

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA TRABAJO SOCIAL

Coaching: Una herramienta Educativa y de Transformación Social para la Intervención en Trabajo Social.

Monografía



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

Preparado por:

Juliana María Toro Yepes

Asesora:

Solanyer López Álvarez

Bello, Antioquia

2017

## Índice Temático.

1. Introducción.....	7
2. Planteamiento del problema.....	9
3. Justificación.....	19
4. Antecedentes del <i>coaching</i> .....	20
4.1. Vertiente filosófica.....	22
4.2. Vertiente Empresarial.....	24
4.3. Tipos de coaching.....	26
4.3.1. Coaching Empresarial:.....	26
4.3.2. Coaching Ontológico:.....	26
4.3.3. Coaching Educativo:.....	27
4.3.4. Coaching deportivo:.....	27
4.3.5. Coaching Individual:.....	27
4.4. Liderazgo:.....	29
4.5 Las emociones y el lenguaje.....	30
4.6. Desarrollo de competencias.....	34
5. Marco Conceptual.....	37
5.1. Las emociones.....	37
5.2. Inteligencia emocional.....	43
5.3. Inteligencias múltiples.....	44
5.4. El lenguaje.....	48
5.5. El empoderamiento.....	59
Intervención y modelos de intervención en Trabajo Social.....	67
5.6. Metodologías y métodos de intervención.....	84
6. Objetivos.....	88
6.1. Objetivo general:.....	88
6.2. Objetivos específicos:.....	88
7. Diseño Metodológico.....	88
7.1. Primera fase – Revisión bibliográfica Estado del Arte.....	91
7.2. Segunda Fase – Elaboración del marco conceptual.....	91
7.3. Tercera fase - planteamiento del problema y diseño metodológico.....	91
7.4. Cuarta fase- Diseño de instrumentos.....	92

7.5. Quinta fase-codificación de la información .....	92
7.6. Sexta fase-análisis de la información.....	92
8. Discusión y análisis de resultados.....	94
8.1. Manejo de las emociones y el lenguaje como herramienta de comunicación.....	94
8.2. Empoderamiento como herramienta transformadora.....	97
8.3. Metodologías de intervención en Trabajo Social. ....	99
8.4. El coaching como herramienta metodológica y educativa de intervención en Trabajo Social. ....	105
8.5. Tensiones emergentes durante los hallazgos.....	112
8.6. Conclusiones. ....	113
9. Referencias.....	116
10. Anexos.....	119

### **Dedicatoria.**

**A Dios:** Por darme el valor y la fuerza para poder culminar esta carrera profesional que tanto amo y por llenarme de tanta sabiduría en este camino.

**A mi mamá:** por ser siempre el artífice de mis luchas, mi razón de ser y el mayor apoyo en todos los proyectos de mi vida, por siempre confiar en mis capacidades y nunca me dejó desfallecer.

**A mis amigas:** Milena Herrera, Juliana Peláez, Mónica Herrera, y en especial Diana Vanessa Zapata quien incentivó este amor por el área social y quien me abrió las puertas a la práctica profesional, y por ser pilares de soporte en todo este proceso.

**A mi docente y asesora de trabajo de grado:** por confiar siempre en mí y por resaltar mis capacidades, por darme el valor en los momentos de desesperación y los conocimientos para hacer un trabajo excepcional.

**A mis compañeros de universidad:** a todas esas personas maravillosas con quienes compartí en el ámbito académico por permitirme disfrutar de sus conocimientos y diversas personalidades y por hacer de cada hora de estudio una enorme satisfacción.

## Resumen

Se presenta a continuación una investigación cualitativa bajo el paradigma comprensivo/interpretativo con un enfoque hermenéutico que, por medio de técnicas como la entrevista semiestructurada realizada a estudiantes de últimos semestre de Trabajo Social, docentes de Trabajo Social y profesionales expertos en coaching, busca analizar la aplicación de la metodología del coaching en el quehacer profesional de trabajo social como una herramienta educativa de transformación social.

El trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Medellín con tres estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Minuto de Dios y dos estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Pontificia Bolivariana, dos docentes de la Universidad Pontificia Bolivariana y dos especialistas en coaching certificados una de ellas también Trabajadora Social egresada de UDEA.

Los resultados arrojaron evidencia relevante sobre la importancia que juegan las emociones y el lenguaje dentro de la metodología del coaching como herramienta de comunicación, permitió demostrar el papel significativo y vital del empoderamiento como un elemento transformador del ser dentro del coaching, además se halló un vacío permanente en los estudiantes sobre las metodologías de intervención en Trabajo Social y una confusión aun presente entre métodos, metodologías, modelos, técnicas y herramientas desde la profesión; también se identificaron los principales elementos y características de la metodología del coaching así como las fortalezas que ésta tiene dentro de la formación de profesionales de Trabajo Social, además emergieron algunas tensiones sobre su aplicación en niños y adolescentes y por último se obtuvieron hallazgos importantes para demostrar porque el coaching puede abordarse como una herramienta

## COACHING: UNA HERRAMIENTA EDUCATIVA Y DE TRANSFORMACION SOCIAL EN TRABAJO SOCIAL

metodológica y educativa de intervención en Trabajo Social, detallando las semejanzas entre el coaching y las metodologías de intervención tradicionales.

**PALABRAS CLAVE:** Coaching, intervención en Trabajo Social, metodologías, lenguaje, empoderamiento.

## **1. Introducción.**

Los objetivos de la investigación son identificar los principales elementos de la metodología del coaching en el trabajo con grupos, detallar las características de la metodología del coaching y su relación con la metodología de intervención en trabajo social, describir el papel que tienen las emociones y el lenguaje en el desempeño del coaching como herramienta de transformación, y determinar las fortalezas de la metodología de coaching en la formación de los profesionales de trabajo social frente a los métodos de intervención.

En un primer momento se realiza el planteamiento del problema ¿Cuál es la aplicación de la metodología del coaching, como herramienta educativa, en el quehacer profesional de Trabajo social? Seguidamente se realizan unos antecedentes del tema a partir de un estado del arte que permiten la construcción de un marco conceptual, luego se define la metodología a trabajar y por último el análisis detallado de los resultados.

El coaching es una metodología que permite un aprendizaje único y personal que posibilita la búsqueda y el reencuentro de los recursos personales y capacidades a través de la toma de consciencia, para poder hacer frente a las situaciones de dificultad, de crisis, de bloqueo facilitando el desarrollo potencial y transformacional del sujeto, todo ello enmarcado en un contexto de escucha, compromiso y responsabilidad en donde las conversaciones juegan un papel importante.

La característica principal de esta metodología es que trabaja las situaciones presentes de los sujetos, abordando una problemática en especial y haciendo al individuo consciente de

ésta y facilitando la toma de acciones para mejorarla, todo esto a través de técnicas en las que el lenguaje y la conversación son el pilar de la transformación.

Esta investigación se refiere a este tema, porque es de gran interés como metodología alternativa, contemplada en la intervención en Trabajo Social y como puede convertirse en una herramienta educativa del quehacer profesional, reconfigurando las metodologías tradicionales que han permeado por años la intervención, aportando nuevos elementos a la profesión y permitiendo poco a poco una readaptación a los nuevos contextos que se van desarrollando en la sociedad Colombiana.

En el marco del enfoque hermenéutico y el paradigma comprensivo/interpretativo, la investigación se realizó a través de una serie de entrevistas semi-estructuradas a estudiantes y docentes de universidades reconocidas en la ciudad de Medellín que permitieron identificar conocimientos sobre el coaching sus elementos y principales características, metodologías de intervención en Trabajo Social tradicionales y las fortalezas del coaching como herramienta metodológica y educativa en Trabajo Social.



## **2. Planteamiento del problema.**

Esta investigación tiene como objetivo principal analizar la aplicación de la metodología del coaching en el quehacer profesional de trabajo social, a través de la identificación de los procedimientos de la metodología del coaching en el trabajo con grupos, la comprensión de las características y elementos de la metodología del coaching y su relación con la metodología de intervención en trabajo social y la determinación de las fortalezas de la metodología de coaching en la formación de los profesionales de trabajo social frente a los métodos de intervención.

Las motivaciones para realizar esta investigación se enmarcan en las siguientes vías, la primera de ellas es abordar las metodologías tradicionales de intervención en Trabajo Social, la segunda es los antecedentes del coaching como metodología, la tercera el papel de las emociones y el lenguaje en el coaching, la cuarta similitudes de coaching y los métodos tradicionales de intervención en Trabajo Social.

La metodología de intervención en Trabajo Social en su variedad de contextos, está fundamentada en diferentes autores que manifiestan en la discusión teórica enfoques de la génesis de la profesión y establecen que es la que orienta las acciones dirigidas a individuos, grupos y comunidades, estas se establecen desde los métodos únicos tradicionales.

Es importante entonces retomar a la intervención como la concibe y denota Rosa María Cifuentes (2005 p.37) entendiéndola como una forma de acción social, consciente y deliberada que se realiza integrando supuestos ideológicos, políticos y filosóficos con propuestas metodológicas que denoten un proceso en el que se permite identificar diversas problemáticas y

dentro de estas, actores, situaciones y circunstancias que lleven a promover el desarrollo humano reconociendo las diferentes realidades subjetivas particulares de cada ser, sin dejar de lado por supuesto el apoyo teórico que juega un papel explicativo y que guía el conocimiento, el proceso y los resultados.

La intervención es relevante y muy significativa dentro de esta investigación y analizar sus metodologías mucho más, pues ésta es la forma de lectura de la profesión de Trabajo Social haciéndola una disciplina entendida desde la intervención y ésta profesión a su vez parte de unos componentes que la integran y definen como lo son los objetos, sujetos, intencionalidades, fundamentaciones teóricas y propuestas metodológicas.

La metodología entonces, dentro de toda intervención, es una estrategia general para coordinar un conjunto de operaciones, le confiere estructura al proceso y ordena las operaciones de acción-reflexión y también ordena las prácticas en la acción racional profesional, permitiendo agrupar los principios teóricos y epistemológicos al mismo tiempo que a los métodos para poder conocer y actuar sobre una realidad. Se diferencia de los métodos pues estos se refieren a estrategias, procedimientos o técnicas que guían la acción con una finalidad determinada, no son la actividad en si misma si no la manera de llevar a cabo, son el camino a seguir para llegar al fin.

A lo largo de la historia de la construcción epistemológica y conceptual de las metodologías o modelos de intervención en Trabajo Social, se han determinado una serie de metodologías clásicas o tradicionales que se han convertido en el pilar básico del accionar profesional. El conocimiento y utilización de éstos en el quehacer del Trabajador Social permite un mayor nivel de análisis y de juicio crítico que llevan a una reflexión más profunda que los

hace capaces de entender y luego desarrollar nuevas teorías con las que puedan reconocer nuevas necesidades y problemáticas de las sociedades en constante cambio y complejidad.

Las metodologías o modelos de intervención en Trabajo Social están vigentes hace ya muchísimos años, más o menos 100 años por lo menos desde que Mary Richmond estableció en su *Social Diagnosis* un modelo de intervención, pero al día de hoy siguen teniendo la vigencia necesaria para ser un instrumento de transformación de la sociedad. A lo largo de la evolución histórica del Trabajo Social se han ido generando diferentes modelos de la práctica profesional, además, estos han ido cambiando y evolucionando al ritmo de las problemáticas, son formas diferentes de analizar los hechos o problemas sociales y no son entes aislados ni corresponden a mundos distintos. Viscarret (2014) revisa de una manera exhaustiva los modelos o metodologías de intervención en Trabajo Social mencionando los que poseen una mayor consistencia teórica y que han ejercido mayor influencia a nivel histórico, denotando en ellos su objetivo en la actuación y su forma de abordarlo en la profesión.

Así podemos recordar entonces como Viscarret nos explica modelos de intervención en Trabajo Social como el Modelo Psicodinámico y el Modelo de Modificación de conducta que tienen como objetivo al ser y el desarrollo de su personalidad y sus conductas donde el rol del Trabajador Social es ayudar a modificar ésta última. Otros modelos como el Modelo de Intervención en crisis y el Modelo Centrado en la Tarea tienen como foco a familias, individuos o grupos y permiten que el Trabajador Social intervenga directamente para identificar los elementos centrales del problema en el presente y en conocer los obstáculos que impiden el cambio, son modelos que creen en las capacidades y potencialidades de las personas para resolver sus propias dificultades y donde el o los involucrados deben tomar el control de la situación.

Finalmente, encontramos otros modelos como el Humanista/Existencialista, el Modelo Crítico Radical, El modelo de Gestión de Casos y el Modelo Sistémico que comienzan a reconfigurar la intervención desde el empoderamiento y fuerza interior de los individuos y haciendo adquirir cada vez más al Trabajador Social ese distanciamiento operativo y lo convierte en un observador influyente de los seres ayudando a la auto transformación individual y por ende colectiva. Estos modelos o metodologías convierten a los involucrados en el elemento central de la solución del problema y llevan al Trabajador Social a realizar una gestión desde él mismo y desde su interior, hasta la gestión de los demás y la gestión de los sistemas sociales.

El Trabajo Social ha crecido metodológica y teóricamente durante los últimos años del siglo XX, dicha evolución se evidencia en la génesis de nuevas formas de intervención tanto a nivel individual como grupal o comunitario; ésta complejidad metodológica y epistemológica del Trabajo Social se traduce en los métodos clásicos o tradicionales para que queden superados por nuevas posibilidades teóricas de intervención. Para trabajar con individuos, grupos o comunidades ya no hay un único método o metodología, sino que pueden ser diferentes los patrones a seguir.

Es así como se hace evidente la responsabilidad del área de las ciencias humanas desde el Trabajo Social en abordar nuevos caminos en intervención, nuevas herramientas que puedan nutrir las metodologías ya conocidas dentro del Trabajo Social que nos acerquen cada vez más a un logro eficiente y continuo de los objetivos. Por esto es importante mencionar al coaching como ese entramado que aporta innovación que dé el toque innovador y que se plantea como una metodología alternativa que ayude a reconfigurar procesos dentro de la intervención en Trabajo Social desde la formación educativa de los profesionales.

A partir del entramado de las metodologías de intervención clásicas o tradicionales en el trabajo Social que se ha expuesto anteriormente, podemos anotar que ha sido de poca concepción o abordaje la configuración de unas nuevas metodologías alternativas, conocemos que teóricamente se han abordado algunas dentro del marco de la educación popular como el IAP(Investigación Acción Participativa) sus inicios tienen data en Escocia con Tomas Chalmer y su investigación-acción como una espiral de ciclos de investigación y acción constituidas por las siguientes fases: planificar, actuar, observar y reflexionar .

El IAP que ha sido también considerada una metodología de intervención, centra todo el trabajo de la ayuda y la intervención social reconfigurándola a través de la Investigación-Acción, que está continuamente nutriéndose de las distintas disciplinas. En la actualidad, esta última es una metodología interdisciplinar de la pedagogía social, de la antropología social, de educación social.

