aquellos factores que ejercen como factores de protección y que ofrecen una nueva visión, más positiva, a la situación que refortalece y facilita el proceso de superar las adversidades de una manera más satisfactoria.

PALABRAS CLAVE:

Resiliencia, factor de protección, enfoque en las fortalezas, situaciones de crisis, intervenciones sociales.

ABSTRACT:

The ability of resilience helps overcome difficulties and subsequently achieves normally adapt to the daily routine that previously characterized the life of people affected. With it, an approach is promoted from the strengths that means knowing the capacities, skills and resources in people, unwrap and establish mechanisms for compensation in order to reduce risk factors. This approach introduces new alternatives in the intervention of social workers; which generally focus on the shortcomings and difficulties.

However, focusing on strengths does not mean forgetting weaknesses, hence the need for further studies of crisis to know the resilient factors involved in the process. This way, it explores the factors that exert as protective factors and offering a new vision, more positive, the situation that strengthens and facilitates the process of overcoming the adversities of a more satisfying way.

KEYWORDS:

Resilience, protective factors, focus on strengths, crisis situation, social interventions.

1. RESILIENCIA

A maior parte das investigacións mostran que a resiliencia é un concepto de estudo recente pero que porén se atopa nos seres humanos dende o momento no que nacen. Seguindo a Henderson (2006, p. 18) “A resiliencia é a capacidade do ser humano para facer fronte ás adversidades da vida, aprender delas, superalas e inclusive, ser transformados por estas”.

Non obstante, aínda a día de hoxe non existe unha definición consensuada sobre a dita capacidade, o que provocou que o seu estudo se dividira en tres etapas diferenciadas que Ruiz e López (2012) explican:

- Na primeira etapa realizouse un estudo sobre as calidades e fortalezas que axudan os individuos a superar as adversidades, obtendo como resultado: ter iniciativa, ser tolerante, ter autoestima... Ao mesmo tempo, delimitáronse os factores resilientes de Grotberg: eu teño, eu son, eu estou e eu podo.
- Na segunda etapa o estudo centrouse en responder en como se adquiren as calidades resilientes. En este caso, enténdese a resiliencia como un proceso no que as influencias do ambiente e do individuo interactúan e permite que este se adapte. As autoras explican aquí o modelo de resiliencia de Richardson o cal sinala que ante unha crise, a persoa ten opción de elixir cal van ser os resultados. Os resultados clasifícanse en:
 - Reintegración resiliente: a persoa experimenta crecemento coa crise.
 - Homoestase: a persoa non aprende da crise.
 - Perda: a persoa non ten motivación para facerlle fronte ás demandas que proceden das circunstancias da vida.
 - Reintegración disfuncional: a persoa ten condutas destrutivas para ela e para os demais.
- Na terceira etapa equiparase a motivación á resposta de reintegración resiliente, é dicir, o simple feito de recibir unha boa noticia axuda a crecer cando a persoa se atopa fronte a unha adversidade.

A partir destes estudos, establécense aqueles piares que compoñen a resiliencia e que son fundamentais coñecer para fomentar as prácticas resilientes nas intervencións dos traballadores sociais. Melillo (citado en Barranco, 2009) contempla os seguintes:

- A importancia de ter unha autoestima consistente, que provén do coidado afectivo que o adulto lle dá ao neno ou ao adolescente.
- Introspección: preguntarnos a nós mesmos e respondemos dunha maneira honesta.
- Independencia: capacidade de fixarse límites entre a persoa e o medio conflitivo.
- Capacidade de relacionarse: establecer lazos afectivos con outras persoas.
- Iniciativa: o feito de poñerse a proba en tarefas cada vez máis complexas e esixirse a un mesmo.

- Humor: deixa de lado os sentimentos negativos. Manil (2013, p. 33) sinala:

Un exemplo disto é Freud que viviu terribles dramas persoais (a morte de dous fillos, persecución nazi, o final co cáncer) e escribiu: o humor non se resigna, desafía, implica non só o triunfo de min, senón tamén do principio do pracer que así atopa o medio para afirmarse a pesar das realidades externas desfavorables.

- Creatividade: capacidade de crear orde dentro do desorde e do caos.
- Moralidade: capacidade de comprometerse cos valores e coas consecuencias para estender o desexo persoal do benestar.
- Capacidade de pensamento crítico: póñense en funcionamento os mecanismos de afrontamento, xa que a persoa analiza as responsabilidades do feito traumático ou da adversidade.

A maiores, a capacidade de resolución de problemas é determinante á hora de afrontarse a unha situación crítica dado que permite activar os mecanismos de afrontamento. Ao mesmo tempo, o pensamento optimista debería ser algo ineludible na resiliencia dado que fomenta a visión das fortalezas.

