

# O MODELO DE INTERVENCIÓN EN TRABALLO SOCIAL EMPÁTICO- EMOCIONAL DESDE UNHA MIRADA SENTÍ -PENSANTE

---

*Emiliano A. Curbelo Hernández.  
Doutor en Traballo Social, mestrado  
en Intervención Social e Comunitaria do EEES  
emilianocur@gmail.com*

*“Ni somos solo cuerpo, ni solo pensamientos,  
ni solo emoción, ni solo pasión,  
pero un pensamiento sin emociones agoniza,  
un pensar aséptico es un pensar amputado,  
solo una sombra fantasma de nuestro pensar vivo (...).”  
(Ariño y Berasaluze, 2018, p. 31).*

## RESUMO

Numerosas cuestións epistémicas da disciplina do traballo social, entre outras, adoitan dimanar da sistematización da práctica profesional dos traballadores/as sociais que, como adoita dicirse, están todos os días “nas trincheiras”, e posúen unha mochila cargada de multitude de vivencias emocionais e afectivas, así como de experiencias técnicas e profesionais que, por unha ou outra razón, non adoitan ser concretizadas en novas teorías e/ou modelos. Con respecto ao modelo de intervención en traballo social empático-emocional que se propón, entendo que constitúe unha viaxe com-

partida entre almas que promove e facilita unha capacidade resolutive dos problemas e unha transformación das persoas<sup>1</sup> e as súas circunstancias, que ten no amor<sup>2</sup> o seu alicerce reitor e base fundamental. O argumentado é produto de anos de experiencia na práctica profesional a pé de rúa xunto a unha ampla bagaxe docente e investigadora, pretende compartir o escrito como forma de socializar o coñecemento, a modo de simple proposta, deixa as portas abertas a novas achegas, maiores matizacións ou concretizacións e mesmo pode ser sometido a críticas construtivas. Das características do modelo empático-emocional desde unha mirada sentín-pensante, trata o presente manuscrito.

## PALABRAS CLAVE

Traballo social, modelo de intervención, práctica profesional, empatía, emocionalidade.

## RESUMEN

Numerosas cuestións epistémicas de la disciplina del Trabajo Social, entre otras, suelen dimanar de la sistematización de la práctica profesional de los trabajadores/as sociales que, como suele decirse, están todos los días “en las trincheras”, poseyendo una mochila cargada de multitud de vivencias emocionales y afectivas, así como de experiencias técnicas y profesionales que, por una u otra razón, no suelen ser concretizadas en nuevas teorías y/o modelos. Respecto al modelo de intervención en Trabajo Social empático-emocional que se propone, entiendo que constituye un viaje compartido entre almas que promueve y facilita una capacidad resolutive de los problemas y una transformación de las personas<sup>1</sup> y sus circunstancias, teniendo en el amor<sup>2</sup> su pilar rector y base fundamental. Lo argumentado es producto de años de experiencia en la práctica profesional a pie de calle junto a un amplio bagaje docente e investigador, pretendiendo compartir lo escrito como forma de socializar el conocimiento, a modo de simple propuesta, dejando las puertas abiertas a nuevas aportaciones, mayores matizaciones o concretizaciones e incluso pudiendo ser sometido a críticas constructivas. De las

---

<sup>1</sup> Para simplificar, durante el desarrollo textual, se ha hecho mayormente uso del término la/s persona/s, pero se debe entender y comprender que se puede aplicar también al resto de niveles de intervención del Trabajo Social como familias, grupos y colectividades.

<sup>2</sup> *El concepto de amor*, en dicho contexto, se debe entender como un *amor fraterno*, un sentimiento afectivo muy fuerte de complicidad, dedicación e interés por el otro/a que genera una emocionalidad y sentimientos positivos, así como soluciones asertivas y afectivas conjuntas, con el objeto que, su descripción, no nos derive a una comprensión “amarillista” carente de cientificidad y alejada de lo que se pretende transmitir.

características del modelo empático-emocional desde una mirada sentí-pensante, trata el presente manuscrito.

## **PALABRAS CLAVE**

Trabajo Social, modelo de intervención, práctica profesional, empatía, emocionalidad.

## **ABSTRACT**

Numerous epistemic issues of the discipline of Social Work, among others, usually arise from the systematization of the professional practice of social workers who, as they say, are every day “in the trenches”, having a backpack loaded with crowds of emotional and affective experiences, as well as technical and professional experiences that, for one reason or another, are not usually materialized in new theories and / or models. Regarding the model of intervention in “empathic-emotional” Social Work that is proposed, I understand that it constitutes a shared journey between souls that promotes and facilitates a problem-solving capacity and a transformation of people and their circumstances, having in love their pillar and fundamental base. What has been argued is the product of many years of experience in professional practice at street level together with a broad teaching and research background, trying to share what is written as a way of socializing knowledge, as a simple proposal, leaving the doors open to new contributions, more nuances or concretizations and may even be subjected to constructive criticism. This manuscript deals with the characteristics of the empathic-emotional model from a feeling-thinking point of view.

## **KEYWORDS**

Social Work, intervention model, professional practice, empathy, emotionality.

## **INTRODUTORIO E CONVERSATORIO DISCURSIVO-REFLEXIVO**

Antes de nada, sinto a imperiosa necesidade de realizar unhas breves pinceladas e aclaracións epistémicas, para un mellor entendemento e comprensión do modelo proposto. Como formulación de base, a nivel macro, desde a cosmovisión do traballo social, fundaméntase nas correntes teóricas paradigmáticas materializadas nas seguintes lóxicas:

Táboa I: Correntes teóricas paradigmáticas

<p>Lóxica-racional</p>	<p>Está presente en calquera intervención do traballo social. Rigor científico baseado nos coñecementos teóricos e prácticos da disciplina</p>
<p>Lóxica empática-emocional</p>	<p>Aínda que en menor medida tamén se manifesta en calquera intervención desde o traballo social, desde a miña perspectiva, asígnase maior prioridade e prevalencia ao seu sentido e alcance</p> <p>Dimanada dos aspectos emocionais e afectivos que xorden en calquera proceso de intervención social participativa e representativa, desde un sentimento afectivo moi forte de complicidade, dedicación e interese polo outro/a que xera sentimentos positivos, así como solucións asertivas e afectivas conxuntas</p>
<p>Lóxica desde un enfoque ou perspectiva de dereitos</p>	<p>Aglutina e reconece os dereitos sociais e humanos das persoas, non por caridade nin filantropía, senón que vai máis aló, interpélase ao principio de responsabilidade pública e ás garantías que ofrecen as diversas normativas nacionais e supranacionais</p>

Fonte: elaboración propia.

Da descrición da táboa, pouco queda por explicar, con todo, debemos entender que, a mirada “sentín-pensante” que se propón, engloba as dúas primeiras lóxicas expostas, por defecto, presentes na esencia do traballo social, aínda que se propón dotar e fomentar cun maior alcance e contido á segunda. Así mesmo, a terceira lóxica indicada debe sobrevoar ás dúas

anteriores para dotalas dun verdadeiro sentido garante dos dereitos innatos da/s persoa/s.