La metodología participativa quiere contribuir a la construcción de una nueva sociedad, que incorpore las necesidades de cambio y amplíe la perspectiva a las causas globales de las problemáticas en cuestión. Se basa en la búsqueda de un consenso respetado por todos. Se trata de impulsar un acuerdo social cuyo horizonte de implementación requiere un largo margen de tiempo; un acuerdo social que involucre a todos los agentes sociales organizados, a los propios usuarios y a la ciudadanía en general. [Redes.eurosur.org/escuelas](http://Redes.eurosur.org/escuelas) de ciudadanía. (2013).

Esta investigación busca evidenciar la necesidad de concebir unas metodologías alternativas de intervención en Trabajo Social nuevas que amplíen las perspectivas del profesional y le permitan incursionar en otros aspectos del ser a través de novedosos métodos, herramientas y técnicas que a su vez permitan seguir alcanzando un fin dentro del Trabajo Social

como disciplina y es aportar a ese constante proceso de reconfiguración de la profesión. Es por esto que a continuación se exponen los principales fines, elementos y constructos teóricos del coaching y hacer que éste se configure como una nueva y novedosa alternativa que nutra la intervención desde el trabajo Social.

El coaching, como se cuenta ampliamente en sus antecedentes, tiene unas raíces bastante antiguas desde la filosofía. Los planteamientos de Sócrates en su método basado en el dialogo entre maestro y alumno y el logro de una conversación a través de preguntas que los llevarán al camino del conocimiento, son las evidencias de que desde hace mucho tiempo el coaching se viene trabajando dentro de los procesos de transformación del ser. A través de la dialéctica, como el método para alcanzar la verdad cuestionando los conceptos formados, transferidos o adquiridos, y no tratando de enseñar a sus discípulos si no de que estos aprendieran por si solos, Sócrates se configura como el primer coach de la historia. Luego viene Platón planteando en sus teorías uno de los principales elementos del coaching dentro de la importancia del diálogo constructivo como un proceso que tiene como objetivo ir más allá de la adquisición de conocimientos, utiliza para ello las preguntas poderosas y la escucha activa (lenguaje y expresión) como el camino hacia la toma de consciencia del individuo y luego en la puesta en acción o toma de decisiones.

Siendo así, el coaching no es nada más que un entrenamiento o formación acompañada y confidencial en donde una persona(Trabajador Social-Coach) acompaña a otra a pasar de una situación actual a otra deseada, con un paso a paso concreto y con diversas herramientas; es un aprendizaje único, personal y transformacional que posibilita la búsqueda y el recuento de los recursos personales y capacidades de las personas, a través de la toma de conciencia para poder hacer frente a las situaciones de dificultad u oportunidad facilitando así el desarrollo potencial y

transformacional del individuo, todo esto enmarcado en un contexto de escucha, compromiso y responsabilidad dentro del proceso.

Lo fundamental del coaching es que quien lo vive y lo experimenta tome decisiones personales para que se ayude así mismo después de identificar sus oportunidades de cambio, por lo que la labor del coach es entrenar fuera del entrenamiento, como un observador que acompaña y que brinda de vez en cuando instrucciones que lleven al entrenado a tomar sus propias decisiones y que ponga a trabajar sus propias y más destacadas potencialidades personales. En resumidas cuentas el coaching busca empoderar a los individuos y así lograr una mayor transformación de los seres desde lo personal hasta lo colectivo.

Podemos entonces mencionar que tantos los elementos del coaching como sus principales características y herramientas o métodos, pueden ser abordadas en diferentes áreas como individual o colectivos (grupos o equipos) y que posee diversos campos de intervención como organizacional, social, educativo, deportivo y demás.

Además de las áreas y campos de intervención del Trabajo Social en los que puede intervenir el coaching, podemos también mencionar los aspectos más importantes que logra trabajar dentro de su proceso de aplicación y que son foco esencial para lograr la transformación; el coaching es inseparable del concepto de liderazgo concibiendo a éste como “un conjunto de pautas de conducta que los líderes utilizan para influir sobre el comportamiento de individuos y de equipos y lograr que la actividad se realice y se convierta en resultados” Payeras (2004), es un abordaje de la influencia positiva del líder sobre los demás. Otro aspecto de vital importancia que logra tocar el coaching dentro de sus procesos de intervención, es como las emociones y el lenguaje se relacionan para generar transformación. Las emociones son expresadas a través del

lenguaje y por tanto si ambas son trabajadas para que la persona mejore su autoconocimiento, su compromiso su responsabilidad y para que el individuo cambie de su rol observador a su rol de actuación.

El coaching aborda las emociones desde la corporalidad, desde los estados de ánimo, desde la cognición y por ultimo de como expresamos todo esto, es decir del lenguaje, pero el lenguaje no solo como una capacidad lingüística, si no a partir de todos los elementos que constituyen ampliamente el lenguaje o los tipos de lenguaje(fonético, kinésico, proxémico, icónico ) , de adoptarlo como el espejo de la mente lo que implica que cualquier progreso que se haga en la dirección hacia un mejor entendimiento de lenguaje nos aproxima al inconsciente humano y por tanto a la naturaleza de la mente y es allí donde se originan los cambios individuales. Y es que el lenguaje es un sistema de comunicación de tipo oral y escrito que hace del ser humano el tipo de ser particular que es y permite expresar ideas, pensamientos, emociones y sentimientos y por ende se vuelve indispensable en nuestra vida en sociedad.

Es por esto que la presente investigación representa un avance significativo en la configuración de nuevas metodologías de intervención en la profesión de Trabajo Social y propone, como desde el manejo y transformación de las emociones, la incursión en las inteligencias múltiples, el paso por el lenguaje y las expresiones como el canal logrando el empoderamiento del ser, puede llegar a trabajarse el coaching como una herramienta metodológica novedosa que permita mayores resultados de transformación dentro de la sociedad, desde lo particular a lo general y adecuando la herramienta a los contextos actuales en los que se vive.



El coaching entonces es una metodología que puede nutrir las metodologías de intervención en Trabajo Social para lograr la transformación de los individuos de cualquier sociedad, puesto que las metodologías tradicionales del Trabajo Social y el coaching se relacionan o convergen en diversos aspectos que los hacen tener en ultimas un fin común: lograr la transformación del ser individual a través del empoderamiento y por ende del colectivo social.

Tanto las metodologías tradicionales de intervención en Trabajo Social como el coaching son una técnica social con unas fases dentro del proceso: estudio, programación, ejecución y evaluación; tienen un carácter participativo y procesual, son metodologías que destacan el carácter de estrategia general y que le dan un orden a la intervención para poder actuar.

Uno de los elementos extra que el coaching puede aportar a la intervención en Trabajo Social es que brinda elementos que tienen que ver con centrarnos en las acciones que hay tomar en cuanto a lo que hay que hacer y no en lo que sucede dentro de la problemática, centra su mirada hacia el futuro y no se queda en el pasado o el presente. Aporta capacidades para que los individuos superen las situaciones de dificultad desarrollando la posibilidad de trabajar en equipo, ayudarse mutuamente de mirar al otro y aprovechar sus recursos presentes y conseguir así su objetivo planteado.

La metodología de coaching, está dirigida a fortalecer equipos de trabajo, potencializando las habilidades y destrezas propias de una disciplina o de varias disciplinas que se unen para resolver problemáticas existente en el campo social, es importante el reconocimiento de cada uno de los actores involucrados en la resolución del problema, así como desde el consenso se puede llegar a conclusiones integradas y mejores para la debida atención.

El coaching aporta, como una herramienta metodológica y educativa, a formar profesionales capaces de acompañar al participante en el desarrollo de un proceso que le permita:

- La toma de conciencia progresiva sobre sus capacidades investigativas y potencial creativo.
- La toma de decisiones acertadas y con responsabilidad para el logro de sus metas.
- La búsqueda y logro constante de su desarrollo personal y profesional.
- El fortalecimiento de sus habilidades sociales y de automotivación.
- La materialización del pensamiento en acciones que contribuyan al logro del éxito.
- La autonomía personal del individuo y la adaptación del individuo al medio físico y social en el cual se desenvuelve.

### **3. Justificación.**

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar los aportes de la metodología del coaching en las metodologías de intervención de Trabajo social, como una herramienta educativa y de transformación social de los sujetos y sus realidades. Este estudio es útil y muy novedoso, pues en Colombia y en Medellín no se ha abordado el tema como una alternativa de apoyo en la construcción de herramientas metodológicas de intervención en Trabajo Social que permitan seguir reconfigurando el crecimiento de la profesión.

Aporta además elementos importantes dentro de la construcción de sujetos integrales, que han sido poco abordados desde el Trabajo Social, como el manejo de las emociones, la comunicación desde sus diferentes tipos y también porque se posa en uno de los aspectos más importantes dentro de los cambios que se han querido configurar en los sujetos dentro de una sociedad y es el empoderamiento.

Este estudio además resalta necesidades u oportunidades a trabajar en el ámbito educativo y de formación de los estudiantes en Trabajo Social, que nos permiten identificar los temas a reforzar y las herramientas a utilizar para formar cada vez integrar mejores profesionales en las ciencias humanas y sociales.

Se decidió investigar al coaching como una herramienta educativa y de transformación social, en primer lugar porque se evidencia una necesidad de ir a la vanguardia de los cambios de los contextos sociales y los cambios de la sociedad cada vez más acelerada y en segundo lugar porque es un tema poco abordado en Colombia dentro del campo de lo social.

#### 4. Antecedentes del *coaching*.

Sobre el *coaching* podemos encontrar diversos estudios y autores que apuntan a sus orígenes, significados, aplicaciones y usos, hay mucho escrito sobre la discusión de si es una ciencia, una disciplina, una herramienta o simplemente una metodología, es bastante amplio todo lo que se ha dicho sobre *coaching*, por lo que se presenta a continuación cuatro vertientes principales que reúnen los estudios revisados: filosófica, psicológica, educativa y empresarial u organizacional.

Primeramente, aparecen entonces diversos estudios sobre el origen de la palabra o término *coaching*: Morales (2016) nos cuenta que la historia apunta hacia los siglos XV y XVI, cuando empezó a hacerse muy popular la ciudad húngara de Kocs, situada a unos 70 kilómetros de Budapest, (entre Viena y Pest). Kocs se convirtió en parada obligada para todos los viajes entre estas dos capitales. De esta manera se empezó a hacer muy común el uso de un carruaje caracterizado por ser el único provisto de un sistema de suspensión para dichos viajes. Así comenzó a hablarse del *kocsi szekér*, o sea el ‘carruaje de Kocs’, símbolo de la excelencia en estas ciudades. En serbocroata, se dice *kocsikázik* para designar la acción de dar un paseo en coche. Por tanto, la palabra *coach* (coche) es de origen húngaro y también designaba un vehículo tirado por animales para transportar personas, tal y como declara Luis de Ávila (Guerra de Alemania): “Se puso a dormir en un carro cubierto, al que en Hungría llaman coche”.

De esta forma, el término *kocsi* pasó al alemán como *kutsche*, al italiano como *cocchio* y al español como *coche*. El autor muestra como la palabra “coche”, se refiere al elemento que cumplía la función de transportar personas de un lugar a otro. El *coaching*, de alguna manera, también transporta a las personas de un lugar a otro. Es decir, del lugar donde están, adonde

quieren llegar. La única distinción, dentro de esta analogía, es que el coach no es quien carga con el viaje, ni es responsable del rumbo y decisiones que el “conductor” (cliente / coachee) tome a lo largo del proceso.

El vocablo también tiene orígenes estadounidenses, allí comenzó a ser usado en el ámbito deportivo. La traducción literal de coach en castellano es entrenador. El entrenador como tal es el responsable de un equipo, con el cual tiene la obligación de conseguir unos resultados , y para ello no solo se debe preocupar de la técnica de cada jugador, de las tácticas del equipo, de las conexiones entre los mismos, de sus relaciones, sino que también debe prestar especial atención a ciertos aspectos personales de cada uno de sus hombres, puesto que los aspectos personales inciden enormemente en las relaciones, y estas en la capacidad de conseguir resultados de cada uno de ellos. Payeras (2004).

Tiene además orígenes del idioma inglés y del término *coach* al cual, agregando el gerundio *ing a coach*, se obtiene el término *Coaching* que traduce preparación o entrenamiento, que según Koch (1981) Citado en Useche (2000) es un término utilizado en el ámbito deportivo en Estados Unidos para enseñar, mejorar, y conformar capacidades y técnicas, que con el pasar del tiempo ha sido adoptado por el sector empresarial para retomar elementos que permitan mejorar las relaciones entre todas las personas que integran la organización.

Se narra entonces como el termino *coaching* tiene un significado epistemológico e histórico aplicable a sus funciones y objetivos y que parte de una analogía interesante de la función de un objeto físico como el “coche” o “carruaje” utilizado en todos los tiempos, teniendo en cuenta sus características con capacidad evolutiva a través del tiempo y que aún hoy siguen estando vigentes. El origen del término según los autores, es el resultado de la unión del

conocimiento adquirido a lo largo de la historia del pensamiento, relacionado con el desarrollo del potencial humano y aportaciones de diversas ciencias y escuelas.

#### **4.1. Vertiente filosófica**

El trabajo de investigación “el trabajo social ante los retos del siglo XXI: nuevas aportaciones desde el coaching”, nos hace un acercamiento filosófico e histórico a la definición de coaching epistemológicamente hablando, nos expone como grandes filósofos de la historia ya habían dado indicios sobre éste, menciona como Sócrates es la figura más referenciada cuando hablamos de los orígenes del coaching, siendo considerado por muchos el primer coach de la historia, el filósofo griego aportó al coaching el Método Socrático, éste se basa en el diálogo entre el maestro y el alumno, sentándose a conversar y haciéndoles preguntas que les llevaran al camino del conocimiento. A través de la dialéctica (método para alcanzar la verdad cuestionando los conceptos formados, transferidos o adquiridos) y no tratando de enseñar a sus discípulos, sino de que estos aprendieran. También Platón hizo aportaciones importantes y significativas al Coaching, como la importancia del diálogo constructivo, entendiendo éste como un proceso que va más allá de la adquisición de conocimientos. Para ello, utiliza como herramientas las preguntas poderosas y la escucha activa en ese camino hacia la toma de consciencia del individuo (primera fase) y en una segunda fase por la puesta en acción; estos diálogos pueden representar las sesiones de coaching más antiguas de las que se tenga constancia, al estar la metodología del coaching basada en diálogos entre el coach el coachee. Aristóteles distinguió entre lo que somos (el ser en primera naturaleza) y lo que podemos llegar a ser (el deber ser). Afirma que las mayores motivaciones del hombre es la búsqueda de la felicidad. En su obra “Ética a Nicómaco” introduce un avance más que es útil en el proceso de coaching menciona como los hábitos se adquieren con la repetición de actos que permiten su consolidación y

mediante la práctica continuada de aquello que se quiere adquirir, es así como el hábito, es el medio necesario para adquirir una virtud y las virtudes se adquieren por medio de la costumbre, el trabajar sobre los hábitos, entendidos como actos rutinarios y sistemáticos, llega a ser una forma adecuada de aprendizaje.