Cabe sinalar, que non por que unha persoa posúa todos os piares anteriormente descritos, vai a ter respostas resilientes xa que as influencias de factores externos son determinantes. Ademais, se un dos piares está desenvolto considerablemente, poderá exercer como balanza diminuindo os factores de risco.

1.1 A resiliencia en traballo social

Xeralmente as intervencións realizadas dende o traballo social poñen o seu enfoque nas necesidades que en moitas ocasións impiden a visibilidade das fortalezas que as persoas usuarias teñen.

De feito, nun estudo realizado por Juárez (2012) con base nas capacidades que compoñen a resiliencia nas persoas, móstrase que os traballadores sociais entrevistados exploran as capacidades de interacción/relación, iniciativa, independencia, humor, introspección e autoestima a través de procesos inconscientes. Noutras palabras Juárez (2012, p. 30) di: “As capacidades son máis evidentes cando se mostran nos seus extremos máis polarizados, carencia delas ou unha evidente presenza”. Polo tanto, non son obxecto de intervención estas capacidades que quedan na maior parte das veces empanadas coa problemática principal que o usuario expón.

Noutro estudo levado a cabo por De La Paz (2011) realizáronse 24 entrevistas a traballadores sociais escollidos ao azar, especialistas en diferentes campos de intervención. O obxectivo era analizar tres informes

sociais en cada unha das entrevistas para obter información sobre como realizan os traballadores sociais a recollida de información e, polo tanto, a valoración da situación, diagnóstico, tratamento etc. Os resultados obtidos mostran que se realizan as indagacións necesarias para coñecer o caso pero que non obstante non se fai unha exploración sobre os aspectos positivos de partida, nin se analizan as fortalezas que están presentes no caso. Certo é que os informes sociais se atopan cada vez máis estandarizados e que o tempo dedicado a intervencións vese en moitos casos limitado, o que diminúe a posibilidade de realizar unha recollida de datos baseada nas fortalezas.

Non obstante, De La Paz (2011) sinala que se nos centramos nas fortalezas serán outras as posibilidades de intervención. Ademais, a resiliencia prevén a aparición de novos problemas xa que axuda a anticiparse a eles e formula estratexias de afrontamento máis eficaces (Villalba, 2006).

2. SITUACIÓNS DE CRISE

A multitude de cambios económicos e sociais presentes no contexto a día de hoxe, incrementa a proximidade que nos últimos anos se tivo cara ao concepto de crise. A pesar disto, na sociedade actual non existe aínda un coñecemento exacto do que esta palabra quere dicir, levando moitas veces o seu contido a calquera tipo de situacións que levan un nivel de estrés elevado.

De feito, na definición de crise: situacións inesperadas que nos obrigan a realizar cambios na nosa vida e a poñer en marcha mecanismos de adaptación (Mercé, 2014), teñen cabida múltiples situacións e de diferente calibre o que dificulta as intervencións dos profesionais que se atopan moitas veces con dificultades para poder afrontar as adversidades que os usuarios presentan, debido á gran extensión do propio concepto e á inexistencia duns límites claros e fixos. En relación con isto, e como ben di Herrero (2014) a definición dos termos relevantes neste tipo de situacións é imprescindible xa que a delimitación conceptual é un paso fundamental para asentarse a adecuada intervención profesional en situacións de crise ademais de enriquecer á profesión como coñecemento científico.

Ademais, á hora de intervir ante situacións críticas os traballadores sociais atopan certos inconvenientes: por un lado, teñen unha variedade de funcións pouco claras xa que son múltiples e moi variadas e por outro lado, o seu descoñecemento por parte dos profesionais cos que interveñen. Exemplo disto son experiencias como a de Pérez (2011) o cal, tras a intervención do Samur Social no atentado terrorista do 11 de marzo en Madrid, contempla que se debe traballar no fomento da visibilización da actuación dos servizos sociais e no establecemento dunha actuación xerarquizada para evitar o caos. Na mesma liña, a xefa de sección de servizos sociais do concello de Santiago de Compostela, Botas (2014), recolle que entre as dificultades na actuación dos traballadores sociais no accidente Alvia

o 24 de xullo de 2013 se atopou que as funcións non estaban predeterminadas polo cal xurdían a medida que o acontecemento se ía desenvolvendo.

Polo tanto, o labor dos traballadores sociais é pertinente neste contexto para diminuír o impacto que as situacións críticas teñen na vida de quen as padece, ofrecendo apoio e solucionando aquelas demandas que as persoas manifestan. É entón primordial consolidar o espazo de intervención nesta tipoloxía de situacións, é dicir, profundar nos modelos teóricos aplicables que xa Arricivita (2013) analiza e determina, e delimitar as funcións para facilitar as intervencións dos profesionais, promover actuacións xerarquizadas e dar unha resposta máis rápida.