Á súa vez, desde unha análise micro, desde este modelo, a praxe explícitase, concrétese e desenvólvese substancialmente con base nas seguintes dimensións:

- A dimensión transformadora: parafraseando a Aguado (2004, p. 16) “un fenómeno u objeto es complejo cuando implica una amplia e intrincada red de elementos, relaciones entre elementos y manifestaciones posibles”. De feito subxacen elementos da complexidade, indo máis aló do mero asistencialismo, enténdese a persoa como suxeito cun alto grao de participación ou representación no proceso interventor, todo iso, desde unha perspectiva non paternalista que garante o cumprimento dos dereitos sociais e humanos. As liñas de actuación son lonxitudinais no espazo e no tempo, non se fala de problema, senón de múltiples problemas ou situacións de malestar social interconectadas entre si que, non empezan ou acabañen un determinado momento e espazo, senón, máis ben, explícitanse de maneira circular, e existe unha simetría na relación de axuda profesionalizada entre a/s persoa/s e o ou a traballador/a social, mantendo unha imbricación entre o técnico, o emocional e o enfoque de dereitos. O principal recurso é o profesional e a/s persoa/s, aínda que subsidiariamente, se consideren as axudas, as prestacións e os recursos sociais como un apoio subsidiario, que teñen como obxectivo a transformación persoal e social, e responden a unha visión posmoderna ou crítica do traballo social.
- A dimensión humanista ou en perspectiva de dereitos: alude aos dereitos sociais da/s persoa/s pero tamén aos dereitos humanos, estes teñen que ver tamén coa protección e promoción da esfera afectiva e emocional, subxectivando o benestar e a calidade de vida, amparándose nas normas nacionais e supranacionais.

Por tanto, desde a maior simplicidade, debemos aclarar que, aínda que, en calquera intervención, por defecto, prodúcese un efecto social e unha participación, tendo en conta que se trata dun intercambio interpersoal do/ da traballador/a social con e entre a/s persoa/s, familias, grupos e colectividades, o que diferencia a social e a social-participativa ou representativa, é o alcance e sentido, é dicir, considerar a/s persoa/s como suxeito/s ou como obxecto/s con todo o que isto leva aparelado.

Evitouse tratar a dimensión asistencial, tendo en conta que, este modelo, non está recomendado para a súa utilización en actuacións simplistas e lineais, ao tratarse substancialmente de intervencións non lonxitudinais que responden á proximidade.

Clarificado todo isto, no traballo social, como en calquera outra disciplina, sempre existen puntos de converxencia e de diverxencia con respecto a determinadas cuestións, e non existen as verdades absolutas, e, nese marco de desencontro e controversia, nace a riqueza do coñecemento, tendo en conta que, as críticas construtivas, serven para avanzar na mellora da disciplina e da práctica profesional. Baixo o devandito esquema mental síntome libre, desde o respecto, máis non desde a aceptación, para criticar o absolutismo e totalitarismo que adoita amparar o traballo social, aínda que ir en contra do establecido, máis aló do academicamente aceptado, supón máis desencontros que satisfaccións.

Francamente, penso que os argumentos atopados, a pluralidade académica os múltiples matices filosóficos, non pensar baixo os mesmos parámetros e criterios, debe ser tamén aceptado, asumido e recoñecido, non se debe favorecer a perpetuación entre o que considera ter a razón e o que carece dela, tendo en conta que, retoricamente, existen múltiples maneiras de xustificar a realidade, por iso, quedo sinxelamente coa seguranza do vivido, a modo dun eremita do social, o demais carece de importancia ningunha para min.

E todo o repertorio non trata de mergullarnos nun debate sobre a tolerancia ou a intolerancia, sobre a transixencia ou a intransixencia, senón que vai máis aló dos puros convencionalismos, tentando que abramos os ollos sen deixarnos durmir no soño da habitualidade, debido a que, a evolución ou a revolución, desde as orixes da historia, proveu daqueles e aquelas que souberon transformar o mundo, a realidade e o cotián, tendo como bandeira a coraxe e o valor de sustentar argumentos sólidos contra o tradicionalmente aceptado, aínda que sexa en solitario. Ao meu criterio, pretendo respectuosamente que nos afastemos da corrente única, entendendo o diferente desde o dogmatismo, a pluralidade e a sublime liberdade. Tentar ser plural e aberto a outras disxuntivas, non debe enmarcarse como un acto de rebeldía, é máis, constitúe un dereito, unha demostración de suma intelixencia e crecemento persoal.

Así é que, ocasionalmente, dado que non me gusta facer uso de xeneralizacións, adoitamos sobrevalorar a certos referentes ou académicos do traballo social. A modo de crítica construtiva, algúns docentes e investigadores/as, carecen da mínima experiencia profesional a pé de campo ou no mellor dos casos, a súa bagaxe nese sentido é irrisorio. E é máis, mesmo podemos atoparnos con persoas que, provindo doutras áreas do coñecemento diferentes ao traballo social, imparten docencia en materias propias da nosa disciplina e mesmo escriben sobre esta, e, vendo o lado positivo das cousas, dado que son partidario de que non debemos apropiarnos do coñecemento, convén que sexa compartido e socializado aínda que sexa con base nunha inxusta mesturanza disciplinar.

En numerosas ocasións, ao non posuír, como menciona Rafael Arredondo, traballador social e doutor en traballo social, a experiencia dun traballador social nas trincheiras” que coñeza e recoñeza minimamente as nosas funcións, actividades e tarefas en e desde os diferentes recursos sociais e servizos, e, por tanto, ignorando a praxe que efectuamos en e fóra dos despachos, desde esa carencia básica de comprensión dos problemas, da/s persoa/s e as súas realidades, desde ese afastamento consubstancial e desde a subxectividade, permítense expor, escribir, opinar etc. sobre multitude de temáticas e/ou cuestións sociais.

Pola contra, calquera dos miles de traballadores/as sociais que exercen a disciplina en cada un dos recunchos máis inhóspitos do mundo -e aos que non se lles adoita valorar os seus coñecementos polo simple feito de non ser formalmente docentes e investigadores/as- ao tratar directamente coa/s persoa/s e as súas problemáticas sociais, posúen unha riqueza holística incommensurable, dimanada de toda esa experiencia acumulada que cargan nas súas mochilas. Desta forma, unha cuestión é o que “se escribe” e outra moi diferente o que “se vive”, tendo en conta que, ninguén toma conciencia realmente das circunstancias, sen coñecer a realidade palpable directamente no escenario na que se produce.

Entón, non é estraño que, moitos compañeiros e compañeiras, no día a día, estean a innovar, inventando e construíndo novas estratexias, métodos, maneiras, modos e formas de intervención. Sen pretendelo, sen sabelo, están a crear e construír teorías e modelos de traballo social que non están a ser compartidos, nin recoñecidos, entre outras razóns, por descoñecer estes/as a maneira de poder sistematizar adecuadamente a devandita práctica profesional. E a devandita excepción, limita extrapolar e traducir toda esa sapiencia nunha teoría ou modelo diferente aos predominantes ou establecidos.

En resumidas contas, neste escenario, propoñer novos enfoques e miradas que poidan ser observadas baixo outras lentes que non sexan as tradicionais, móstrase como unha aventura arriscada, aínda que hai que demostrar unha coraxe sen arrogancia e poñer cor, ilusión, esperanza e vida aos sonhos.