Los filósofos antiguos fueron los pioneros en muchos conceptos y visiones que proporcionan la raíz de lo que se denomina coaching hoy en día, mostrándonos ese carácter ontológico del término (coaching) y de su desarrollo, que nos lleva seguidamente a hablar de sus definiciones enmarcadas en las diferentes vertientes de análisis.

Luego de un detallado entramado filosófico, hemos de retomar la importancia de conocer diversas definiciones importantes de coaching, así podremos sentar las bases de su quehacer como herramienta. El Coaching de acuerdo con Zárate (2000), Coll (1998) y Salazar y Molano (2000) citados en Useche (2000), es un proceso técnico de formación y desarrollo, basado en los objetivos organizacionales, enfocado al recurso humano y a incrementar la motivación y satisfacción del personal. El objetivo del Coaching como técnica se basa en la necesidad del hombre de libertad de acción e incrementar la confianza de su desempeño, para poder desarrollarse integralmente en pro de un beneficio tanto individual como colectivo.

Salazar y Molano (2000,15) citados en Useche (2000), en sus estudios, nos muestra al Coaching como un nuevo paradigma que ayuda a crear una organización ganadora, que incluya el perfeccionamiento de una nueva filosofía del desarrollo humano, entrenamiento modularizado, transferencia de estrategias de aprendizaje, estímulo de relaciones con los empleados creando una actitud de propietarios, uso de los gerentes para entrenar el personal y desarrollar carreras en

la empresa, manejar la autoestima entre los empleados y grupos e identificación de estrategias de motivación para mejorar compromisos y lograr resultados.

#### **4.2. Vertiente Empresarial.**

Refiriéndonos a la vertiente empresarial u organizacional hay varios autores que la señalan, como ya vimos, apuntando a su implementación como una herramienta de transformación que les permite a sus colaboradores generar cambios en sus conductas y pensamientos con el único fin de incrementar la productividad, mejorar las relaciones laborales y permitir mayores ganancias.

Bou (2007 p.11 citado en Morales 2016 ) señala que el coaching puede definirse como un proceso sistemático de aprendizaje, focalizado en la situación presente y orientado al cambio, en el que se facilitan unos recursos y unas herramientas de trabajo específicas, que permiten la mejora del desempeño en aquellas áreas que las personas demandan”.

El coaching es un proceso que lleva a poner en práctica el despliegue de las potencialidades y el desarrollo de las capacidades profesionales o personales. Vilallonga (2003).Es el arte del desarrollo del potencial de las personas para alcanzar objetivos importantes y significativos. Rosinski (2008).

Es la capacidad de refinar y perfeccionar las mejores habilidades, o como una actividad jugando con las fortalezas personales y eliminando aquellas cosas que están en el camino y sabotean la excelencia. Hall y Duval (2010).

Según la ASESCO (Asociación Española de Coaching): “El Coaching profesional es un proceso de entrenamiento personalizado y confidencial mediante un gran conjunto de



herramientas que ayudan a cubrir el vacío existente entre donde una persona está ahora y donde desea estar. En la relación de Coaching el coach ayuda al desarrollo personal elevándola conciencia, generando responsabilidad y construyendo auto-confianza”.

El coaching profesional consiste en una relación profesional continuada que ayuda a obtener resultados extraordinarios en la vida, profesión, empresa o negocios de las personas. Mediante el proceso de coaching, el cliente profundiza en su conocimiento, aumenta su rendimiento y mejora su calidad de vida”. Castillo (2015).

Acuñando una definición propia, el coaching es un entrenamiento acompañado y confidencial en donde una persona (Coach) acompaña a otra (coachee) a pasar de una situación actual a otra deseada, con una metodología concreta y con diversas herramientas. Es un aprendizaje único, personal, y transformacional que posibilita la búsqueda y el reencuentro de los recursos personales y capacidades a través de la toma de consciencia, para poder hacer frente a las situaciones de dificultad, de crisis, de bloqueo facilitando el desarrollo potencial y transformacional del coachee todo ello enmarcado en un contexto de escucha, compromiso y responsabilidad en donde las conversaciones juegan un papel importante.

Considerando las anteriores definiciones, lo fundamental en el coaching es que quien lo vive y experimenta tome decisiones personales para ayudarse así mismo, por lo que la labor del Coach es entrenar fuera del entrenamiento, observando, acompañando y dando de vez en cuando instrucciones para que el sujeto entrenado tome sus propias decisiones y ponga a valer sus más destacadas potencialidades personales.

El coaching desde lo social es, como exponen los autores, una metodología que contribuye a la potencialización de habilidades, dones y talentos de las personas con quien se

trabaja. El coaching, constituye también, una estrategia con un amplio conjunto de atributos, plausibles de ser utilizados para potenciar el éxito de los participantes en el desarrollo de sus actividades (Larez H. 2008 citado en Morales 2016). Podríamos decir, en términos amplios que *coaching* es la forma en que alguien ayuda a otra persona a que sea capaz de conseguir sus propios resultados en conexión con el equipo o grupo al que pertenece. Payeras (2004).

En los años 80 el coaching comienza a difundirse tal como se conoce hoy en día, lleva más de 25 años de presencia y práctica en todo el mundo. A partir de entonces, el coaching comienza a consolidarse como una metodología con identidad propia. Morales (2016 p.11).

### **4.3. Tipos de coaching.**

Revelan entonces los autores las definiciones del coaching y esto da luces sobre los posibles objetivos del mismo, pero se debe también mencionar y de manera muy importante que al día de hoy existen diversos tipos de coaching con un objetivo en común (la transformación del ser por su propia conciencia) y que lo único que cambia en cada tipo es el fin.

4.3.1. Coaching Empresarial: Mora (2004), menciona que el coaching empresarial le da enfoque al liderazgo de tal forma que sea transformador, desarrollando las competencias necesarias para llevarlo a cabo y con esto poder afrontar de una forma estratégica el liderar personas, grupos y organizaciones, con el objetivo último de superar los niveles de desempeño y satisfacción y así aumentar la productividad de las organizaciones.

4.3.2. Coaching Ontológico: es una disciplina que aporta una manera diferente de interpretar a los seres humanos, su modo de relacionarse, de actuar de alcanzar los objetivos que se proponen para sí mismos, para sus empresas y para la sociedad. Uno de los postulados que lo

caracterizan es el lenguaje no sólo describe la realidad, sino que por medio de él se genera la realidad.

4.3.3. Coaching Educativo: es una expedición compartida que busca mejorar las experiencias educativas, en el que todos los miembros de una institución educativa o de una organización que aprende, puede y debe construir responsablemente. El liderazgo educacional maximiza el potencial de los individuos involucrados en el proceso educativo. Un líder educacional es todo aquel miembro de una comunidad educativa (en cualquier rol), que contribuye a la creación de la energía total requerida para mejorar el aprendizaje.

4.3.4. Coaching deportivo: Es el originario de donde nació el coaching en EEUU, hoy en día se sigue utilizando como la herramienta más sofisticada y eficiente en el entrenamiento de deportistas de alto nivel tenistas, golfistas, esquiadores, etc. utilizan al coach.

4.3.5. Coaching Individual: Está dirigido a personas individuales interesadas en mejorar alguna competencia, solventar un problema o dar rumbo a su vida. Es de carácter personal, y es el propio individuo quien toma la decisión de acercarse al coach. Morales (2016).

Los tipos de coaching como hemos visto son un grupo muy amplio, no es lo mismo analizar un colaborador, que analizar porque un equipo es poco productivo o analizar porque un individuo no se da cuenta de sus capacidades de transformación y necesita de quien lo ayude a empoderarse; según las carencias encontradas, es necesario definir el objetivo del coaching y así prestar real importancia a aquellos aspectos que tienen que ver con las habilidades y formas de organizarse y también con los que apuntan a aspectos personales que dificultan la consecución de los objetivos.

Estos tipos de coaching mencionados, indican a si mismo unas características en común que son infaltables para la consecución de los objetivos que se propongan. Se pueden entonces destacar según, Hendricks en 1996 citado por Hernández y Martínez (2006) en Morales 2016 p. 21), la claridad en la comunicación tanto del coach como el coachee; el apoyo mutuo de todos los participantes del proceso, la mutualidad, es decir, compartir una visión de las metas comunes; la perspectiva refiriéndose a comprender el punto de vista de cada uno( esto aplica para coach y coachee); el riesgo es otra característica del coaching y tiene que ver con que no existe castigo o premio durante o al final del proceso pues es de hecho un producto consensuado; y por último el respeto debe ser característico de todos dentro del proceso del coaching pues implica la actitud tanto de quien guía como de quien es guiado.

En términos del Instituto Europeo de coaching (2011), éste nos brinda enormes beneficios sea cual sea el tipo que se implemente; permite mejorar el desempeño y la productividad desarrollando al personal, mejorar los aprendizajes y mejora las relaciones y la calidad de vida de cualquier individuo, permite optimizar el uso de las habilidades de las personas y los recursos, ofrece respuestas más rápidas y eficaces en cualquier proceso y permite que los seres humanos se desarrollen flexibilidad y adaptabilidad al cambio logrando seres más motivados y creativos que transformen las culturas de la sociedad u organización.

En palabras del autor, "el verdadero "coaching" aborda la idea de que todos estamos hechos para el cambio, el crecimiento, el autodesarrollo y el aprendizaje continuo. Por eso, se ha estimado como un procedimiento útil para desarrollar competencias de liderazgo".

Gorrochotegui (2011, p372).

Las tesis, estudios y teorías antes mencionadas permiten reconocer categorías convergentes muy importantes dentro de todo el tema de coaching como un modelo metodológico o herramienta formativa o transformadora en cualquier campo; podemos entonces mencionar 3 categorías reconocidas que nos atañen al campo social y que fueron el común denominador.

#### **4.4. Liderazgo:**

El concepto de coach es inseparable del concepto de líder; así pues una de las principales características del liderazgo es que el líder debería ser siempre coach y el coach debe ser un líder fenomenal. Por ello, en los estilos de liderazgo hacemos especial mención de aquellos en los que inciden más la función de coach.

Payeras (2004) define al liderazgo como “un conjunto de pautas de conducta que los líderes utilizan para influir sobre el comportamiento de individuos y de equipos y lograr que la actividad se realice y se convierta en resultados”. Es por tanto importante señalar que se trata de apuntar al concepto de la influencia y no la definición del conjunto de cualidades que debe tener un líder efectivo. Los estilos de liderazgo tienen una influencia directa y muy fuerte en la cultura (potenciando unas conductas y eliminando otras) y en el clima de la organización (percepciones sobre conocimiento, comunicación, orgullo de pertenencia y flexibilidad organizativa) y por tanto tienen un impacto directo en los resultados y pueden explicar en gran medida las causas de que una empresa tenga éxito a largo plazo mientras que otras simplemente se mantengan o desaparezcan en el mercado.

Según diversos estudios de (Silins y Mulford, 2002; Leithwood, 2009; The Hay Group, 2000; Martinic y Pardo, 2003; Mureira, 2004 y 2006; Waters, Marzano y McNulty, 2005;

Anderson, 2010. Citados en Gorrochotegui 2011) La importancia del liderazgo del directivo en las escuelas tiene efectos sobre el compromiso de los estudiantes con la institución y representa una enorme misión y responsabilidad.

Formar en liderazgo a un directivo escolar incrementa la productividad en un 28% con programas formativos o de entrenamiento, pero en un 88% si se complementan con un proceso de coaching. (Oliveiros, Bane y Kopelman citados por Rock y Schwartz, 2006 en Gorrochotegui 2011).El verdadero “coaching” aborda la idea de que todos estamos hechos para el cambio, el crecimiento, el autodesarrollo y el aprendizaje continuo. Por eso, se ha estimado como un procedimiento útil para desarrollar competencias de liderazgo. Gorrochotegui (2011, p372).

#### **4.5 Las emociones y el lenguaje.**

Entender a una persona en sus interpretaciones, en sus comportamientos, en definitiva, tratar de saber quién es, implica ser conscientes de que la persona está constituida por tres elementos que configuran lo que denominamos estructura de coherencia y se relaciona con las emociones. Y esta va a ser la pieza angular donde se asiente el proceso de coaching. La estructura de coherencia de una persona la componen tres partes indivisibles y que son directamente la forma de mostrar las emociones a través del lenguaje:

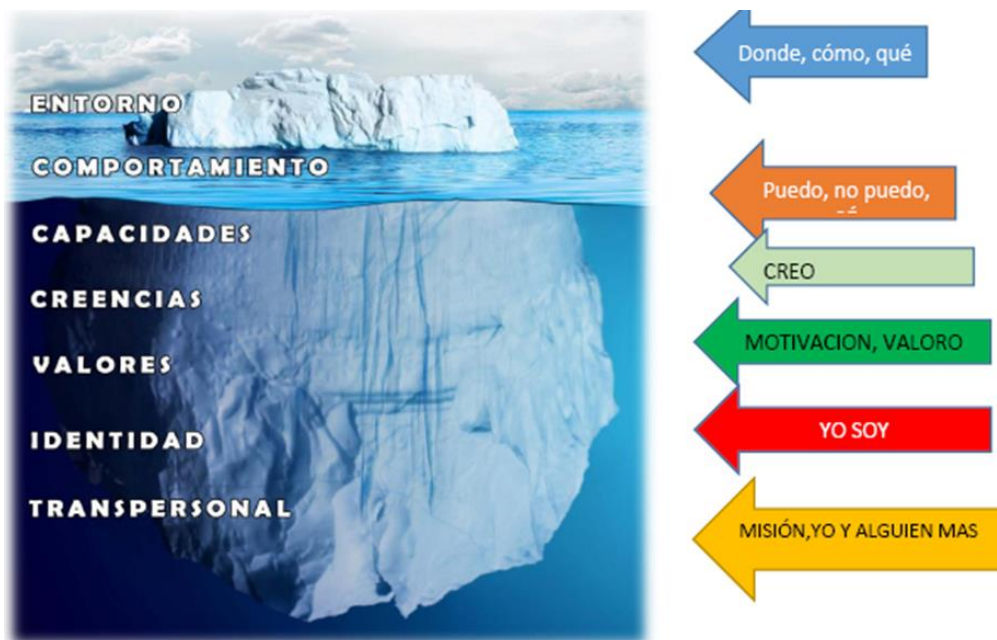
El cuerpo se trata del cuerpo que contiene a la persona y que se ha configurado a lo largo de su historia. El cuerpo que es el que es, permite ver el mundo, desde un determinado lugar. Una persona en silla de ruedas, por ejemplo puede percibir el mundo de forma amenazante y sentirse más frágil que una persona que mida 1,80 metros y no tenga problemas de movilidad. Únicamente es una cuestión física y biológica, nada más, pero que influye y determina el modelo de mundo de cada persona. (Castillo 2015)

Las emociones y estados de ánimo. Las emociones tiñen nuestra vida como el arco iris al cielo después de una tormenta. El repertorio emocional que desarrollamos a lo largo de nuestra vida, condiciona también la forma en la que vemos el mundo y nuestros comportamientos. Hacemos la distinción de emociones y estados de ánimo, pues estos últimos se hacen más estables en los seres humanos y determinan nuestra forma de ir y de hacer en la vida.

Nuestro estado de ánimo nos habla de nuestra disposición y actitud ante la vida y distinguimos cuatro: paz, ambición, resignación y resentimiento.