3. A RESILIENCIA COMO FACTOR DE PROTECCIÓN

Hai estudos que reflicten que tras a vivencia dunha situación de crise ou dunha situación traumática as persoas saen fortalecidas na medida en que extraen aspectos positivos do acontecemento sobrevido, e incrementan a adaptabilidade ás futuras adversidades que van tendo lugar no proceso da vida. De feito, Uriarte (2010) di que xa durante as crises as persoas afectadas mostran unha capacidade de absorción e axiña establecen condutas que exercen como mecanismo de compensación.

A continuación preséntanse estudos que reflicten a transformación e o crecemento persoal que viviron persoas tras a superación dunha situación crítica:

- No ano 1995, realizouse un estudo a 154 mulleres que na súa infancia sufriron abuso sexual. Case a metade (46.8%) saíron fortalecidas dese trauma infantil xa que incrementaron a capacidade de protección nos nenos, a capacidade de autoprotección e desenvolveron unha personalidade máis resistente e autosuficiente (McMillen, Zurvain e Rideout, citados en Vera, Carbelo e Vecina, 2006).
- No 2002, o obxecto de estudo foron 36 superviventes dunha catástrofe dunha plataforma petrolífera que foron entrevistados 10 anos despois. Demostraron que máis da metade dos entrevistados melloraron as súas relacións persoais, crecemento emocional e seguridade económica (Hull, Alexander e Klein, citados en Vera et al., 2006).

Tamén existen estudos que mostran algunhas das calidades e fortalezas que axudaron ás persoas a afrontar as crises:

- Benito, Oudda, Benito, Lahera e Fernández (2010) analizaron todas as historias clínicas do Centro de Saúde Mental de Alcalá de Henares, relacionadas cos atentados, dende o 12 de marzo de 2004 (un día despois dos atentados) ata o 30 de xuño de 2004. Dous anos e medio

despois realizouse unha entrevista telefónica aos pacientes preguntándolles que crían que foi o que máis lles axudou a superar a situación. As respostas clasificáronse en diferentes categorías entre as cales destaca que o factor de resiliencia máis mencionado foi o contorno familiar.

- No 2013, realizáronse entrevistas a nove mulleres recuperadas dun trastorno de conduta alimentaria para coñecer se experimentaran o proceso de resiliencia. Obtivéronse sete compoñentes da resiliencia, os cales lles axudaron a recuperarse: cambio de condutas, inicio de actividades e hobbies, actividades de desafogo emocional, apoio social, activación de valores persoais, experiencias de conciencia plena e o aumento do coñecemento de si mesmas (Las Hayas, Aguirre, Padierna e Calvete, 2013).

Tras o análise dos diferentes estudos obtense que fronte unha situación crítica adéstranse as nosas forzas internas sempre e cando exista un equilibrio entre factores externos e internos, é dicir o feito de que unha persoa teña unha autoestima consistente e unha rede de apoio social importante fai que a persoa se atope máis forte para superar calquera situación crítica. Polo tanto, a resiliencia non só se caracteriza por adaptarse dunha maneira normalizada tras unha crise se non que, de acordo con Muñoz (2005), exerce como factor de prevención ao minimizar as secuelas que produce a adversidade e incluso impedir a repetición desas situacións.

CONCLUSIÓN

Os traballadores sociais deben coñecer e potenciar os aspectos resilientes nas persoas usuarias eliminando desta forma ou polo menos reducindo o impacto que as situacións críticas producen. A resiliencia aparece entón na intervención como factor de prevención, e ofrece outra visión da situación e da repercusión que esta ten na persoa, o que dá lugar a novas alternativas á hora de intervir. Ao mesmo tempo, as funcións dos traballadores sociais ante situacións críticas seguen a ser moi difusas e pouco claras o que repercute moi negativamente nas actuacións realizadas en coordinación con outros profesionais. Ademais, é importante promover a formación nesta materia xa que cada vez se dan máis situacións críticas e en elas a actuación dos traballadores sociais é primordial.

Polo tanto, posuír unha visión máis positiva das situacións axuda a fortalecer os recursos e forzas internas da persoa e a poñer en práctica os mecanismos de afrontamento; o que facilitará a superación de calquera outra situación crítica. Desta forma, as intervencións dos traballadores sociais irán encamiñadas ao alcance do benestar social fomentando máis coa nunca o principio de autonomía persoal xa que así, fronte a unha situación similar, será a persoa a que empregue os seus propios recursos internos para afrontar as problemáticas.