## **1. O modelo de intervención en traballo social empático-emocional desde unha mirada “sentí-pensante”**

Os modelos de intervención en traballo social orientaron e dirixiron a nosa práctica profesional desde os albores das nosas orixes, transitando de rudimentarias bases empíricas a postulados máis complexos que foron evolucionando progresivamente, débense “subrayar que los modelos en Trabajo Social, desde sus inicios, se han ido construyendo a partir de la sistematización de la práctica de las trabajadoras y trabajadores sociales en los distintos

ámbitos de la Acción Social” (Barranco, 2007, p. 68). Por tanto, actualmente, os/as traballadores/as sociais, interveñen sobre a base dos principios reitores dun ou varios dos modelos establecidos -desde unha perspectiva de singularidade ou desde unha perspectiva ecléctica- sobre a base de fundamentos propios do traballo social e das ciencias sociais e humanas en xeral.

Ao meu modo de ver, inicialmente produciuse unha etapa na que se aplicaba un determinado modelo a calquera problemática ou situación de males-tar social, desde unha simplicidade técnica, para, posteriormente, asumir as características e mesturanza dos fundamentos de varios modelos (tendencia ecléctica), chegando ao momento presente, onde parece existir unha corrente que defende a aplicabilidade de modelos especializados a cada contexto, ámbito ou escenario, aínda que queda moito camiño por percorrer. Neste sentido, tal e como afirma Fernández (2017) xorden novos modelos especializados para os diversos campos emerxentes para adecuarnos aos novos retos e realidades. Efectivamente, nesta dirección, Ariño e Berasaluze (2018, p. 36-37) indican que “la diversidad, dinamismo y pluralidad de las realidades en las que trabajamos nos empuja a decidirnos, a elegir y a construir aquellas ideas y teorías que más nos ayuden a comprender y a llevar a cabo un Trabajo Social reflexivo y coherente que no olvide sus fines y que tenga presente un diálogo constante en relaciones de horizontalidad y mutualidad con la ciudadanía”.

Para aclarar o exposto, un modelo pódese describir como un método ou unha estratexia de intervención que foi validada e que pode replicarse noutro contexto obtendo resultados similares, pódese ademais afirmar que constitúe unha representación dunha parte da realidade social, onde se infire que interactúan determinados factores que producen uns resultados desde un carácter instrumental (Sierra, 1984). En similar liña argumental, Escartín (1998) sinala que supón unha construción esquemática da realidade social que permite ser contrastada empiricamente mediante a práctica profesional, esta última, para Payne (1995) definida como un conxunto de principios que asignan coherencia e uniformidade.

Á súa vez, Viscarret (2007) descríbese como unha representación da realidade, feitos, situacións, fenómenos, procesos, estruturas e sistemas, relacionados cunha determinada teoría ou uns supostos teóricos. E para delimitar a importancia que todo o exposto ten para os/as traballadores/as sociais, debemos apelar a Du Ranquet (1996) ao expoñer esta que, facer alusión a un modelo, é basicamente referimos aos elementos que nos orientan sobre como intervir desde a nosa práctica profesional, é dicir, respecto da forma na que obtemos a información e recompilamos os datos que necesitamos, como formulamos as nosas hipóteses e os obxectivos, a maneira de elixir as diferentes estratexias e técnicas acordes ás múltiples situacións problemáticas.

En síntese, o modelo que nos ocupa nútrese da complexidade e a transformación, da esfera emocional, así como se sustenta nos dereitos cosubs-



tanciais das persoas, iso supón que, desde o traballo social, se debe facer necesariamente uso desa mirada “sentín-pensante” baseada na lóxica-racional e empática-emocional para resolver as situacións de malestar social ou as diversas multiproblemáticas, sen esquecer a perspectiva de dereitos. Respecto das particularidades do modelo que se propón, seguidamente, moi sinteticamente, preséntase unha táboa explicativa con algúns dos aspectos máis importantes:

*Táboa II: Características xerais do modelo de intervención en traballo social empático-emocional*

Modelo de intervención en traballo social empático-emocional	
Obxecto	Fundaméntase no amor fraterno, entre o/a traballador/a social e a persoa desde un sentimento afectivo moi forte de dedicación e interese que xera sentimentos positivos e solucións conxuntas desde unha mirada afectiva e emocional pero imprimindo simultaneamente aspectos teóricos e prácticos do traballo social
Contido e accións	<p>Baséase nunha mirada sentín-pensante, e ten o amor como eixe fundamental</p> <p>A intervención a nivel macro ampárase en tres correntes teóricas paradigmáticas: a lóxica-racional, a empático-emocional e a humanista ou en perspectiva de dereitos</p> <p>A intervención a nivel micro susténtase fundamentalmente en dúas dimensións:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A dimensión transformadora: subxacen elementos da complexidade, e vai máis aló do mero asistencialismo, enténdese a persoa como suxeito cun alto grao de participación ou representación no proceso interventor, todo iso, desde unha perspectiva non paternalista que garante o cumprimento dos dereitos sociais e humanos. As liñas de actuación son lonxitudinais e dilatadas no espazo e no tempo, non se fala de problema, senón de múltiples problemas ou situacións de malestar social interconectadas entre si que, non empezan ou acaban, senón que se explicitan de maneira circular, e existe unha simetría na relación de axuda profesionalizada entre a persoa e o/a profesional, mantendo unha imbricación entre o técnico, o emocional e o enfoque de dereitos. O principal recurso é o profesional e a persoa, aínda que subsidiariamente, se consideren as axudas, os recursos sociais e as prestacións como un apoio secundario, que teñen como obxectivo a transformación e responden a unha visión posmoderna ou crítica do traballo social.</li> </ul>

<p>Contido e accións</p>	<p>- A dimensión humanista ou en perspectiva de dereitos: alude aos dereitos sociais das persoas pero tamén aos dereitos humanos, estes teñen que ver tamén coa protección e promoción da esfera afectiva e emocional, amparándose así mesmo nas normas nacionais e supranacionais.</p> <p>O/a traballador/a social sitúase nos diferentes niveis de intervención: individual, familiar, grupal ou comunitario no mesmo plano de igualdade, e busca unha equidade que permita resolver os procesos resolutivos desde unha mirada afectiva e emocional, conxunta e coparticipativa.</p> <p>Confórmase sobre unha serie de fases de procesuais ou metodolóxicas, non necesariamente lineais, senón máis ben circulares: fase exploración ou indagatoria, de intercambio empático-emocional, de concretización ou comprensión emocional e final ou de circularidade.</p>
<p>Valores inspiradores</p>	<p>Ocupa os valores cosubstanciais ao ser humano no marco das relacións interpersoais como a proximidade, a intimidade, a vontade, o compromiso, o coidado, a responsabilidade, o respecto, a valentía, a compaixón, a sabedoría, a confianza e a lealdade e o cumprimento dos dereitos sociais e humanos.</p>
<p>Contexto de aplicabilidade</p>	<p>É aplicable nos diferentes niveis de intervención do traballo social (individual, familiar, grupal e comunitario) e nos diversos escenarios, ámbitos e contextos da acción social, tanto institucionais, como do terceiro sector, como na esfera privada ou no exercicio libre da profesión e considérase á súa vez que, pode coexistir xunto a outros modelos e ademais, pode ser extrapolado a outras disciplinas máis aló do traballo social, a outras realidades e a outros lugares.</p>
<p>Fundamentación e xustificación teórica</p>	<p>Teoría centrada na persoa</p> <p>Teoría construtivista</p> <p>Teoría da comunicación</p> <p>Teoría humanista e existencialista</p> <p>Teoría dunha ética non paternalista e da ética do coidado</p> <p>Teorías sobre modelos cognitivos</p>