La cognición, que es el elemento sobre el que más se trabaja pues tiene un papel fundamental en los procesos de cambio y además tiene una estrecha vinculación con el lenguaje. Lo que pensamos, cómo lo pensamos y desde qué emoción o estado de ánimo lo pensamos, determina nuestros comportamientos. Cambiar un pensamiento es cambiar una acción. (Castillo 2015)

Es más entendible este proceso desde la metáfora del iceberg, Este planteamiento y modelo proviene de la Programación Neurolingüística y fue desarrollado por Robert Dilts y se denomina estructura de niveles lógico:



(Castillo 2016)

En la parte del iceberg que sobre sale, se encuentra “lo que vemos”, están los comportamientos de las personas, sus conductas. En este nivel las preguntas que surgen son ¿Qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde? Y es muchas veces la parte que nos enseñan y que nosotros trabajamos. Cuando trabajamos en la superficie únicamente estamos realizando cambios remediativos. Únicamente incidimos en los comportamientos: Si esto no funciona de esta forma, cambio y hago otra cosa”. Sin embargo y como todo iceberg que se aprecie, debajo se encuentra todo “lo que no vemos” pero que da soporte y justificación al comportamiento. Es un orden lógico y que va descendiendo hasta lo más profundo que es nuestra identidad, nosotros en lo más esencial.

Es importante señalar que las emociones y el lenguaje se trabajan para que la persona mejore su autoconocimiento, confianza, su compromiso, su responsabilidad, y para si quiere y lo



elige cambie su modelo de observador/a, sus juicios y narrativas, sus conversaciones internas y externas, su repertorio emocional y su modo de “hacer”.

Consideramos que la ontología del lenguaje está basada en una comprensión extremadamente poderosa de las posibilidades humanas y tiene un amplio margen de intervención, pero no puede ir más allá de sus propios límites por lo que no puede lograrlo todo pues cada persona tiene límites estructurales para su transformación. El observador que somos remite a tres dominios primarios, tres áreas de observación separables: la corporalidad, la emocionalidad y el lenguaje lo que acontezca al nivel de la corporalidad arrastra la emocionalidad y el lenguaje lo que sucede en la emocionalidad, se expresa en nuestras posturas corporales y en el tipo de cuentos que nos contamos lo que nos decimos a nosotros mismos y le decimos a otros, asimismo lo que escuchamos impacta nuestro cuerpo y emocionalidad es entonces como corporalidad, emocionalidad y lenguaje tienden a ser coherentes. (Echeverría y Pizarro 2000).

Los seres humanos vivimos en permanente conversación y conversar no es fácil; al trenzado que se produce entre “lenguajear” y “emocionar” es a lo que llamamos conversar (Maturana, H. 2010). La emoción es la que va a permitir tener una conversación determinada y no otra. Por tanto uno de los secretos para que nuestras conversaciones sean efectivas es que emoción y pensamiento estén alineados. Si la emoción para una conversación concreta no es la adecuada, seguramente los resultados que obtendré no serán los deseados y son estos resultados los que se expresan a través del lenguaje.

#### **4.6. Desarrollo de competencias.**

El ejercicio del coaching implica un aprendizaje y el desarrollo de unas habilidades específicas que son adquiridas en escuelas especializadas y universidades que ya disponen de títulos propios y estudios de postgrado, hay muchas otras competencias que son adquiridas o innatas en cada ser independientemente del rol que cumpla.

Son muchos los coach que se preparan de forma seria y responsable en escuelas con planes de estudios de gran valor y que se ocupan de preparar profesionales bien cualificados. Y también son muchos los que continúan formándose en otras disciplinas para ampliar los conocimientos y con ello mejorar las capacidades para intervenir con los clientes.

Las competencias de liderazgo permiten no solo configurar equipos directivos eficaces, un clima escolar y organizacional positivo, sino un real mejoramiento en el logro de objetivos de aprendizajes de los centros educativos, organizaciones, grupos o individuos, a través del coaching.

El coaching permite que el coach como educador o guía, adquiera aptitudes de liderazgo como: visión para inspirar altos resultados, el coach va más allá que la persona asesorada y descubre nuevas posibilidades de crecimiento, habilidades para establecer metas exigentes, pero alcanzables y progresivas, el coach diseña un camino de progreso, fija metas para cada persona. Lo fortalece en la disciplina, el buen coach establece reglas de juego, Empatía, el buen coach es capaz de captar los estados de quienes asesora y lograr y un buen *feedback* (capacidad de un emisor para reacciones de los receptores y modificar su mensaje de acuerdo con lo recogido); honradez, pasión por el desarrollo de sus asesorados y ejemplaridad.

El termino competencias, se refiere a comportamientos observables y habituales que conducen al éxito en el desempeño de una función o tarea. La propia definición implica que no se trata de rasgos innatos. Cardona- Lombardía (2005 p.43).Para adquirir una competencia, se requiere trabajar tres aspectos básicos que están interconectados: Saber (conocimientos), saber estar (habilidades), saber ser (actitudes).

En el desarrollo de las competencias se hace necesario la incorporación del elemento “habito”, elemento que como vimos, fue introducido desde la filosofía clásica no sólo se trata de la incorporación de nuevos comportamientos a la conducta habitual, sino también la erradicación de aquellos hábitos negativos o que ya no nos sirven. Como señala Cardona-Lombardía (2005) muy claramente, el desarrollo de competencias a través del coaching se apoya en tres procesos de aprendizajes básicos; la información, la formación y el entrenamiento.

La adquisición de hábitos, se consigue a través de la práctica guiada y constante, aquí es donde la labor del coach consiste en establecer un programa comprometido y llevar un seguimiento con el individuo manteniendo una motivación adecuada. El proceso de decisión que lleva a la acción empieza por dos tipos de conocimientos, el abstracto (recibido del exterior) y el experimental (vivencial). Cada uno de ellos dará lugar a dos tipos de motivación: la racional, encargada de pasar a la acción utilizando los conocimientos y los valores personales. Y la motivación espontánea reflejada en deseo o rechazo hacia la acción, actúa en base a “lo que me apetece, me llama, me atrae”.(Castillo 2015).

La crisis motivacional surge cuando ambas motivaciones no están alineadas, Cardona(2003) plantea en este supuesto que la persona para cambiar de hábito deberá recurrir a la voluntad para decidirse por la motivación racional, aunque vaya en contra de la motivación

espontánea, que le llevaría a perpetuar el hábito. A medida que se actúa por motivación racional, se va aprendiendo experimentalmente de ahí se irán modificando emociones y sentimientos hasta que ambas motivaciones vuelven a estar alineadas.

## **5. Marco Conceptual.**

Para una mayor claridad en el entendimiento de la investigación, es necesario hacer un recorrido por unos conceptos o categorías que determinarán el camino correcto y darán sentido al abordaje del coaching como una herramienta de intervención en Trabajo Social. Por esto se abordarán definiciones, relevancias, roles de conceptos o aspectos como las emociones y las inteligencias múltiples, el lenguaje, el empoderamiento, la intervención en Trabajo Social y sus diferentes modelos, metodologías y métodos.

### **5.1. Las emociones.**

En este apartado transitaremos por algunas de las concepciones más antiguas de las emociones realizadas por autores clásicos como Charles Darwin, William James, Carl Lange, Walter Cannon, Philip Bard, Stanley Schachter, Jerome Singer, Immanuel Kant, David Hume, Aristóteles, Platón, Santo Tomás de Aquino, Bernardino Telesio y Thomas Hobbes para luego relacionarlos con la inteligencia emocional de Daniel Goleman, una propuesta mucho más contemporánea y actual que vincula con protagonismo a las emociones como el gran objeto y propósito; este recorrido nos llevara a examinar a las emociones como un objeto y fin reconocido desde hace muchos siglos desde diferentes vertientes de las ciencias como lo son la psicología, la filosofía y la neuropsicología hasta llegar a la visión de hoy y reconocer su vigencia en la actualidad como una herramienta de transformación y cambio del ser humano.

La palabra emoción, proviene del verbo latino “moveré” (que significa moverse) más el prefijo “e-“, significando algo así como “movimiento hacia”, sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción. Las emociones se suelen definir como un

estado afectivo, una reacción subjetiva que ocurre como resultado de cambios fisiológicos o psicológicos que influyen sobre el pensamiento y la conducta.

Diferentes ciencias han abordado el tema de las emociones postulando diversas teorías en las que podemos clasificar tres grandes categorías: fisiológicas, neurológicas y cognitivas. La teoría evolutiva de la emoción tiene su origen en las ideas de Charles Darwin, que afirmaba que las emociones evolucionaron porque eran adaptativas y permitían a los seres humanos sobrevivir y reproducirse. Por ejemplo, la emoción del miedo obligaba a las personas a luchar o evitar el peligro. Por tanto, de acuerdo con la teoría evolutiva de la emoción, muestra que nuestras emociones existen porque nos sirven para sobrevivir, las emociones motivan a las personas a responder de forma rápida ante un estímulo del ambiente, lo que aumenta las probabilidades de supervivencia.

La teoría de la emoción de según James-Lange (1886), sugiere que las emociones ocurren como consecuencia de las reacciones fisiológicas a los eventos, esta reacción emocional es dependiente de la manera como interpretamos esas reacciones físicas. Por ejemplo, imagina que caminas por el bosque y ves un oso, comienzas a temblar y tu corazón se acelera, según la teoría de James-Lange, interpretarás tu reacción física y concluirás que estás asustado: “Estoy temblando y, por tanto, tengo miedo”. Así pues, esta teoría afirma que no tiembles porque estás asustado, sino que estas asustado porque tiembles.

La teoría de la emoción de Cannon –Bard (1953) sugiere que las emociones ocurren cuando el tálamo envía un mensaje al cerebro en respuesta a un estímulo, lo que provoca una reacción fisiológica, al mismo tiempo, el cerebro también recibe un mensaje sobre la experiencia emocional. Esto ocurre de forma simultánea.

Otra teoría existente es la de Schachter-Singer(1962) y hace parte de la categoría cognitiva, sugiere que la activación fisiológica ocurre primero, después, el individuo debe identificar las razones de esta activación para experimentar la emoción, así, un estímulo provoca una respuesta fisiológica que entonces es interpretada y etiquetada de forma cognitiva, lo que se convierte en la experiencia emocional.

Richard Lazarus (1991) es pionero en la teoría de la evaluación cognitiva y afirma que la secuencia de eventos primero implica un estímulo seguido de una emoción. Por ejemplo, si estás en un bosque y ves un oso, primero pensarás que estás en peligro, esto provoca la experiencia emocional de miedo y la reacción fisiológica, que puede acabar en huida.

Las emociones provienen de reflexiones sobre la naturaleza del comportamiento humano; tienen sus raíces en los postulados de grandes representantes griegos como Platón y Aristóteles que guiaron el panorama por siglos consecutivos concibiendo al hombre como un ser racional, consciente de sí mismo y como un ser controlador de sus fuentes de conducta y responsable de sus actos mediante la voluntad. En esta época clásica, las emociones se denominaban como pasiones y se referían a impulsos irracionales que necesitaban ser sometidos por la razón.

La primera teoría de la emoción fue enunciada por Platón citado en Casado & Colomo (2006), éste dividió la mente o alma en los dominios cognitivo, afectivo y apetitivo, la trilogía básica de Platón es razón, apetito y espíritu, que en la actualidad en psicología se refiere a cognición, motivación y emoción. Pero la teoría de Aristóteles es la más completa de entre las teorías clásicas; en su obra “Retórica”, Aristóteles citado en Casado & Colomo (2006) define a la emoción como toda afección del alma acompañada de placer o dolor, y en la que el placer y el

dolor son la advertencia del valor que tiene para la vida el hecho o situación a la que se refiere la afección misma.

Las emociones pueden considerarse entonces, como la reacción inmediata (porque está condensada y se resume a una totalidad sentimental que puede resultar dolorosa o placentera), del ser vivo a una situación favorable o desfavorable, lo que es suficiente para poner alarma al ser vivo y lo dispone para afrontar esa situación mediante los medios que dispone a su alcance.

Por otra parte, Aristóteles contrariamente a Platón, considera las dos dimensiones del alma, racional e irracional, formando una unidad y entiende que las emociones poseen elementos racionales como creencias y expectativas; Aristóteles considera que el placer relacionado con la realización de un hábito o de un deseo natural le atribuyó la misma función de restitución de una condición natural, y en consecuencia, consideró doloroso lo que aleja violentamente la condición natural y esto por lo tanto, es contrario a la necesidad y los deseos del ser vivo. Es por esto que Aristóteles es considerado el precursor de las teorías cognitivas de la emoción. Casado & Colomo (2006 p. 2).

También el pensamiento cristiano hace sus aportes sobre la importancia de las emociones. Santo Tomás de Aquino, restablece el concepto de la emoción como afección, es decir modificación súbita y la enlaza como ese aspecto del alma por el cual ésta es potencialidad y puede recibir o padecer una acción. Para Santo Tomas en su obra “Suma Teológica”, las emociones pertenecen más a la parte apetitiva del alma que a la aprehensiva y específicamente al apetito sensible más que al apetito espiritual, ya que a menudo están unidas a mutaciones corporales. Según Santo Tomás, hay emociones inherentes a la parte irascible (la audacia, el



temor, la esperanza, la desesperación) y otras de la parte concupiscible (alegría, tristeza, odio, amor) tienen que ver con el bien y el mal.

Existen otros planteamientos sobre las emociones como los que hacen Telesio y Hobbes, para quienes las emociones constituyen una de las cuatro facultades humanas fundamentales, junto con la fuerza física, la experiencia y la razón, Hobbes en su obra “Leviathan”, relaciona las emociones con los “principios invisibles del movimiento del cuerpo humano” que anteceden a las acciones visibles y que comúnmente se denominan tendencias. Las tendencias son llamadas deseos o apetitos o aversiones con respecto a los objetos que las producen y que como tales son los integrantes de todas las emociones humanas. Casado & Colomo (2006 p. 4).

David Hume, es uno de los pocos que efectúa un análisis transgresor de las emociones, donde aboga por la exploración y medición de los sentimientos en la misma forma en que se miden los fenómenos físicos. Para Hume citado en Casado & Colomo (2006). Las ideas y creencias juegan un papel destacado en el origen de las emociones y entiende ésta última como un tipo de sensación caracterizada por la agitación física, apunta que las emociones pueden derivarse del dolor y del placer causados por acontecimientos presentes y directos y otras serían causadas de manera indirecta por diversas creencias sobre el objeto que las causa.

Kant mencionado por Casado & Colomo (2006) es un representante novedoso de un planteamiento sobre las emociones que también llegó a tocar Pascal: introdujo por primera vez y de forma explícita la categoría de sentimiento como autónoma y mediadora entre las tradicionalmente admitidas de la razón y la voluntad. Kant reconoce el significado y la función biológica de las emociones, desde un punto de vista moral, las reconoce como una función

subordinada y provisional y las reconoce como importantes. Por ejemplo, señala que la alegría y la tristeza se ligan al placer y al dolor y que tienen la función de impulsar al sujeto a permanecer en la condición en la que está o abandonarla.