BIBLIOGRAFÍA

- ARRICIVITA, A. L. (2013). *Manual para trabajadores sociales y otros profesionales de la ayuda*. Huesca: Autor
- BARRANCO, C. (2009). “Trabajo social, calidad de vida y estrategias resilientes”. *Portularia*, 9 (2), 133-145. Recuperado de [file:///C:/Users/Iria/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialCalidadDeVidaYEstrategiasResilientes-3125050%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Iria/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialCalidadDeVidaYEstrategiasResilientes-3125050%20(1).pdf)
- BENITO, A., OUDDA, L., BENITO, G., LAHERA, G. E FERNÁNDEZ, A. (2010). “Los factores de resiliencia ante situaciones traumáticas. Análisis tras los atentados del 11 de marzo en una muestra de pacientes en el CSM de Alcalá de Henares”. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 30(107), 375-391. Recuperado de <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/16085>
- BOTAS, M. A. (2014). “Traballo Social en situación de crise, emerxencias e catástrofes”. *Fervenzas. Revista Galega de Traballo Social*, 17, 29-35.
- DE LA PAZ, P. (2011). “La intervención en Trabajo Social desde la perspectiva de las fortalezas”. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 155-163. Doi: 10.5209/rev_CUTS.2011.v24.36865.
- HENDERSON, E. (2006). “¿Qué entendemos por resiliencia? ¿Cómo promoverla? ¿Cómo utilizarla?” En E. Henderson (Comp.) *La resiliencia en el mundo de hoy: cómo superar las adversidades* (pp. 17-57). Barcelona: Gedisa Editorial.
- HERRERO, I. (2014, marzo). Aspectos teóricos e prácticos da intervención social en situacións de crise, emerxencia ou catástrofe. Comunicación presentada a las *Jornadas del Colegio Oficial de Trabajo Social de Galicia (COTSG). El Trabajo Social en situaciones de crisis, emergencia o catástrofe*. Santiago de Compostela.
- JUÁREZ, A. (2012). “Construir desde las fortalezas: Trabajo Social y resiliencia”. *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 70(136), 5-36.
- LAS HAYAS, C., AGUIRRE, M., PADIERNA, J. A. E CALVETE, E. (2013). “El proceso de resiliencia en los trastornos de la conducta alimentaria”. En B. Charro e M. J. Carrasco (Coords.). *Crisis, vulnerabilidad y superación* (pp. 151-165). Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- MANIL, P. (2013). “El humor y la resiliencia en cooperación”. En S. Vanistendael, P. Gaberan, B. Humbeeck, J. Lecomte, P. Manil e M. Rouyer. *Resiliencia y humor* (pp. 29-44). Barcelona: Gedisa Editorial.

- MERCÉ, M. (2014). *Crisis Emocionales. Inteligencia emocional aplicada a las situaciones de crisis, enfermedad y pérdidas*. España: Editorial Amat.
- MUÑOZ, V. (2005). “Educar para la resiliencia: un cambio de mirada en la prevención de situaciones de riesgo social”. *Revista Complutense de Educación*, 16(1), 107-124. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED0505120107>
- PÉREZ, D. (2011). “El Samur Social como servicio social de atención a las emergencias sociales: su papel en la catástrofe del atentado terrorista del 11 M y en el grave accidente aéreo de Spanair. Intervención social en situaciones de emergencias sociales II”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 94, 9-31.
- RUIZ, G. T. E LÓPEZ, A. E. (2012). “Resiliencia psicológica y dolor crónico”. *Escritos de Psicología*, 5(2), 1-11. Doi: 10.5231/psy.writ.2012.1001.
- URIARTE, J. D. (2010). “La resiliencia comunitaria en situaciones catastróficas y de emergencia”. *Revista de Psicología*, 1, 687-693. Recuperado de http://infad.eu/RevistaINFAD/2010/n1/volumen1/INFAD_010122_687-693.pdf
- VERA, B., CARBELO, B. E VECINA, M. L. (2006). “La experiencia traumática desde la psicología positiva: resiliencia y crecimiento postraumático”. *Papeles del psicólogo*, 27(1), 40-49. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1283>
- VILLALBA, C. (2006). “El enfoque de resiliencia en trabajo social”. *Acciones e investigaciones sociales*, 1, 466-495. Recuperado de [file:///C:/Users/Iria/Downloads/Dialnet-ElEnfoqueDeResilienciaEnTrabajoSocial-2002483%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/Iria/Downloads/Dialnet-ElEnfoqueDeResilienciaEnTrabajoSocial-2002483%20(6).pdf)