*Fonte: elaboración propia.*

Descrito resumidamente o contido da táboa, seguidamente, expoñerase con maior luxo de detalles, cada un dos elementos e características que configuran o modelo proposto:

## **1.1 Obxecto do modelo empático-emocional**

O/a traballador/a social debe mostrar unha colaboración e preocupación polas necesidades sociais e humanas, así como polos problemas da/s persoa/s en calquera das esferas da súa vida, poñéndose no lugar destas desde a maior proximidade posible, pero sen asumir, nin integrar plenamente as sombras e nuboeiros que sobrevoan as súas vidas, mantendo unha adecuada distancia socioemocional, e mostran unha memoria selectiva.

E isto é coherente dado que, temos o deber de axudar con e ata as nosas últimas forzas, aínda que nos topemos con muros infranqueables, con portas pechadas sen chaves, pero sen que todas esas situacións desborden a nosa paz mental e espiritual, evitando que esas dificultades interfiran directamente na nosa vida persoal ou profesional ou dito doutro xeito, en palabras de Julio Concepción “Hay que tener un puerto donde regresar, seguro y certero ante las tormentas. La paz mental, la respiración, la tranquilidad, el alma sosegada que se columpia en la infancia de todos los tiempos”.

É así como, o/a traballador/a social debe visibilizar a/s persoa/s como principais promotores e protagonistas dos seus propios procesos de cambio, desde a súa singularidade e a súa complexidade, como sinala De la Paz (2011) indica, indo máis aló daquilo que posúen as persoas, contando activamente con elas. Desta forma, intervense conxuntamente entre o técnico e o afectivo, por tanto, propónse que este constitúa unha porta de entrada á autonomía e a prosperidade persoal e social onde algúns dos principios reitores do traballo social como son a autodeterminación, a igualdade e a xustiza social, sexan postulados que se fagan notorios con e desde o acompañamento profesional.

Consecuentemente, recoñece o poder compartido do/a traballador/a social para cambiar a vida da/s persoa/s, onde as palabras xogan un papel transcendental en toda a armazón, debido a que, os cambios se producen polas mensaxes que enviamos e recibimos, verbalizadas ou explicitadas baixo as luces dun amor que relaciona a dous seres humanos en constante interacción, mediante un proceso colaborativo de igualdade, tentando poñer alternativas e solucións conxuntas ás problemáticas, aos sufrimentos e aos desafíos que se enfrontan, por iso debemos ensinar e educar a transmutar a angustia, a tristeza, a ansiedade, o pesadume e a amargura, iso que a/s persoa/s teñen secretamente gardado no máis profundo do seu corazón

e que son incapaces de modificar adecuadamente a sentimentos de fe, esperanza, e ilusión.

Ademais, non só o compoñente verbal constitúe a fonte dos cambios, en ocasións, unha mirada, un xesto, un silencio, un simple abrazo que deixa marcada a pel, é tan curativo e resolutivo como calquera das mellores técnicas, aínda que, nesta etapa que estamos a vivir coa Covid19, coa distancia social, a proximidade física converteuse nun tabú e nun obstáculo insalvable que, cada vez máis, nos afasta e constitúe unha barreira infranqueable, non soamente do encontro entre os corpos, senón do entendemento entre as almas.

Efectivamente, úsase o poder da palabra para producir cambios precisos. Mediante a verbalización amorosa e afectiva, constrúense convenientemente relatos, narrativas e argumentos dialécticos que achegan solucións. Por tanto, o obxecto é a transformación das circunstancias globais que se orixinan a calquera nivel, comprendendo a “dor” das persoas, un concepto amplamente tratado pola internacionalmente recoñecida profesora en traballo social, Loly Hernández. Unicamente identificando e comprendendo a orixe e as consecuencias da devandita dor, seremos capaces de establecer unha estratexia máis humana e integradora. Así mesmo, pretende que a/s persoa/s sexan positivas, vivan o presente sen ningunha expectativa de futuro, aprendan a soñar, a mostrar paixón pola vida, a valorar o que teñen e non o que non teñen, a sorrir ante a adversidade, a non renderse.

Aínda que se sostén no amor desde un aspecto positivo, natural e sen esixencias ou contraprestacións, igualmente, reconece as miserias e dificultades da/s persoa/s, aínda que como se veu insinuando, o amor debe constituír o eixe ou fundamento piramidal na intervención cuxo obxecto é apoderar, construír humanidade e cidadanía. Con todo, poderíase pensar que, asignando maior prevalencia a este, pérdese científicidade, aínda que, hai que discorrer que, como se deu a entender, paralelamente ao emocional, o profesional despreza os seus coñecementos teóricos e prácticos baseados no traballo social e nas ciencias sociais e humanas desde o necesario rigor científico.

A teor do sobredito, ese amor do que falamos contéplase como un feito consubstancial á propia natureza do ser humano, e encádrase na moldura das naturezas psicosociais que constitúen unha maneira de observar e interpretar o mundo desde a inocencia dos ollos dun/ha neno/a. Atende con especial preferencia ao emocional, categorizándonos como defensores/as do afectivo, sementando as sementes dunha conduta asertiva, por encima da pasiva ou agresiva, que favoreza un comportamento socialmente adaptado para confrontar aquelas situacións de desigualdade. Así, de todo isto, nace a imperiosa urxencia de orixinar un arco da vella de argumentos que fomenten o apoderamento e propicien a positivización e as fortalezas para a prosecu-

ción dun recadro, onde se teña en conta a esencia do ser humano como un todo, axudándolle, a través dun proceso interactivo, a disgregar as crenzas erróneas, facéndolles comprender e asumir a realidade tal e como é.

## **1.2 Contido e accións do modelo empático-emocional**

Aquí, é oportuno mencionar que se debe falar dunha intervención social participativa ou representativa, entendendo que as situacións de malestar social deben ser dirimidas conxuntamente, aínda que, a/s persoa/s sempre deben dispoñer da última palabra, ao ser estas as principais protagonistas das súas propias vidas, e convén que exista un proceso de retroalimentación constante, onde a/s persoa/s e o traballador/a social, conformen un equipo de traballo e desenvolvan un traballo en equipo.

Desta forma, actuamos como persoas e profesionais “sentín-pensantes”. Nesta dirección, non podemos disgregar o noso pensamento dos nosos sentimentos ou emocións, nin separar o cerebro do corazón, a emoción da razón ou no léxico de Eduardo Galeano “Sentípensar es el modo de relacionarnos con el amor, es el lenguaje que dice la verdad, las mejores personas son aquellos capaces de pensar sintiendo y sentir pensando, es decir, que piensan y sienten a la vez, me gusta la gente sentí-pensante, que no separa la razón del corazón”.