Podemos entonces concluir que esta variedad de autores hacen planteamientos muy diversos sobre las emociones, algunos niegan significado, importancia y función y otros les atribuyen funciones adaptativas, enfatizan en sus cualidades negativas y la necesidad de su control; algunos igualan y priorizan los procesos emocionales con los racionales e incluso le dan más relevancia al primero.

Lo que si hay que rescatar es que al pasar de los siglos se mantiene un factor común y es el dualismo de emoción-razón. Si bien el pensamiento filosófico y psicológico actual atribuye significado y función a las emociones humanas, ésta sigue constituyendo procesos opuestos a los racionales. Ambos pensamientos siguen siendo fieles a los tradicionales de Platón y Aristóteles

No obstante, desde el pensamiento psicológico actual existen algunas concepciones que suponen una ruptura con respecto al pensamiento clásico, desde la cognición, se mantiene que las emociones poseen tanta importancia como los procesos racionales y que su influencia puede ser positiva.

Las emociones constituyen pues una parte integral y fundamental en los procesos de construcción del ser humano y que no pueden ser separadas de la razón y de las cuestiones culturales, las relaciones con los entornos y los contextos en los que cada día se involucra cada uno, son parte fundamental de los seres y en manos de ellos está el modificarlas a su favor o en contra.

Todo este recorrido por las emociones, sus orígenes, significados y teorías, es para dar paso a un tema bastante relevante e importante dentro de la transformación del ser y es el de la inteligencia emocional que se encuentra ligada al bienestar del ser y que en últimas es el fin del Trabajo Social, velar por el bienestar de cualquier persona.

## **5.2. Inteligencia emocional.**

Durante las últimas décadas esta teoría de la inteligencia emocional gana terreno y se hace popular gracias a Daniel Goleman; La IE(inteligencia emocional) está muy desligada a todo lo que tiene que ver con el IQ(coeficiente intelectual) que sirve para identificar si una persona será exitosa en la vida, existen muchos investigadores que han planteado ya hace algún tiempo que las capacidades y habilidades necesarias para tener éxito en la vida eran otras y éstas no eran evaluables mediante ningún test.

El gran teórico de la Inteligencia Emocional, el psicólogo estadounidense Daniel Goleman, señala que los principales componentes que integran la Inteligencia Emocional son:

1. Autoconocimiento emocional (o autoconciencia emocional): Se refiere al conocimiento de nuestros propios sentimientos y emociones y cómo nos influyen, es importante reconocer la manera en que nuestro estado anímico afecta a nuestro comportamiento, cuáles son nuestras capacidades y cuáles son nuestros puntos débiles.

2. Autocontrol emocional (o autorregulación): nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por ellos ciegamente, consiste en saber detectar las dinámicas emocionales, saber cuáles son efímeras y cuáles son duraderas.

3. Automotivación: enfocar las emociones hacia objetivos y metas nos permite mantener la motivación y establecer nuestra atención en las metas en vez de en los obstáculos, en este factor es imprescindible cierto grado de optimismo e iniciativa, de modo que tenemos que valorar el ser proactivos y actuar con tesón y de forma positiva ante los imprevistos.

4. Reconocimiento de emociones en los demás (o empatía): las relaciones interpersonales se fundamentan en la correcta interpretación de las señales que los demás expresan de forma inconsciente, y que a menudo emiten de forma no verbal. La detección de estas emociones ajenas y sus sentimientos que pueden expresar mediante signos no estrictamente lingüísticos (un gesto, una reacción fisiológica, un tic) nos puede ayudar a establecer vínculos más estrechos y duraderos con las personas con que nos relacionamos.

5. Relaciones interpersonales (o habilidades sociales): una buena relación con los demás es una fuente imprescindible para nuestra felicidad personal e incluso, en muchos casos, para un buen desempeño laboral.

Estos elementos que destaca Goleman tienen su origen en la visión de la inteligencia del psicólogo y profesor estadounidense Howard Gardner y su teoría de las inteligencias múltiples que se constituyó como el contrapeso al paradigma de una inteligencia única.

### **5.3. Inteligencias múltiples.**

Gardner, logra identificar 8 tipos de inteligencias distintas:

1. Inteligencia lingüística se refiere a la capacidad de dominar el lenguaje y poder comunicarnos con los demás que es transversal a todas las culturas y desde pequeños aprendemos a usar el idioma materno para podernos comunicar de manera eficaz, la inteligencia

lingüística no solo hace referencia a la habilidad para la comunicación oral, sino a otras formas de comunicarse como la escritura, la gestualidad, quienes mejor dominan esta capacidad de comunicar tienen una inteligencia lingüística superior, profesiones en las cuales destaca este tipo de inteligencia podrían ser políticos, escritores, poetas y periodistas.

2. La inteligencia lógico matemática se vincula a la capacidad para el razonamiento lógico y la resolución de problemas matemáticos, la rapidez para solucionar este tipo de problemas es el indicador que determina cuánta inteligencia lógico-matemática se tiene, los célebres test de cociente intelectual (IQ) se fundamentan en este tipo de inteligencia y, en menor medida, en la inteligencia lingüística, los científicos, economistas, académicos, ingenieros y matemáticos suelen destacar en esta clase de inteligencia.

3. Inteligencia espacial se refiere a la habilidad para poder observar el mundo y los objetos desde diferentes perspectivas, en la que destacan los ajedrecistas y los profesionales de las artes visuales como pintores, diseñadores, escultores, las personas que destacan en este tipo de inteligencia suelen tener capacidades que les permiten idear imágenes mentales, dibujar y detectar detalles, además de un sentido personal por la estética. En esta inteligencia encontramos pintores, fotógrafos, diseñadores, publicistas, arquitectos, creativos.

4. Inteligencia musical apunta que la música es un arte universal y que todas las culturas tienen algún tipo de música, más o menos elaborada, lo cual lleva a Gardner y sus colaboradores a entender que existe una inteligencia musical latente en todas las personas. Algunas zonas del cerebro ejecutan funciones vinculadas con la interpretación y composición de música, como cualquier otro tipo de inteligencia, puede entrenarse y perfeccionarse.

5. La inteligencia corporal y cenestésica explica que las habilidades corporales y motrices que se requieren para manejar herramientas o para expresar ciertas emociones representan un aspecto esencial en el desarrollo de todas las culturas de la historia, la habilidad para usar herramientas es considerada inteligencia corporal cinestésica. Por otra parte, hay un seguido de capacidades más intuitivas como el uso de la inteligencia corporal para expresar sentimientos mediante el cuerpo.

6. La inteligencia intrapersonal refiere a aquella inteligencia que nos faculta para comprender y controlar el ámbito interno de uno mismo, las personas que destacan en la inteligencia intrapersonal son capaces de acceder a sus sentimientos y emociones y reflexionar sobre éstos. Esta inteligencia también les permite ahondar en su introspección y entender las razones por las cuales uno es de la manera que es.

7. La inteligencia interpersonal nos faculta para poder advertir cosas de las otras personas más allá de lo que nuestros sentidos logran captar, se trata de una inteligencia que permite interpretar las palabras o gestos, o los objetivos y metas de cada discurso. Más allá del contínuum Introversión-Extraversión, la inteligencia interpersonal evalúa la capacidad para empatizar con las demás personas, es una inteligencia muy valiosa para las personas que trabajan con grupos numerosos, su habilidad para detectar y entender las circunstancias y problemas de los demás resulta más sencillo si se posee (y se desarrolla) la inteligencia interpersonal. Regader (2016).

8. La inteligencia naturalista permite detectar, diferenciar y categorizar los aspectos vinculados a la naturaleza, como por ejemplo las especies animales y vegetales o fenómenos relacionados con el clima, la geografía o los fenómenos de la naturaleza, esta clase de

inteligencia fue añadida posteriormente al estudio original sobre las Inteligencias Múltiples de Gardner, concretamente en el año 1995. Gardner consideró necesario incluir esta categoría por tratarse de una de las inteligencias esenciales para la supervivencia del ser humano (o cualquier otra especie) y que ha redundado en la evolución.

Teniendo en cuenta todos los criterios en una visión integradora, se concibe la emoción como un proceso multifactorial que implica una serie de condiciones desencadenantes, la existencia de experiencias subjetivas o sentimientos, diversos niveles de procesamiento cognitivo, patrones expresivos y de comunicación, sustentado todo en una serie de cambios fisiológicos, con unos efectos motivadores o de preparación para la acción y una finalidad que es la adaptación a un entorno cambiante para sobrevivir.

Partiendo de los planteamientos de Gardner sobre las inteligencias múltiples y que dieron origen a la teoría sobre inteligencia emocional como esa nueva concepción de las capacidades de cada ser y que siendo transformadas y fortalecidas podrían generar cambios positivos en cada individuo, podemos anotar que las emociones juegan un papel trascendente e importante en el desarrollo y formación del ser y que permiten el empoderamiento para una auto-transformación desde las capacidades de cada uno, deben ser ese aspecto foco e intrascendental que se debe modificar o aprender a manejar para generar empoderamiento y transformación.

Las emociones necesitan ser transmitidas, expresadas y comunicadas de alguna manera para generar las acciones pertinentes que llevan a la transformación, para esto es necesario tocar un tema muy importante sobre la comunicación y es el papel del lenguaje dentro de las relaciones y la modificación del ser.

#### 5.4. El lenguaje.

Después de abordar el tema de las emociones, es necesario anotar que éstas deben ser transmitidas o expresadas de alguna manera y con un fin específico; es así como abordamos el tema del lenguaje como ese canal transmisor de las emociones y capaz de mostrar su poderío. Para entender dicho rol del lenguaje, es preciso concebir su significado como concepto, su papel dentro de la historia y como adquirirlo, para esto abordaremos diversos autores como Jean Piaget, Lev Vigotsky, Humberto Maturana, Darwin, Sócrates, Shum, Skinner, Huneus, Cartín y Chomsky.

Si bien estas posturas fueron desarrolladas décadas atrás, los nuevos hallazgos científicos han corroborado, en más de una ocasión, sus planteamientos teóricos.

Maturana (2004) señala que “El lenguaje, como característica del ser humano, surge con lo humano en el devenir social que le da origen es un modo de vivir juntos en el flujo de coordinaciones recurrentes de conductas consensuales y es nuestra vida en lenguaje como el tipo particular de primates bípedos que somos, lo que nos torna humanos”.

Darwin, citado por Castro y Toro (2002), manifiesta al lenguaje como una capacidad lingüística, la cual, en el transcurso del tiempo fue evolucionando de manera natural. De esta manera, es posible advertir cómo en un comienzo, los primates emitían gritos confusos en sus intentos por comunicarse, asimismo, a través del tiempo, la evolución natural, nos permite observar un ser humano capaz de poseer un lenguaje articulado y con reglas sintácticas.

En el transcurso de la historia de la filosofía, se ha intentado definir el lenguaje bajo el paradigma dominante del siglo pasado, el conductismo. Este mantenía una separación entre el



lenguaje y el pensamiento evolutivo, concibiendo el pensamiento como un recipiente vacío que se llena de aprendizajes.

Sócrates por su parte, citado por Manrique (2008), argumentaba que el lenguaje es un producto, el cual, igual que una pintura o escultura imita la realidad, por tanto, es un reflejo falso de ésta última. Platón, por su parte, postuló un mundo de las ideas y del pensamiento externo al hombre, del cual éste tomaba lo que de aquel necesitaba y lo hacía realidad”. Cabe agregar, que Aristóteles, se manifestaba en contra de esta división, creyendo en un mundo tangible y un mundo ideal, por lo que el lenguaje sería solo una mera copia de la perfección.

A su vez, Shum (1998 p. 28), plantea sobre el lenguaje lo siguiente:

“El lenguaje no se adquiere de modo espontaneo, ni es específico únicamente al desarrollo biológico, si no que se adquiere y evoluciona a merced de la interacción. Así, un favorable desarrollo del lenguaje, exige una condición interactiva adecuada”.

Para Piaget (1983), las condiciones para el surgimiento del lenguaje han sido preparadas por los distintos estadios de la inteligencia sensorio-motora. El lenguaje aparece en un momento de transición entre esta inteligencia y la que se irá desarrollando en el periodo pre-operatorio, gracias a los beneficios de la lógica sensorio-motora y la función simbólica. En ese sentido, el autor explica la adquisición del lenguaje a partir de la sincronización que muestran la inteligencia sensorio-motora y la función simbólica la cual, desde su punto de vista, no es fortuita, sino que más bien indicaría que la formación de la función simbólica es un derivado de la inteligencia del periodo sensorio-motor y que sería lo que finalmente permite la adquisición del lenguaje.

Piaget y Vigotsky conciben al lenguaje como un instrumento de la comunicación cuya aparición es independiente del pensamiento Vigotsky, sostiene que el desarrollo del lenguaje, va de lo social a lo individual, y se establece en el proceso social que lo posibilita. Según Vera & Calisto (2014). ”

Desde este punto de vista, el surgimiento del lenguaje se centra en lo social, por tanto, la interacción con otros y con un contexto familiar nutrido en emociones, a su vez, estimulante en oportunidades, favorece un adecuado desarrollo del lenguaje oral.

Como podemos observar, desde tiempos atrás la intención de definir el lenguaje es parte de la historia y es un deseo interminable que estará siempre latente, es por esto que actualmente siguen surgiendo interrogantes eternos como ¿Qué es al fin el lenguaje? Y ¿Cómo se desarrolla? Es necesario entonces abordar un análisis sobre las diversas teorías de adquisición del lenguaje.

Es vital señalar que el conductismo jugó un papel relevante en esta construcción y como máximo referente debemos ubicar a Skinner que según Ribes (2008): explica que el lenguaje se adquiere por medio del aprendizaje de una serie de estímulos y respuestas, las cuales ocurren en un espacio y tiempo otorgado. Dicha corriente, postula que el aprendizaje se logra cuando el individuo exhibe una respuesta apropiada después de un estímulo dado, si esta respuesta no recibe un estímulo o recompensa, la conducta tenderá a desaparecer.

Según lo observado, el punto de vista conductista señala que el lenguaje es solo una sucesión de hábitos motores aprendidos por condicionamiento y por esto, todo lo que en el lenguaje no sea un comportamiento observable, se rechaza si lo que pretende es encontrar una explicación satisfactoria desde una perspectiva científica. Además, se deja de lado en esta teoría

la “creatividad”, como característica fundamental del lenguaje, igualmente, dicha teoría se ocupa solo del desempeño o ejecución y no de la competencia.

Otra concepción del lenguaje es la hecha por Huneus (2004), concibe al lenguaje como un “espejo de la mente”, lo cual, implica que cualquier progreso que se haga en la dirección hacia un mejor entendimiento del lenguaje, nos aproximará más a una teoría del conocimiento inconsciente humano y a un mejor entendimiento de la naturaleza de la mente.