E por iso, tanto o traballador/a social como a/s persoa/s, deben actuar con e desde o corazón pero seguindo a lóxica da razón, dado que nos achegamos aos problemas sociais desde un todo dimensional, polo que, en sentido literal, apelando a ese amor ao próximo, debemos acariñarnos coa alma, desde un pensamento condescendente, humano e fraterno.

Así, o traballo social, debe adaptarse e adecuarse a novas formas de abrigar estes sentimentos, tendo en conta que somos os profesionais das ciencias sociais e humanas, que, quizais, maior comprensión técnica e empática presentamos con respecto ás diferentes convencións, modos e estilos de vida da/s persoa/s e non podemos dispersarnos na abundancia do baleiro da nada.

Á luz do abordado, trátase dun modelo de aprendizaxe que, de maneira coparticipativa, a través do emocional, ensina e educa a/s persoa/s a afrontar os diferentes avatares da súa vida tanto pasada, como presente, como futura, usando as súas propias estratexias que garantan a prosecución de marcos alternativos de pensamento, prestando especial interese sobre como son percibidas afectivamente as dificultades, mantendo unha especial curiosidade polas experiencias e vivencias, desde a sinceridade, honestidade e incondicionalidade, respondendo a unha certa igualdade e cooperación para unha aprendizaxe significativa autónoma e común.

Acertadamente, produce unha transferencia interpersonal que serve para sacudir o corazón fortemente, desvelar os misterios da alma, sen artificios, sen prexuízos preconcebidos, sen segredos, desde esa pegada deixada no camiño percorrido sementado de momentos, onde as cuestións verbais, pero tamén a comunicación non verbal e xestual, promovan esa escoita activa que nos fai ser importantes, convertendo, á súa vez, importantes os/as demais.

Neste todo complexo, debemos preservar a pertinente confidencialidade e o segredo profesional de toda a información que flúa durante o proceso comunicativo, sen entremeternos en cuestións que superan o noso marco funcional e competencial. Obstinadamente, invístense esforzos comunicativos e materiais para lograr cambios condutuais, comportamentais, emocionais, sentimentais e situacionais que permitan desafiar as dificultades e vulnerabilidades, sempre baixo criterios que dignifiquen a persoa, transmutando os aspectos negativos aos positivos para o logro dunha complexa transformación. Seguindo a dita argumentación, Aguado (2004, p. 15) sinala que esta comunicación “é un fenómeno complexo, non só porque abarca distintos ámbitos, senón porque a súa esencia mesma implica correlación, interacción, interdependencia, aspectos estes que constitúen a base mesma da idea de complexidade”.

En calquera caso, o deber é contribuír a que a/s persoa/s externalicen a mellor versión de si mesmas, equilibren as súas preferencias, orixinando un recoñecemento dos seus dereitos, obrigas e compromisos desde unha disciplina sistemática que permita a prolongación de cambios perdurables. Por iso é polo que, o obxectivo non é controlar as emocións, senón máis ben, a reacción que externalizamos ante estas, establecendo un balance entre o que sente, o que se pensa e o que se fai, renunciando ao que somos en favor do que poderíamos ser, como forma de buscar a sintonía nos propósitos da vida, asumindo os coñecementos e adaptándoos ás nosas situacións de vida.

A asepsia é total, non se emiten xuízos valorativos, nin sei prexulga, nin se estigmatiza, unicamente o traballador/a social acompaña, honrando as decisións ou desexos da/s persoa/s aínda que se encadren na irracionalidade ou estean nesgados por algunha outra circunstancia. A finalidade é por tanto, facerlles ver as repercusións do que significan as súas decisións en función das súas realidades, a través do diálogo apreciativo e a confrontación de ideas, posturas, criterios, en suma, blíndase o respecto polo libre albedrío, a igualdade e a liberdade desde un saber, ser e estar, considerando aos individuos como seres únicos e irrepitibles capacitados para solucionar autonomamente as súas problemáticas.

En suma, os/as traballadores/as sociais xunto coa/s persoa/s, deben batallar para converterse en arquitectos das súas propias evolucións desde unha esperanza que propicie a resolución dos cuantiosos problemas e nece-

sidades, converténdoo en actores e actrices defensoras de procesos máis humanos, edificando con iso unha tendencia alternativa onde sexa posible un mundo mellor para todos, pasando dun mundo distópico a outro no que prime a utopía que sempre orientou a profesión.

O modelo especificábase por presentar as seguintes etapas metodolóxicas ou momentos procesuais que, non responden á linealidade senón máis ben á circularidade:

### **1.2.1 Fase de exploración ou indagatoria:**

Trátase do primeiro contacto entre o/a traballador/a social e a/s persoa/s, familia, grupo ou comunidade. Todo o tempo falamos do amor sustentado na intimidade, aínda que, este non pode nacer dun día para o outro, non atende á proximidade, senón máis ben, consiste nun sentimento que se forxa co transcurso do tempo e dentro dun selo de confianza. Nesta etapa, a/s persoa/s transmitíranlle a súa demanda: persoal, social, mental, espiritual e moral ao/á traballador/a social e instituíndo este realizará unha primeira radiografía e aproximación panorámica sobre as súas condicións persoais, familiares, sociais, humanas, afectivas e emocionais, iniciando polo tanto, un primeiro achegamento desde a distancia aos seus problemas e necesidades e á natureza afectiva e sentimental.

### **1.2.2 Fase de intercambio empático-emocional:**

Coa información obtida e orixinaria doutras fontes secundarias, debemos ordenar, categorizar e clarificar os problemas e erixir conxuntamente un relato e unha narrativa dialóxica que permita introducirmos no coñecemento de situacións ocultas desde a confianza entre as partes. Aquí, a empatía debe ser a bandeira que alce o noso compromiso co cumprimento dos dereitos sociais e humanos, á vez que permita ancorar un proceso comunicativo para futuros encontros, co que se producirá un maior achegamento afectivo. En definitiva, débémolle transmitir á persoa que entendemos a súa situación e que nos comprometemos a responder conxuntamente con ela.

### **1.2.3 Fase de concretización ou comprensión emocional:**

Tras unha serie de encontros sucesivos, transítase paulatinamente da mera empatía ao amor compartido, onde flúe un lago de emocións, sentimentos, pensamentos, ideas, no que ambas as partes mostran os seus “anxos e demos” e no que nos abrimos completamente a un encontro espiritual que, máis aló dunha relación de poder se converta nun espazo de sensatez, sen perder de vista o lugar que ocupa cada un no quebracabezas, desenvolvendo

accións conxuntas que sirvan para transmitir un ensino e aprendizaxe que axude á elección das opcións e solucións máis acertadas desde a equidade, xustiza social para tratar de apoderar a persoa desde a perspectiva das potencialidades e fortalezas, desde a positivización como seres humanos mutidimensionais, interdependentes e interconectados entre si, onde se premie e recoñeza esa valentía espiritual e moral que permita que afloren condutas e comportamentos baseados no ímpeto. A saída pasa polo afrontamento dos problemas de forma adulta, autocrítica e autónoma, expandindo un adecuado repertorio de valores, mediante a combinación do razoamento e o sentimento, usando os recursos, servizos, axudas e prestacións para tentar paliar ou resolver a situación problemática.