Maturana (2004) señala que el lenguaje es el resultado de las interacciones entre los miembros de una sociedad humana, y que por consecuencia, tenemos la denominada recursividad lingüística. En sus propias palabras, destacamos el siguiente extracto: “Nuestra individualidad como seres humanos es social, y al ser humanamente social, es lingüísticamente lingüística; es decir, está inmerso en nuestro ser el lenguaje. Esto es constitutivo de lo humano. En otras palabras, toda nuestra realidad humana es social y somos individuos, personas, sólo en cuanto somos seres sociales en el lenguaje”.

En tal sentido, si lo esencial para la construcción del lenguaje, es lo social, es de suma relevancia la búsqueda de un ser humano, nutrido en emociones, con las cuales se irá construyendo un pensamiento, lo cual desencadenará a finales de cuentas, en un adecuado desarrollo del Lenguaje oral.

Desde una perspectiva lingüística como la de Cartín (2009), es que nuevamente se valida la incidencia de las emociones en el lenguaje, debido a que se torna incuestionable el papel que protagonizan la expresión y reconocimiento de las emociones, en el momento de llevar a cabo conversaciones, en las cuales, se entretienen el lenguaje y las emociones.

Para Chomsky (1957), por el contrario, el lenguaje es ante todo un núcleo formal de reglas sintácticas al que se subordinan los demás componentes del lenguaje. Sus ideas suponían un cambio revolucionario en el quehacer de la lingüística ocupada hasta entonces en describir los elementos que componían el lenguaje y, por tanto, en elaborar los criterios taxonómicos que permitieran tal descripción.

Es válido entonces, después de ver este recorrido por los diferentes conceptos de lenguaje y la manera en que se adquiere desde las diferentes posiciones filosóficas, que recopilemos una explicación más contemporánea o actual del término y que abogemos al fin que busquemos con este significado.

El lenguaje es un sistema de comunicación, formado por signos de tipo oral y escrito, que sirven para que los seres humanos podamos expresar nuestras ideas, pensamientos, emociones y sentimientos a otros seres humanos, ya sea a dos o más personas, se vuelve indispensable en nuestra vida en sociedad y es clave en nuestras relaciones interpersonales independientemente de que sean producto de un estímulo o de un pensamiento.

El lenguaje es, según Echeverría (2005 p.20) por sobre todo, lo que hace de los seres humanos el tipo particular de seres que son, los seres humanos son seres lingüísticos, seres que viven en el lenguaje, es el lenguaje la clave para comprender los fenómenos humanos, es importante evitar una interpretación reduccionista de este postulado, que limite la complejidad de los fenómenos humanos al lenguaje y que, por lo tanto, prescindan de otras dimensiones no lingüísticas de la existencia humana. Tenemos claro que los seres humanos no son sólo seres lingüísticos y que, por lo tanto, el lenguaje no agota la multidimensionalidad del fenómeno

humano. Es más, sostenemos que la existencia humana reconoce tres dominios primarios, ellos son: el dominio del cuerpo, el dominio de la emocionalidad y el dominio del lenguaje.

Sí reconocemos tres dominios primarios como lo menciona Echeverría (2005), de los cuales el lenguaje es sólo uno, ¿por qué entonces postulamos la prioridad del lenguaje? ¿Por qué sostenemos que lo que nos hace ser como somos, en cuanto seres humanos, es el lenguaje? Pues es precisamente a través del lenguaje que conferimos sentido a nuestra existencia y es también desde el lenguaje que nos es posible reconocer la importancia de dominios existenciales no lingüísticos.

Echavarría (2005) señala, en uno de sus postulados, una interpretación generativa del lenguaje; en este postulado se cuestiona la concepción tradicional y apoyada en los avances de las últimas décadas en el campo de la filosofía del lenguaje:

“Reconoce que el lenguaje no sólo nos permite hablar sobre las cosas, hace que sucedan cosas, abandona la noción que reduce el lenguaje a un papel pasivo o descriptivo y sostiene que el lenguaje es generativo y que por lo tanto, no sólo nos permite describir la realidad, éste crea realidades. La realidad no siempre precede al lenguaje, éste también precede a la realidad. El lenguaje entonces genera ser”. Echeverría (2005 p.22)

Este autor más contemporáneo se opone a esa visión del lenguaje en la que se comprende al lenguaje como una capacidad individual en la que se dice que estos tienen una capacidad determinada para el lenguaje

Ahora bien, abordamos autores que nos han guiado en definiciones del lenguaje, en como a través de la historia los conceptos han cambiado y porque el lenguaje es un aspecto tan importante a nivel individual pero también a nivel social y que ambos niveles no pueden estar

desligados, porque es sumamente importante conocer los antecedentes de la forma de comunicación vital en todo ser y porque esto no sigue conduciendo a uno de los fines y es la importancia de deconstruir ideas y reformular unas nuevas, aspecto en el que el lenguaje tiene su lugar protagónico. Por esto es relevante ahora conocer los diferentes tipos de lenguaje y la importancia de cada uno.

Indiscutiblemente, uno de los elementos básicos de la comunicación es el lenguaje, mismo que comprende el conjunto de símbolos(verbales y no verbales) que utiliza una comunidad o nación para transmitir sus impresiones, lenguaje, es el medio de comunicación entre los seres humanos a través de signos orales y escritos que poseen un significado, en un sentido más amplio, es cualquier procedimiento que sirve para comunicarse, algunas escuelas lingüísticas entienden el lenguaje como la capacidad humana que conforma al pensamiento o a la cognición.

Según el elemento comunicativo empleado el lenguaje puede ser también clasificado en función de qué tipo de elementos se utilicen en el intercambio comunicativo: El lenguaje verbal se caracteriza por el uso de las palabras cuando se interacciona con otra persona (o personas), ya sea a través del lenguaje escrito o hablado. Ahora bien, no solo se refiere única y exclusivamente al empleo de palabras, sino también a gritos, siglas, jeroglíficos.

El lenguaje oral es, básicamente, el lenguaje hablado, este tipo de lenguaje es una combinación de sonidos utilizados para expresar el pensamiento, en la que los sonidos se agrupan en palabras habladas. Una palabra hablada puede ser un solo sonido o un grupo de sonidos. Para la expresar algo estas palabras deben ser agrupadas correctamente.

El lenguaje escrito que se refiere a los sonidos del lenguaje oral representados por letras, dicho de otra forma, el lenguaje oral tiene palabras equivalentes en el lenguaje escrito, estas palabras se plasman en papel o en una computadora, y expresan ideas, e igual que ocurre en el lenguaje oral, estas palabras deben ser agrupadas apropiadamente para la correcta expresión.

El lenguaje tiene dos funciones: la cognoscitiva, dirigida hacia la adquisición, desarrollo y razonamiento del conocimiento, y la comunicativa, enfocada a exteriorizar pensamientos y emitir mensajes. Ambas funciones se realizan principalmente a través del lenguaje fonético, kinésico, proxémico e icónico o pictográfico.

El *lenguaje fonético* está integrado por un grupo de sonidos convencionales, esto es debido a que la raíz de las palabras tiene un significado y gramática exclusiva en cada área geográfica o región, de tal forma que las palabras son interpretadas en forma similar por los integrantes de una región.

Cada grupo social aprende el lenguaje fonético del contexto sociocultural en el que se desenvuelve; es de suponer que al ir evolucionando la sociedad, las palabras también sufren modificaciones

Para lograr una comunicación afectiva se requiere saber que al hablar se producen movimientos que acompañan a la palabra (se mueven la cabeza, brazos, manos, etc.) y que apoyan la intencionalidad del mensaje, este conjunto de movimientos es lo que forma el *lenguaje kinésico*. Los movimientos, las posturas del cuerpo consciente o inconscientemente conforman el sistema kinésico, comunicando o matizando los discursos.

También incluye los movimientos aprendidos, de percepción visual, audiovisual y táctil, que ligados a las combinaciones lingüística y paralingüística poseen valor comunicativo, se cree

que es uno de los más antiguos, probablemente se desarrolló antes que el lenguaje verbal y varía dependiendo de los factores étnicos y culturales.

Fernando Poyatos, experto en comunicación no verbal, citado por Ochoa (2017) define la kinesia como “los movimientos corporales y posiciones resultantes o alternantes de base psicomuscular conscientes o inconscientes, somatogénicos o aprendidos, de percepción visual, auditiva, táctil o cinestésica (individual o conjuntamente), que, aislados o combinados con las estructuras verbales y paralingüísticas, con los demás sistemas somáticos, poseen un valor comunicativo no intencionado.” Es decir, los movimientos realizados principalmente con el cuerpo y sobre todo la expresión facial, nos proporcionan un significado del comportamiento de una persona.

La kinesia tiene componentes muy definidos como:

*La postura:* Corresponde a las forma de caminar, sentarse o estar de pie. Las posturas nos indican estados emocionales en momentos específicos que pueden durar minutos u horas. Es importante que al momento de hacer una lectura corporal, diferenciamos entre postura abierta y cerrada, así determinaremos la predisposición a la interacción entre dos o más personas en un primer momento.

*Orientación:* El ángulo que forma nuestro cuerpo respecto al de nuestro interlocutor, nos hablará del nivel de implicación que exista en una conversación. Por ejemplo, cuando alguien nos desagrada nos alejamos y existe una posición menos directa que cuando estamos cómodos con nuestro interlocutor.

*Gestos:* Nos referimos a movimientos de la cara, las manos, brazos, piernas o la cabeza realizados de manera voluntaria o involuntaria. Nos indican las valoraciones que otras personas



realizan sobre alguna situación o persona, así como información sobre el estado de ánimo. En este sentido, hay diversos gestos que se pueden clasificar en cinco grandes grupos: emblemas, ilustrativos o ilustradores, reguladores, gestos emotivos o muestras de afecto y adaptadores.

*Expresiones faciales:* Corresponde a todos aquellos gestos realizados con ojos, cejas, párpados, labios y boca. De acuerdo a Paul Ekman citado en Ochoa (2017), existen siete expresiones universales, es decir, que las conoce todo el mundo y se realizan independientemente del origen cultural: enojo, ira, miedo, asco, sorpresa, alegría y tristeza. A la par, existen expresiones faciales conocidas como micro-gestos, cuya duración es de una fracción de segundo y delatan el verdadero sentimiento de una persona.

*Lenguaje Proxémico,* lo suelen denominar Proxémico o del espacio próximo, el propio nombre lo dice: trata sobre lo que afecta el espacio físico en las relaciones interpersonales y en el individuo en sí mismo; el objetivo del lenguaje proxémico es variar las actitudes espaciales y las distancias interpersonales en el acto comunicativo, estas distancias tienen significados culturales determinados, ya que la emisión verbal de ideas y sentimientos puede intensificar o aminorar el sentido del mensaje, de acuerdo a una distancia cercana, media o lejana. El espacio tiene dos categorías, fijo (espacio marcado por figuras que no se pueden mover y el semifijo (espacio alrededor del cuerpo). Dentro de estos tipos de espacio se definen también los tipos de distancia de interacción humana según Ochoa (2017):

1. **Íntima:** de 46 cm de separación, se utiliza en conversaciones privadas entre amigos cercanos.
2. **Personal:** de 46 cm a 1.20 m de separación, se usa en conversaciones casuales.
3. **Social:** de 1.20 m a 3.60 m de separación, se usa en conversaciones impersonales.

4. **Pública:** más de 3.60 m de separación, se usa en cualquier otro tipo de conversación.

En resumen, el Lenguaje Proxémico es el lenguaje no verbal que utiliza el espacio físico que les rodea para expresar un mensaje: emisor y receptor organizan sus encuentros y con esas distancias definen su relación interpersonal. Ochoa (2017):

El *lenguaje icónico o pictográfico* es el que se expresa a través de las imágenes o símbolos, puede representar personas u objetos, pero también ideas o mensajes, existen los símbolos convencionales fijos, muchos de ellos tienen significado universal, otros, son exclusivos de las diversas disciplinas, culturas o uso. Este tipo de lenguaje ha estado presente en las grandes culturas como la olmeca, egipcia, china, incluso algunos símbolos son comunes entre ellas. Este lenguaje se vale de signos o imágenes que tienen un significado determinado para transmitir un mensaje.

Es importante entender los distintos tipos de lenguaje que podemos utilizar tanto voluntaria como involuntariamente, ya que en cada momento es posible que nos puedan ser de utilidad. Por ejemplo, podemos ver cómo sin tener un mismo idioma, podemos comunicarnos con gestos con otras personas de diferentes países. Gracias a la gran variedad de tipos de lenguaje podemos a día de hoy establecer una comunicación más fluida, más exacta y más adaptada a cada circunstancia,

No cabe duda de que el lenguaje es el principal instrumento de comunicación. El conocimiento y uso de una lengua favorecen y posibilitan el acceso y la transmisión del conocimiento y de la información, además de ser el canal básico de organización de las relaciones individuales y sociales. De este modo, el lenguaje no es una simple manifestación de

la libertad individual, sino que trasciende los ámbitos personales y se convierte en una herramienta ineludible para la vida en sociedad.

Las emociones y el lenguaje son significativos dentro del paso a paso comunicativo del ser humano, son los protagonistas y el medio para alcanzar lo propuesto por cada individuo dentro de los procesos desarrollados en la sociedad independientemente del contexto o las circunstancias, de esta manera podemos señalar que son dos ámbitos, dentro de la vida del ser humano, que son expuestos a ser modificados o utilizados como herramientas a través de las cuales se puede lograr que cada persona alcance la transformación de diversas situaciones de su vida que lo llevarán a mejorar de una manera individual y colectiva en su rol dentro de cada sociedad.

### **5.5. El empoderamiento.**

Ha sido a través del tiempo un objetivo importante para los profesionales de las ciencias humanas sociales hacer que los individuos sean capaces de alcanzar su propia transformación y de darle fuerza a esa autonomía que cada uno lleva consigo, por eso es de gran valor abordar en este estudio la cuestión del empoderamiento como elemento de liberación y renovación al cambio y que se encuentra ligado como esa capacidad adquirida de transformar las emociones y el lenguaje, en los términos anteriormente mencionados.

Empoderar es dar herramientas, de todo tipo, para que las personas sean más dueñas de su entorno, o de diseñar su entorno y sus relaciones con él, empoderarse es ser más libres.

Según Romano (2002) el empoderamiento se puede concebir como ampliación de la noción de poder. El empoderamiento se relaciona con el poder, cambiando las relaciones de poder en favor de aquellos que con anterioridad tenían escasa autoridad sobre sus propias vidas ,

el empoderamiento como poder sobre recursos financieros, como poder para hacer cosas, como poder con otros actores, como poder de adentro.

Batliva (1993), se refiere al empoderamiento como control sobre los recursos físicos (humanos, intelectuales, financieros y del propio ser) y de control sobre la ideología (creencias, valores y actitudes).

Cabe resaltar que también se atañe al empoderamiento con una perspectiva como dimensión social y personal centrada en el cambio, como lo explica Navarro (2004): “El empoderamiento puede entenderse como protagonismo de los actores, es decir la voluntad y el poder que cada persona tiene para cambiar su vida”

Otra perspectiva del empoderamiento es la que nos expone el Banco Mundial definiéndolo como la expansión en la libertad de escoger y actuar.

Algunos otros autores como Pablo Itarralde (2005), Carlos Soria (2005), Mauricio García (2005) aluden al empoderamiento como transformador de las relaciones de poder asimétricas, como una estrategia para contribuir a la democratización y ejercer la ciudadanía y como concepto de ciudadanía basado en la delegación del poder y en la representación política.

Considerando este sin número de definiciones y acotaciones sobre el empoderamiento, es trascendental integrar estos significados en uno solo concluyendo que “es el proceso de construirse como sujeto individual o colectivo, con el propósito de conducir a la sociedad en función de sus propios intereses; el empoderamiento se relaciona con el concepto de poder, que representa una realidad propia del ámbito de las relaciones humanas que siempre son sociales y políticas”. Martínez (2004).

El concepto de empoderamiento ha ocupado un lugar primordial en la psicología comunitaria, denotando a la vez una orientación valórica y un proceso con componentes cognitivos, afectivos y conductuales. Ha sido señalado como una de las vías fundamentales para el desarrollo y la transformación de las comunidades. Diversos autores (CornellEmpowerment Group 1989; Foster-Fishman, Salem, Chibnall, Leglet&Yapchai, 1998; Maton& Salem, 1995; McMillan, Florin, Stevenson, Kerman& Mitchell, 1995; Mechanic, 1991; Montero, 1998, 2003; Rappaport, 1981, 1984; Serrano-García, 1984; Speer&Hughey, 1995; Trickett, 1994; Zimmerman, 1995, 2000; Zimmerman &Rappaport, 1988;) han desarrollado y enriquecido el significado y las implicancias del constructo.

El empoderamiento como concepto puede ser analizado desde cuatro componentes notables: como valor, como proceso, situado en un contexto y experimentado en diferentes niveles del agregado social.

Como orientación valórica, el empoderamiento implica un tipo de intervención comunitaria y de cambio social que se basa en las fortalezas, competencias y sistemas de apoyo social que promueven el cambio en las comunidades. Parte de su atractivo como concepto nace de su énfasis en los aspectos positivos del comportamiento humano, como son la identificación y fomento de las capacidades y la promoción del bienestar más que la curación de problemas o la identificación de factores de riesgo. Es un enfoque que analiza las influencias del contexto en vez de culpabilizar a las víctimas (Zimmerman, 2000). Por tanto, dentro de esta perspectiva, el profesional tiene un rol de colaborador, de facilitador y de proporcionador de recursos, más que de un experto y consultor para la comunidad. De esta manera, la comunidad se convierte en una participante activa en el proceso de su propio desarrollo Zimmerman, 2000 citado en Silva y Martínez (2004).

Para Rappaport, el empoderamiento implica que no concebimos a las personas como niños con necesidades o simples ciudadanos con derechos que deben ser defendidos por un agente externo, sino como seres humanos integrales que tienen necesidades y derechos, que son capaces de tomar el control sobre sus propias vidas. Una ideología del empoderamiento implica la creencia de que personas y grupos locales son capaces de resolver problemas paradójales y multifacéticos en mayor medida que los expertos externos que aplican políticas y programas en forma centralizada, ya que una variedad de personas encuentra una variedad de soluciones. En este escenario, los expertos actúan como colaboradores, quienes, entre otras cosas, aprenden de las experiencias de las comunidades, aportan en la creación de entornos de encuentro entre las personas, apoyan la habilitación de éstas para encontrar sus propias soluciones y difunden estas experiencias (Rappaport, 1981).

El empoderamiento es también concebido como un proceso cognitivo, afectivo y conductual. Rappaport (1984) refiere que el empoderamiento implica un proceso y mecanismos mediante los cuales las personas, las organizaciones y las comunidades ganan control sobre sus vidas. En su formulación del empoderamiento los procesos y los resultados están íntimamente ligados. Por su parte, Cornell Empowerment Group (1989) define el empoderamiento como un proceso intencional, continuo, centrado en la comunidad local, que implica respeto mutuo, reflexión crítica, cuidado y participación grupal, a través del cual personas carentes de un compartir equitativo de recursos valorados ganan mayor acceso a, y control sobre esos recursos.

Para Mechanic (1991) el empoderamiento es un proceso en el que los individuos aprenden a ver una mayor correspondencia entre sus metas, un sentido de cómo lograrlas y una relación entre sus esfuerzos y resultados de vida.

Por su parte, Montero (2003) prescinde del neologismo *empowerment* para referirse a su significado con el término "fortalecimiento", propio de la lengua castellana y de uso anterior a la aparición del concepto *empowerment*. Señala que existe una correspondencia casi total entre ambos términos. Lo define como:

"El proceso mediante el cual los miembros de una comunidad (individuos interesados y grupos organizados) desarrollan conjuntamente capacidades y recursos para controlar su situación de vida, actuando de manera comprometida, consciente y crítica, para lograr la transformación de su entorno según sus necesidades y aspiraciones, transformándose al mismo tiempo a sí mismos" (p.72).

Zimmerman (2000) y Rappaport (1988) coinciden en que el empoderamiento es un constructo que relaciona fortalezas individuales y capacidades (competencias), sistemas naturales de ayuda y conductas proactivas con asuntos del cambio social y de política social.

Zimmerman (2000) integra varios elementos como la relación entre el esfuerzo y el logro de metas, la reflexión crítica, el acceso a recursos y control sobre la vida, en una teoría que plantea la necesidad de diferenciar niveles, procesos y resultados de empoderamiento. Al respecto distingue tres niveles, que son el individual, el organizacional y el comunitario y advierte en cada uno de ellos dos aspectos, que son proceso y resultado. Sin embargo, la diferencia que este autor establece entre proceso y resultado es conceptualmente poco clara. Por ejemplo, "experiencias de ejercer control por medio de la participación en la toma de decisiones o resolución de problemas en su ambiente inmediato" y "manejo de recursos" (Zimmerman, 2000, p. 47), si bien están formulados por Zimmerman como proceso, también pueden ser entendidos como resultado. A su vez, la definición como variable de resultado: "uso de

habilidades analíticas para influir el medioambiente social y político" y "realizar acciones para ejercer control participando en organizaciones comunitarias o actividades", "comportamientos participativos", pueden entenderse igualmente como un proceso.

A nivel comunitario, este mismo autor describe a la variable de resultado, que sería la comunidad empoderada, como aquella en la que también se puede interpretar que se viven procesos de empoderamiento, (Zimmerman, 2000, p. 54).

Es importante tener presente que concebimos el empoderamiento como un fenómeno dinámico, donde proceso y resultado se genera en las interacciones entre personas, en las que en ocasiones el resultado es justamente el comienzo de una nueva fase del proceso de empoderamiento.

Algunas definiciones de este concepto destacan la importancia del contexto en el que se desarrolla el proceso. En este sentido, Rappaport (1981) menciona la relevancia de entornos o espacios de encuentro entre las personas, la acción de expertos que actúan como colaboradores, que entre otras cosas aprenden de las experiencias de las comunidades, apoyan la habilitación de éstas para encontrar sus propias soluciones y difunden estas experiencias.

La atención a aspectos del contexto aparece claramente en la perspectiva ecológica de contexto. Trickett (1994) señala que la cultura y el contexto afectan la definición misma del concepto de empoderamiento, vale decir que el empoderamiento cobra sentido como tal cuando responde a la diversidad de condiciones y necesidades dadas por el contexto local, que tiene un trasfondo histórico, sociopolítico y sociocultural.

Es decir, varían las actividades, criterios de logro, etc., que pueden ser catalogados como empoderamiento, y aquello que es más relevante como expresión de empoderamiento para



ciertos grupos, puede no serlo para otros, por la diversidad de metas, valores, preocupaciones, tópicos de interés y circunstancias de vida. Por lo tanto, es fundamental atender a las condiciones del contexto local para poder hablar de empoderamiento. Foster-Fishman et al. (1998) refuerzan esta concepción, agregando que no solamente existe un contexto, sino varios contextos sub-culturales con sus normas y oportunidades de empoderamiento. Silva y Martínez (2004).

Las anotaciones de estos autores sobre el empoderamiento, nos hacen un esbozo importante de los diferentes niveles del sujeto en el que se puede aplicar dicho concepto (individual, comunitario, grupal). Para efectos de este estudio, interesa con gran importancia resaltar al empoderamiento individual, pues se considera que es desde el ser que se pueden transformar los demás entes de la sociedad.

Zimmerman (2000) alude al empoderamiento y menciona que en el nivel individual la unidad de análisis son los individuos, solos o en grupos. Este nivel incluye creencias acerca de la propia competencia, esfuerzos para ejercer control y una comprensión del ambiente sociopolítico:

"Procesos de empoderamiento a nivel individual pueden ser logrados a través de la participación en organizaciones o actividades comunitarias, participando en equipos de gestión laboral, o aprendiendo nuevas destrezas. Procesos tales como trabajar con otros en función de una meta común, pueden todos tener potencial empoderador" (p. 47).

Zimmerman postula que estas personas experimentan procesos de aprendizaje en la toma de decisiones y en el manejo de recursos. Señala que el proceso tiene un componente intrapersonal (percepción del locus de control, de autoeficacia, motivación de control en el ámbito personal, interpersonal y sociopolítico), un aspecto cognitivo que apunta a

cómo las personas usan sus destrezas analíticas para influir en su medioambiente y un componente de comportamiento que implica realizar acciones para ejercer control, participando en organizaciones y actividades de la comunidad, alude al contexto al mencionar la importancia de las organizaciones comunitarias o estructuras mediadoras (como iglesias, grupos de vecinos, organizaciones de servicios), las cuales ofrecen oportunidades para adquirir nuevas herramientas, desarrollar un sentido de comunidad, construir un sentido de control y confianza y mejorar la vida.

Sin embargo, no distingue el contexto como un componente o pieza en su modelo teórico, que comprende los componentes de proceso, resultado y nivel. Para él, las oportunidades forman parte del proceso empoderador.

Se debe exponer también, que el empoderamiento se interrelaciona entre varias dimensiones relevantes en la sociedad como lo son la dimensión política, social y económica. La sinergia entre las tres dimensiones y los consiguientes efectos generados en las zonas de intersección favorecen el empoderamiento de los actores sociales.

Podemos referirnos finalmente al empoderamiento social como un lecho de organizaciones fuertes, legítimas y representativas; al empoderamiento político como esa gobernabilidad democrática y ciudadana y al empoderamiento económico como esa capacidad de generar oportunidades y autonomía. La intersección entre empoderamiento social y político muestra como las organizaciones sociales fortalecidas incrementan su capacidad de incidencia en los espacios de poder dando como resultado una mayor presión social y una alta capacidad de incidencia.

La correlación entre empoderamiento económico y político, destaca la relevancia de un cambio en las políticas económicas en un territorio dado, dando como resultado políticas redistributivas y de promoción económica. Finalmente hay una asociación entre empoderamiento social y económico que enfatiza en la importancia de contar con un tejido social y económico fuerte, para lograr incidencia y un cambio en las relaciones de poder. Esto puede lograr organizaciones sociales de los productores fortalecidas.

Retomando entonces el hecho de que el empoderamiento está entre los deseos de los profesionales de las ciencias humanas y sociales, como esa forma de hacer de las personas un elemento de auto transformación y de darle fuerza a esa autonomía que cada uno lleva consigo, y que por eso consideramos que era de gran valor abordar esta cuestión como elemento de liberación y renovación al cambio, debemos apuntar al hecho de que como profesionales es arduo el trabajo para lograr estas transformaciones dentro de la sociedad pero que se debe tener claridad sobre iniciar estos procesos de aprendizaje y renovación desde la persona, porque éste debe ser transformado desde lo individual para poder impactar el colectivo de la sociedad.

### **Intervención y modelos de intervención en Trabajo Social.**

Para lograr transformaciones el profesional de las ciencias humanas y sociales, en este caso el Trabajador Social, debe hacer gala de sus capacidades en el área de la intervención social y utilizar todas las herramientas a la mano para que los resultados sean significativos y cada día más innovadores e impactantes. Es por ello, que retomar el aspecto de la intervención en trabajo social y sus modelos es determinante en esta investigación.

Según Cifuentes (2005) la intervención de Trabajo Social se puede entender como una forma de acción social, consciente y deliberada, que se realiza de manera expresa, integra

supuestos ideológicos, políticos, filosóficos, con propuestas metodológicas. Supone un proceso que parte del conocimiento de problemáticas: identificar actores, situaciones y circunstancias para promover su desarrollo humano y reconocer diferentes realidades subjetivas, desde perspectivas particularizantes; se apoya en teorías sociales que juegan un papel explicativo y guían el conocimiento, proceso y resultados (Corvalán, 1996). P 5. Como ejercicio profesional expresa un saber hacer especializado y se puede comprender a partir de cuatro tipos de conceptos:

1. Los que constituyen el punto de partida que enmarca Trabajo Social como profesión, acción y práctica social.
2. Los estructurales o esenciales: sujetos, objetos, intencionalidades, metodología y métodos, para cada uno de los cuales, se requiere una lectura y comprensión específica, compleja, relacional. Leer la intervención implica comprender contextual, conceptual, teórica y metodológicamente, los cinco componentes.
3. Los condicionantes que imprimen sellos particulares e influyen a la intervención, le imprimen una direccionalidad determinada.
4. Los efectos, consecuentes que dan cuenta de la materialización del ejercicio, que se va construyendo en la medida que se configura la memoria histórica, individual y social; se reconoce la identidad que posibilita desempeñar un papel en la sociedad; se va enriqueciendo y modificando en la medida que recibe nuevas demandas sociales, accede a nuevos roles, aumenta su caudal de conocimiento y profundiza la reflexión sobre su práctica” (García, 1998).

Rosa María Cifuentes (2005) simplifica la manera de leer la intervención en Trabajo Social definiendo la misma como una disciplina y una profesión que se entiende desde la

intervención, ésta a su vez parte de unos componentes que la definen (objetos, sujetos, intencionalidades, fundamentación y propuestas metodológicas), de unos condicionantes que la influyen (políticas sociales, la formación, espacio profesional, áreas/sectores) y de una consolidación en identidad y reconocimientos social.

Profundizando en los conceptos fundamentación y propuestas metodológicas se desarrollan cuatro redes conceptuales, como aporte a la formación y la profesión e insumo para el debate del gremio académico y profesional.

La fundamentación en Trabajo Social, es un componente esencial para comprender la intervención; “incluye los conocimientos que dan sustento ético, político, filosófico, teórico / conceptual, metodológico y técnico” al ser y quehacer profesional, apropiados, reflexionados desde la experiencia; posibilita construir y sustentar sentidos en torno a las intencionalidades, objetos, sujetos y propuestas metodológicas en contextos particulares. Se relaciona con la apropiación epistemológica crítica de paradigmas, teorías, conceptos y propuestas metodológicas. En Trabajo Social se ha nombrado como teorías de la intervención, marco referencial, saber especializado, marcos, modelos o esquemas de intervención, esquemas de referencia, modelos especializados. Cifuentes (2005 p. 9).

Cifuentes (2005) señala citando a Payne (1990) que las ciencias y disciplinas aportan enfoques teóricos, marcos conceptuales y propuestas metodológicas sobre los fenómenos sociales, a partir de los que los y las profesionales co construyen la intervención; también desde las experiencias crean nuevos saberes, los reconstruyen, para articularlos, re-dimensionarlos.