#### **1.2.4 Fase final ou de circularidade:**

Atendendo á complexidade, neste punto, máis que profesionais e persoas somos seres humanos que transitamos conxuntamente por un espazo común que, desde e coas nosas diferenzas, somos fortes e débiles, sorteando obstáculos, integrando emocións positivas e negativas, tentando transmutar estas últimas ao marco da felicidade, sendo conscientes de que non existe un inicio sen un final, nin un final sen un inicio. Á luz do sobredito, é posible abordar adecuadamente un terminante problema pero poderán xurdir paralelamente outros novos ou mesmo se poden reproducir estes. Aquí a/s persoa/s poden exteriorizar certa autonomía ou quizais haxa que retornar as estratexias afectivas e emocionais que lles permitan abordar as condicións desfavorables autonomamente nas contornas onde se socializan, tendo en conta que, como suxerimos ata a saciedade, os procesos en traballo social non responden á proximidade, senón máis ben, son prolongados e perdurables no espazo e no tempo.

### **1.3 Valores inspiradores do modelo empático-emocional**

Falar de valores é facer referencia a “aquellas actitudes, creencias y principios –sean religiosos, políticos, morales o ideolóxicos– que tienen las personas” (Cubillos, 2014, p. 4). Evidentemente como se foi nomeando, aquí invocamos o valor da empatía e a emocionalidade no transcurso interventor xunto co amor por un mesmo e polos demais. De todo iso, agroman valores consubstanciais ao ser humano no marco das relacións interpersoais como a proximidade, a intimidade, a vontade, o compromiso, o coidado, a responsabilidade, o respecto, a valentía, a compaixón, a sabedoría, a confianza e a lealdade.

Todo o puntualizado supón un alto grao de preocupación polos problemas dos demais, para achegar e recibir un certo apoio sentimental desde as desiguais situacións que se producen, o que permite con maior profundidade



analizar as fragilidades e vulnerabilidades. E isto necesita dese compromiso mutuo que examine que ambas as partes están en disposición de compartir un tempo e un espazo común de camaradería no que, á súa vez, ese amor sexa alimentado con e desde a lóxica-racional que emana dos principios e postulados xerais do traballo social.

O destacado debe ser a catapulta que nos debe estimular para ser a mellor versión de nós mesmos, a través da asunción dunha ética e moralidade que, como sinala Cubillos (2014) nos faga reflexionar no abandono dunha función de control orientada pola normativa da institución desde onde se interveña, defendendo unha relación profesional-persoa, cálida e igualitaria. Baixo este raciocinio, a subordinación aos valores tradúcese nunha maior felicidade, alegría e tranquilidade para e cos demais, tendo en conta que, todos necesitamos amor e afecto nas nosas vidas para poder desenvolvernos persoal, profesional e socialmente desde a vontade de axudar xenerosamente. Así, responde a “sólidos principios e valores encamiñados cara á procura das premisas reais da intervención, como son os tan anhelados cambios de vida, transformación das condutas nocivas, liberación das opresións ou o combate ao encadeamento ás ignorancias, entre moitas outras” (Bruno, 2018, p. 12).

Ademais, débese interpelar detalladamente a dimensión humanista ao recoñecer o valor e a dignidade da persoa (Domínguez, 2002), e convén que exista unha imbricación entre ese amor e as garantías no cumprimento do enfoque de dereitos sociais e humanos establecido nos diversos marcos normativos nacionais e supranacionais, non por caridade, nin por filantropía, senón polo principio de responsabilidade pública.

## **1.4 Contexto de aplicabilidade do modelo empático-emocional**

Fidedignamente, pódese aplicar nos diferentes niveis de intervención do traballo social (individual, familiar, grupal e comunitario) e nos diversos escenarios, ámbitos e contextos da acción social, tanto institucionais, como do terceiro sector, como na esfera privada ou no exercicio libre da profesión, e considérase que, o modelo esbozado, pode coexistir xunto con outros modelos e ao mesmo tempo, pode ser extrapolado a outras disciplinas máis aló do traballo social, a outras realidades e a outros lugares.

## **1.5 Fundamentación e xustificación teórica do modelo empático-emocional**

O modelo exhibido, á parte de conformarse sobre a base maioritaria de reflexións propias, derivadas da sistematización da práctica profesional, imprégñase de consideracións, características, postulados e principios doutras

teorías —como sucede con e na maior parte dos modelos de intervención en traballo social— co obxecto de construír unha tendencia ecléctica que enriqueza os fundamentos deste. Ao fío do exposto, expoñeranse as cuestións máis substanciais de cada unha das teorías que conectan cos principios básicos do modelo proposto.<sup>3</sup>

### 1.5.1 Teoría centrada na persoa:

Aínda que a súa aplicabilidade esencialmente se manifesta no contexto e co colectivo de persoas maiores e na discapacidade, enténdese que os seus razoamentos, principios inspiradores e valores se poden extrapolar perfectamente, con certas adaptacións e matices como todos e cada un do resto dos modelos existentes, a outros escenarios e ámbitos de actuación. Aquí dáselle prioridade á autodeterminación da persoa, promóvese a súa dignidade como ser irrepitible como protagonista das súas decisións e do seu proxecto de vida, apoderándoa como suxeito, é dicir, búscase a personalización da/s persoa/s, non entendida como obxecto pasivo en e da intervención, polo tanto, falamos dunha intervención social participativa ou representativa, onde a/s persoa/s expoñen as súas propias estratexias de cambio e transformación, considerando que os diferentes recursos sociais deben adaptarse a estas e non estas aos diversos recursos sociais. Así mesmo, tense en conta non soamente as vulnerabilidades e fragilidades, senón máis ben, as potencialidades e as fortalezas, así como se lles presta atención ás habilidades, destrezas e capacidades.

### 1.5.2 Teoría construtivista:

O ser humano sitúase no marco do cognitivo, afectivo e social, téntase capacitar a/s persoa/s con ferramentas, estratexias e aprendizaxes que lles permitan construír os seus propios procesos de transformación e cambio, é dicir, como suxeitos proactivos, dinámicos e interactivos mediante unha aprendizaxe autónoma e construtiva. A realidade é unha mirada que responde persoalmente a un esquema de entender a vida. Desta forma, realizando unha analoxía co modelo presentado, téntase a través da esfera empática-emocional que a/s persoa/s aprendan a solucionar as problemáticas desde e coas súas propias ferramentas, construíndo o seu propio coñecemento a través do dinamismo, desde diferentes perspectivas da realidade que se adaptan a cada suxeito, concibindo a aprendizaxe persoal, emocional e colectivo en cooperación con outras persoas e o profesional ou facilitador.

---

<sup>3</sup> Evidentemente, non se tratará escrupulosamente cada un das teorías que se presentan e que, en maior ou menor medida, se nutre o modelo que se expón, senón simplemente se plasmarán aqueles alicerces reitores que manteñen unha coincidencia e se relacionan directamente cos postulados do modelo empático-emocional.

### **1.5.3 Teoría da comunicación:**

Préstaselle atención ao dialóxico e comunicativo, así como aos fenómenos orixinados por e nas propias relacións interpersoais, onde se lle asigna importancia á contorna, ao pensamento interno e ás emocións, para os efectos do dialogo comunicativo compartido. Promove espazos de encontro onde o verbal e o non verbal constitúen a punta de lanza no proceso comunicativo. Destaca particularmente no seu obxectivo de lograr o cambio social e persoal, analizar a forma e o modo en que se crean e son manexadas as relacións e as interaccións, buscando un equilibrio nas relacións comunicativas, minimizando os prexuízos e as ideas preconcebidas, maximizando o comportamento asertivo e a necesidades persoais. En suma, nas relacións, non se externalizan cuestións de poder, dominación e/ou subordinación, así que, esta teoría tenta identificar a opresión e a inxustiza para neutralizala, achega as condutas pasivas e agresivas ao marco da sociabilidade e potencia un equilibrio e equidade nos procesos comunicacionais.

### **1.5.4 Teoría humanista e existencialista:**

A/s persoa/s constitúen un todo, a interacción que se produce desde a comprensión e o respecto ás súas vivencias, desde a sinceridade, a incondicionalidade e a complicidade entre o traballador/a social e a/s persoa/s. Interésase por influír positivamente no crecemento persoal e humano mediante a axuda profesionalizada e o apoio mutuo, mantendo unha relación empática e afectiva entre as partes na intervención, onde a/s persoa/s adoptan unha participación activa e son protagonistas dos seus procesos transformadores. Prima a defensa dos dereitos da/s persoa/s. Necesita que, o traballador/a social, dispoña dunha certa madurez persoal e emocional e este é un mero altofalante e ensinante para que, a/s persoa/s, poñan en liza os seus coñecementos e esforzos para transitar cara a unha situación persoal, social e contextual normalizada.

### **1.5.5 Teoría dunha ética non paternalista e da ética do coidado:**

A súa finalidade é potenciar as capacidades e potencialidades da/s persoa/s co obxecto de que poidan asumir as decisións por si mesmas, a través do acompañamento do/da traballador/a social, dáselle prioridade ao valor da autonomía persoal e da liberdade de elixir, seleccionado aqueles camiños que considere que van trasladar a unha maior calidade de vida e a un benestar persoal, social e emocional. Deste xeito, a/s persoa/s constitúen o centro de atención e o eixe fundamental da actuación profesionalizada. Apélase á xustiza social, ás relacións afectivas, á comunicación interpersoal e social, á cooperación, á igualdade, á equidade, aos dereitos, á liberdade individual,

á ponderación dos principios inspiradores en valores sociais, ideolóxicos, morais etc. Propón sustentarse nun marco ético que garanta os dereitos sociais e humanos da/s persoa/s respectando os dos demais, en certo xeito, fai alusión a un adecuado desenvolvemento de procesos empáticos e asertivos.

### **1.5.6 Teorías sobre modelos cognitivos:**

O pensamento da/s persoa/s ten como obxecto o cambio da conduta, mediante e aprendizaxe social, ante as diversas situacións e feitos sociais segundo a nosa apreciación e percepción da realidade. O obxecto tamén é axudarlles de maneira profesionalizada á/s persoa/s a atopar nas súas vidas solucións aos seus problemas e situacións de malestar social vinculados coa concepción e comprensión do mundo. Comezar desde a posición da/s persoa/s construíndo as súas versións persoais e sociais da realidade mediante as súas vivencias e experiencia, é dicir, a través do vivido e aprendido. A maior parte da aprendizaxe conceptual provén das interaccións con outras persoas, para poder pasar dun extremo a outro unha relación baséase na voluntariedade e vontade de ambas as partes. Os principios básicos máis destacados son a configuración duns servizos sociais máis accesibles, o importante son as solucións, non os problemas, a función e rol do/da traballador/a social é operar a aprendizaxe e o cambio, a/s persoa/s deberían ser estimulados a modificar as convencións racionais de pensamento por outras máis creativas sendo conscientes de que deben aceptar que todo cambio leva unha inseguridade, a aprendizaxe é transferible aos problemas da vida, asumir riscos e utilizar o estilo de aprendizaxe propia da/s persoa/s. A necesidade básica para todos é que o/a traballador/a social debe tratar de incrementar a autonomía en beneficio da/s persoa/s. En suma, a esperanza como eixe da motivación.

## **2. Abrindo portas e xanelas: consideracións para continuar reflexionando e repensando**

En síntese, a modo de resumo, expóñense os aspectos máis suxestivos abordados no texto:

- Aínda que, a priori, puidese parecelo, este modelo de intervención, non se basea en ningunha formulación clínica en sentido estrito, polo menos, iso non é o que se pretenda, aínda que este cree un efecto terapéutico, transformador e multiplicador persoal e social. Está máis ben orientado aos procesos sociais, empáticos e comunicativos, así, desde a relacións interpersoais, tenta propagar condutas asertivas en detrimento das pasivas e as agresivas, todo iso, xunto coa comprensión, o acompañamento, o entendemento, todo iso, desde o paraugas do amor. Así, trátase dunha mera proposta de modelo que pode e debe mello-

rarse con novas achegas, con críticas construtivas, cun maior soporte epistémico, experiencial e vivencial.

- A intervención a nivel macro, desde a cosmovisión do traballo social, ampárase e fundaméntase nas correntes teóricas paradigmáticas materializadas nas seguintes lóxicas: a lóxica-racional, a empático-emocional e a de enfoque ou perspectiva de dereitos, permeado, por unha mirada “sentí-pensante”. A nivel micro, a intervención social participativa ou representativa susténtase fundamentalmente en dúas dimensións: a dimensión transformadora e a dimensión humanista. Obviouse a dimensión asistencialista ao non ser aconsellable a súa aplicabilidade no modelo que nos ocupa. O traballador/a social sitúase nos diferentes niveis de intervención: individual, familiar, grupal ou comunitario no mesmo plano de igualdade, buscando unha equidade que permita resolver os procesos resolutivos desde unha mirada afectiva e emocional, conxunta e coparticipativa.
- O traballador/a social debe transfigurarse nun artista e escultor do amor (mirada sentimentalista) que axuda a progresar, non simplemente mediante a explicitación das súas erudicións teórico-prácticas (mirada pensante), senón máis ben, servíndolles a modo de cravo ao que poidan agarrarse cando sintan que, o barco da súa vida, está a naufragar no medio dunha tormenta, constituíndonos como esa áncora que sirva para afastar os sentimentos negativos, animando e custodiando en momentos de tristeza e desesperación. Así, constituímonos como o referente que serve de guía para ver a luz ao final do túnel, desde esa ilusión de esperanza onde na vida todo ten solución mentres nos queda vida.
- Como se asentou, a intervención social participativa ou representativa, non está suxeita á proximidade, ciméntase a través dun proceso prolongado e perdurable no espazo e no tempo, tendo en conta que, do mesmo xeito que a resolución dos problemas, a arquitectura da confianza e os climas afectivos e emocionais, requiren dun certo camiño para que se fragüen auténticos procesos de amor compartido que sirvan para un socorro consciente, e a positividade é o culmen dos intelixentes e a mellor ferramenta para a modificación dos resultados. Así mesmo, implica que nos atopamos ante seres humanos conformados por multitude de dimensións e dotados de valores e dereitos innatos.
- O modelo, reforza a negación dos prexuízos e a evitación dos xuízos de valor, agrupando os esforzos na colaboración para tomar decisións, onde a liberdade de elección das persoas e a simétrica deben estar por encima de calquera superioridade ou poder que establezan as normas da institución ou asociación da que dependamos. Tenta buscar un equilibrio nos procesos madurativos de axuda profesionalizada, entendendo que, máis aló dos recursos, servizos, axudas e prestacións, que

constitúen indisputablemente armas para lidar contra a desigualdade, se atopa o apoderamento dentro dunha complexidade distópica que habemos de superar conxuntamente, situando as nosas lentes nas profundidades das potencialidades e fortalezas, non na superficialidade das negatividade e fragilidades.

- Ao mesmo tempo, convida a desvelar as contrariedades desde unha dobre mirada, a do traballador/a social e a/s persoa/s que están a padecer a situación de malestar social. Isto permite unha visión holística que garante unha maior probabilidade de realizar unha adecuada entrevista e diagnóstico social, ás que, Teresa Zamanillo (2012) lles asigna un gran peso, expresando o poder que nos confire a profesión. Por iso, debemos ser o máis certos posibles no momento de identificar e deseñar conxuntamente o itinerario que nos levará ao ulterior proceso resolutivo, sen esquecer que, non observamos a realidade como realmente é, observámola como somos, e necesitamos comparar puntos de vista, pensamentos, ideas e criterios para un eficaz e efectivo proceso analítico transformador ou explicitado de forma máis clara, a idea transformadora sustentada no proceso comunicacional suxire unha interconexión e coordinación de e entre todos os elementos que o conforman (Aguado, 2004).
- Asume que, as decisións que se adopten no presente, en considerables casos, condicionarán e definirán o percorrido futuro. Por tanto, o modelo presentado tenta prepararnos fronte ás calamidades e permite que manteñamos a nosa dignidade e integridade ante os avatares e esixencias da vida, ensinanos a superar as derrotas, crea oportunidades das dificultades, e é o deber da/s persoa/s sobrepoñerse a toda angustia, tristeza, depresión e malestar, todos estes conflitos servirán como un trampolín que asenta o fortalecemento para saír airosos e vitoriosos, fragmentando a realidade e as circunstancias que nos rodean. Identifica a nosa esencia, sabendo escoitar activamente, e promover unha equidade entre o necesario e o superfluo, entre as desvantaxes e as oportunidades, poñer freo aos obstáculos que limitan o crecemento desde unha gama de cores que especifiquen unha descrición cromática que admita unha felicidade plena, desde a base do amor cara a un mesmo e aos demais.
- Recoméndase que, na intervención social participativa ou representativa, o/a traballador/a social e os múltiples servizos e recursos se adapten ás persoas, e obxectivamente son estas, as institucións e as asociacións, as que deben formalizar un cambio de paradigma asumindo un modelo centrado na persoa. E aí atópase a clave que debe servir para abrir as mentes, para transitar dun traballo social lineal ancorado en vellos hábitos a outro baseado en esquemas mentais plurais desde un amor que manifeste os desafíos da disciplina en pleno século XXI. A

modo de exemplo, buscamos tanta científicidade en escritos e investigacións, sen decatarnos que a verdadeira sabedoría que encerra os maiores ensinos e aprendizaxes é aquela que se adoita esconder detrás da naturalidade, dunha conversación, dun consello, dun mero abrazo.

- Como é sabido, a maior parte de modelos de intervención en traballo social, e mesmo, as mesmas teorías, nótrense dos principios inspiradores e postulados doutros modelos e teorías, á súa vez estes e estas, baséanse noutras e deste xeito, a construción do coñecemento, neste sentido, é circular e totalmente ecléctico, aínda que, malia que se desenvolveu a oportuna xustificación epistemolóxica, a maior parte dos contidos do modelo proposto dimanaron da miña experiencia persoal e profesional como se comentaba anteriormente. Dito isto, cardinalmente, o modelo empático-emocional, comparte desde unha mesturaza sapiente, en maior ou menor grao, elementos procedentes das seguintes teorías: teoría centrada na persoa, a construtivista, da comunicación, humanista e existencialista, dunha ética non paternalista e da ética do coidado e sobre modelos cognitivos.
- En resumidas contas, antes de concluír coas miñas formulacións discursivo-reflexivas, quixera facer mención a Tomás Villasante que prologou o libro de Loly Hernández e Alex Curbelo *Otro Trabajo Social es Posible. Construyendo Ciudadanía* e réstame simplemente asumir, compartir e reproducir as súas palabras “No nos gusta el Trabajo Social tal como, en general, se viene haciendo en las Comunidades Autónomas, Ayuntamientos y entidades sociales que proclaman que lo hacen, ni nos gusta cómo las Universidades, también en general, dicen enseñar para formar esta profesión. Creemos por las pocas experiencias de entidades y profesionales y profesores que hacen otro Trabajo Social, que es posible que se le dé un contenido transformador y no solo asistencialista, que se pueden aplicar lógicas de la complejidad y fundamentos no tan lineales y simplistas (...)”

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, J.M. (2004). *Introducción a las teorías de la Información y Comunicación*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Ariño, M e Berasaluze, A. (2018). *Cuerpos de pensamiento: a propósito de los modelos en Trabajo Social*. *Revista de Treball Social*, 29-40.
- Barranco, C. (2007). La construcción del conocimiento y visión de las perspectivas paradigmáticas y teorías aplicadas en los modelos de Trabajo Social. *Servicios Sociales y Política Social*, 80, 65-79.

- Bruno, F. et al., (2018). El construccionismo social, desde el trabajo social: modelando la intervención social construccionista. *Revista Marguen*, 91, 1-15.
- Cubillos, C. (2014). Ética para la intervención social. Los valores aportados por el Trabajo Social y las éticas del cuidado y no paternalista como modelos de referencia para la práctica profesional. *Revista Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile*, 87, 1-18.
- De la Paz, P. (2011). La intervención en Trabajo Social desde la perspectiva de las fortalezas. *Cuadernos de Trabajo Social*, Vol. 24, 155-163.
- Domínguez, M. J. (2002). El sentido de lo humano en la teoría y la práctica del trabajo social. *Humanismo y Trabajo Social*, Vol. 1, 57-82.
- Du Ranquet, M. (1996). *Los modelos en trabajo social. Intervención con personas y familias*. Madrid: Siglo XXI.
- Escartín, M. J. (1998). *Manual del Trabajo Social (Modelos de práctica profesional)*. Valencia: Amalgama.
- Fernández, S. (2017). La teoría en la Intervención social. Modelos y enfoques para el Trabajo Social del siglo XXI. *Acción social. Revista de Política social y Servicios Sociales*, Vol I, (1), 9-43.
- Hernández, L e Curbelo, A. (2017). *Otro Trabajo Social es Posible. Construyendo Ciudadanía*. Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible. Madrid: CIMAS.
- Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- Salcedo, D. (2010). Los fundamentos normativos de las profesiones y los deberes de los trabajadores sociales. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*, 1, 1, 10-38.
- Sierra, R. (1984). *Ciencias sociales: Epistemología, Lógica y Metodología*. Madrid: Paraninfo.
- Viscarret, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. Madrid: Alianza.
- Zamanillo, T. (2012). Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden. *Azarbe Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar Social*, 1, 157-171.