Para Shön (1996) el proceso iniciado en la práctica, tiene forma ilógica interna que debe introducir a los profesionales en una reflexión sobre la acción, pues se emiten juicios que no se

pueden justificar con criterios firmes, despliegan destrezas para las que no pueden prescribir procedimientos o reglas. La epistemología posibilita construir teorías, a partir de la lectura de la práctica social.

Es pertinente fundamentar la comprensión de los fenómenos sociales, para reconocer la acción y el posicionamiento profesional, as profesiones, en cuanto colectivos, van construyendo su historia a partir del trabajo que realizan, la misión que desarrollan y el significado que atribuyen a su experiencia, la Fundamentación posibilita argumentar, sustentar, comprender complejas realidades. No hay una forma única de conocer e intervenir, pues en cada caso, se responde a contextos particulares. Cifuentes (2005).

En la fundamentación en Trabajo Social, es importante resaltar el papel de los enfoques de intervención, pues “posibilitan construir formas de ver la realidad, para intervenir en ella. Constituyen nuevas miradas sobre diversos fenómenos para descubrir y comprender los puntos esenciales de un problema y tratarlo); posibilitan comprender conceptos, contextualizar fenómenos y redes de interacción involucrados en la intervención” Cifuentes (2005 p. 10).

Constituyen alternativas de articulación, respuesta, reacción y posicionamiento. Permiten guiar, orientar y sustentar la intervención y articular la producción teórica, metodológica y práctica. Suponen comprender la realidad como totalidad, para dar cuenta de procesos, estructuras, manifestaciones culturales, que definen la dinámica y organización social; clarificar las concepciones, comprensiones sustentos referidos a las problemáticas, satisfactores, sujetos, contextos, intencionalidades, interacciones, propuestas; entender la práctica profesional desde puntos de vista teóricos, metodológicos y técnicos (González Et. Al 2003).

Para Kisnerman un enfoque es una nueva mirada sobre fenómenos sociales que permite comprender variables complejas para el desarrollo profesional. El CONETS (2001) plantea que el enfoque permite analizar áreas de intervención; su importancia radica en su diversidad.

El Trabajador Social asume el reto de construir sus propios enfoques, teniendo en cuenta que el contexto condiciona su práctica, en el análisis de enfoques conviene tener en cuenta los contextos, tipo de institución, sector, problemáticas sociales, diagnósticos; la articulación de fines, objetivos, metas (intencionalidades), que orientan y dan sentido a la acción y posibilitan coherencia.

Ahora se aborda con gran interés como las propuestas metodológicas dentro de la intervención en Trabajo Social juegan un rol determinante como pilar fundamental en el desarrollo de la profesión y disciplina.

“La metodología es considerada como el estudio de los métodos, una estrategia general para concebir y coordinar un conjunto de operaciones mentales; confiere estructura al proceso, ordena las operaciones cognoscitivas (acción-reflexión) y las prácticas en la acción racional profesional, agrupa los principios teóricos y epistemológicos así como los métodos para conocer o actuar sobre una realidad, tiende a ser de carácter general y en consecuencia no siempre ofrece procedimientos. Por su parte los métodos se refieren a estrategias, procedimientos y técnicas que guían la acción con una finalidad determinada; no son la actividad en sí misma, sino la manera de llevar a cabo; suponen un camino seguir para alcanzar un fin”.(Cifuentes y otras, 2001, p. 39).

La metodología hace parte de la filosofía y es sistémica, se fundamenta en principios epistemológicos y conducen al razonamiento o teoría del conocimiento; la metodología estudia el método, que puede ser una acción representada en movimiento, camino, ejecución, estrategias,

técnicas, instrumentos, actividades, y procedimientos. Está orientada por una intención para llegar a un fin o puede ser un orden que se relaciona con un sistema o proceso (periodo, tiempo, espacio, juicio, evaluación, diagnóstico).

La metodología, como “parte de la lógica que estudia los métodos se dividen en: sistemática, que fija normas de definición, división, clasificación y prueba, inventiva, que fija las normas de los métodos de investigación. En Trabajo Social se consideran las perspectivas de acción y transformación; la metodología trasciende el plano normativo y posibilita visualizar el prospectivo; se relaciona con los campos semánticos de enseñanza y filosofía, en el plano del conocimiento. En el de la filosofía se establecen relaciones entre metodología, lógica, epistemología y teoría del conocimiento, lo que sustenta la dimensión epistemológica implícita. La comprensión de metodologías y métodos en Trabajo Social puede hacerse desde una perspectiva compleja que integre sus dimensiones operativa, ideológico política, epistemológica y contextual. Cifuentes (2005 p. 15).

El conocimiento de la teoría y metodología del Trabajo Social es trascendental en la formación de los profesionales del Trabajo Social, ya que su conocimiento, su análisis y reflexión pueden permitirles un mayor nivel de análisis y de juicio crítico, éstas son condiciones que los hacen capaces primero de entender y luego de desarrollar nuevas teorías con las que puedan conocer las nuevas necesidades y problemáticas de una sociedad en continuo cambio y complejidad. Por ello, es hora de abordar la importancia de los modelos a seguir en la intervención en Trabajo Social.

El concepto de modelo en Trabajo Social integra en un todo, en una unidad, todos los aspectos que forman parte de una intervención social: los aspectos teóricos, metodológicos,



funcionales y también filosóficos, de una determinada forma de llevar a cabo la práctica profesional Lutz (1970) señala que:

“Un modelo es formulado en lenguaje corriente, definiendo el fenómeno al que se dirigen los principios de acción. Brinda algunas justificaciones de orden general sobre las razones por las que se utilizan esos principios, especifica los fines a que sirven esos principios de acción y los métodos y técnicas que ellos emplean. El modelo precisa también las condiciones del medio en el cual se puede hacer el uso más correcto de esos”.

Podemos deducir de lo explicado hasta el momento que los modelos son constructos humanos, son producto de la racionalidad humana. En el campo de las ciencias la construcción de modelos y su sometimiento a la experimentación, como se hace en física o en otras disciplinas, es más delicado. Los fenómenos sociales, sobre todo los que tienen que ver con los procesos de cambio, como es el caso del Trabajo Social, no pueden adaptarse a modelos donde su validez depende de que los datos se puedan ajustar una línea recta, al uso de algunas constantes matemáticas, como se hace en física. Viscarret (2014. P.299).

A lo largo de la evolución histórica del Trabajo Social se han ido generando diferentes modelos de práctica profesional, fundamentados en bases teóricas diferentes. Además, dichos modelos han ido cambiando y evolucionando al mismo tiempo que crecía la diversidad metodológica y epistemológica del Trabajo Social. Hay que señalar que las distintas series de modelos no son entes aislados sí, no corresponden a «mundos distintos», ni a diferentes formas de sentir o pensar la realidad; simplemente, son formas diferentes de analizar los hechos o problemas sociales, diferentes formas de observarlos, que condicionan la forma de intervenir

sobre ellos. Algunos modelos no han perdurado en el tiempo, otros han permanecido pese a los cambios sociales, otros están emergiendo con fuerza. Viscarret (2014. P. 303).

Viscarret (2014) hace una revisión de los modelos de intervención en Trabajo Social que tienen mayor consistencia teórica y metodológica y que han ejercido mayor influencia a nivel histórico:

*Modelo psicodinámico:* La teoría psicoanalítica propone un modelo de desarrollo de la personalidad basado en la existencia de fuerzas opuestas que procuran conseguir un equilibrio dinámico. La teoría psicodinámica ha aportado un núcleo de conocimiento importante al Trabajo Social sobre el comportamiento intrapsíquico interpersonal que ha sido aplicado a la práctica del Trabajo Social más allá de la primera mitad del siglo xx. Pone su atención en mejorar y facilitar el desarrollo de la personalidad de los individuos, que ha podido verse entorpecida por diferentes conflictos psíquicos que han afectado de forma traumática a estas personas, condicionando y explicando la situación en la que se encuentran. El objetivo es hacer conscientes los conflictos inconscientes y desde ahí mejorar el funcionamiento general de las personas.

En este modelo se pueden evidenciar diferentes enfoques que permiten nuevas formas de práctica profesional:

- a) Enfoque funcional: se basa en la voluntad como fuerza de organización en la personalidad humana.
- b) Enfoque psicosocial: El Trabajo Social psicosocial está preocupado por la mejora de las relaciones interpersonales y de las situaciones vitales del cliente. A pesar del paso de los años, el enfoque psicosocial ha reconocido de forma constante la importancia de los

procesos psicológicos internos, así como la importancia de los procesos sociales externos, las condiciones físicas y la interacción entre ellas.

- c) Resolución de problemas: Se basa en el axioma de que la principal fuente de hecho referente al problema reside en el propio cliente. El cliente es el que conoce, por dentro y por fuera, el problema.

La relación, por tanto, se sustenta en torno a dos roles diferentes; por un lado, el paciente, que ignora cómo se ha originado su problema y mantiene su comportamiento y, por otro, el trabajador social, que es capaz de hacer consciente lo inconsciente, manteniendo una escucha cálida, al mismo tiempo que distante. Viscarret (2014 p. 307).

Modelo de modificación de conducta: Este modelo se centra principalmente en la conducta, poniendo especial énfasis en los aspectos de ésta que son aprendidos. Esta conducta, ya sea considerada como conducta normal o conducta problema, ha sido aprendida mediante un proceso de condicionamiento; y es susceptible de ser modificada por la aplicación de lo que se sabe sobre el aprendizaje y sobre la modificación de conducta. Bajo esta óptica, el Trabajo Social conductista fija los objetivos de su intervención básicamente en obtener, suprimir, disminuir o reforzar de forma duradera ciertas conductas.

La clave del Trabajo Social conductista es modificar aquellos comportamientos (conductas observables) inadaptados y sustituir éstos por otros comportamientos adaptados, deseados por el sujeto y demandados por el medio ambiente. El objetivo del método conductista no es otro, pues, que el de «alterar el comportamiento del usuario en formas definidas para que sus problemas disminuyan o desaparezcan. Viscarret (2014 p.310).

Uno de los elementos clave es crear una alianza de colaboración entre el trabajador social y el usuario. Además, el proceso de intervención conductista busca que el paciente vaya teniendo un papel cada vez más autónomo dentro del proceso, considerando el aprendizaje como un elemento activo en el proceso de cambio.

Modelo de intervención en crisis: La adaptación de dicha teoría al Trabajo Social se debe a que la práctica de los trabajadores sociales se desenvuelve en permanente contacto con personas en estado de crisis. Toda persona, grupo o familia, en un sentido o en otro, experimentan crisis y participan en las crisis de otros en diferentes momentos de la vida. La intervención en crisis es un método de ayuda dirigido apoyar a una persona y/o familia o grupo para que pueda afrontar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos (daño físico y psicológico, estigmas emocionales) se aminore e incremente la posibilidad de crecimiento, de nuevas habilidades, opciones y perspectivas vitales. Viscarret (2014)

Según Viscarret (2014) la intervención en crisis desde el Trabajo Social supone una intervención activa y directiva en la vida de la persona, una especie de primera ayuda social, cuyo objetivo es apoyar a la persona a conseguir un estado tolerable de confort emocional y que desarrolle capacidades para afrontar la situación de forma efectiva. El «focus» de la intervención se centra en el presente, en el aquí y ahora. Con lo que la historia de la persona no es un aspecto especialmente importante, sobre todo en los momentos iniciales de la intervención (p. 314).

Propone la necesidad de dar una respuesta rápida y breve. Es un aspecto de vital importancia. Los estudios y diagnósticos a largo plazo que proponen otros modelos de intervención no tienen aplicabilidad en este modelo de intervención, ya que el tiempo del que se dispone para potenciar un cambio es pequeño. La característica que le diferencia del modelo de

trabajo centrado en la tarea es que la respuesta sobre todo se dirige al plano emocional y al aprendizaje de recursos para manejar los problemas cotidianos en el futuro.

Es una intervención especialmente centrada y estructurada. En general, los autores convienen en tres fases de la actuación poniendo especial énfasis en la importancia trascendental que tiene la primera entrevista, en la que además de obtener la información, más vital, el trabajador social deberá mostrarse receptivo, acogedor, comprensivo y plantear a su vez un plan de acción inmediato. Otra característica fundamental es la total disponibilidad del Trabajador Social durante la fase de crisis, que no permite un periodo prolongado de estudio y de investigación y el mantenimiento de los contactos dentro del contexto de un horario establecido. Es un método de intervención que utiliza el contrato, al igual que lo hacen otros modelos con el fin de que la persona se movilice en busca de la salida de la situación de crisis en la que se encuentra. Unido al contrato, se encuentra la determinación de unos límites temporales. La intervención no debe prolongarse indefinidamente en el tiempo, debe tener unos claros límites temporales que la acoten. Una característica de la crisis, si no la principal, es que se trata de una situación límite en el tiempo. Viscarret (2014)

El trabajador social está dotado de mayor poder y autoridad en este modelo de intervención, ya que posee una mayor capacidad de directivita que la que le atribuyen otros modelos. Este mayor poder lo otorga la propia situación de crisis, que pone al individuo en una situación de confusión y de desequilibrio que a menudo le incapacita para tomar decisiones correctas. Viscarret (2014).

Modelo centrado en la tarea: En primer lugar, hay que señalar que este modelo de intervención no toma concepciones teóricas ni metodológicas prestadas de otras disciplinas

científicas, sino que ha sido desarrollado por completo desde el Trabajo Social y para el Trabajo Social, aunque recibe ligeras influencias de la teoría de la comunicación, de la teoría del aprendizaje, de la teoría de los roles y del conductismo.

Viscarret (2014) explica que Este modelo no centra su interés en el estudio de las respuestas emocionales o en las experiencias del pasado de los usuarios, sino en identificar y aclarar cuáles son los elementos centrales del problema en el presente, en el mundo del usuario y en conocer los obstáculos que impiden el cambio. Desde esta perspectiva, la intervención se centra en explorar y diagnosticar los problemas actuales que el cliente observa en su vida, seleccionando los principales. Básicamente, los elementos principales en los que se apoya la práctica de la intervención centrada en la tarea son: la delimitación del problema, los objetivos, el límite del tiempo, las tareas a llevar a cabo y el contrato. (p. 317).

Este modelo cree en las capacidades y en las potencialidades de las personas para resolver sus propias dificultades. Desde este punto de vista, el modelo cree en la intervención más como un trabajo basado en la colaboración, puesto que intenta conseguir que sean los usuarios los que tomen el control, las riendas de su situación, teniendo en cuenta sus valores, creencias y concepciones. La relación entre el trabajador social y el usuario en este modelo viene definida por una relación basada no en la directividad sino en el asesoramiento.

Modelo humanista/existencialista: “El modelo humanista y existencial es un modelo que ha tenido una gran repercusión en el Trabajo Social, porque proponen, más que unas determinadas técnicas de intervención o una determinada estructuración de la misma (aspectos cruciales en otros modelos), una filosofía de intervención que se encuentra muy acorde con los pilares en los que se asienta el Trabajo Social, como son el máximo respeto a la persona que

necesita apoyo y la no imposición del proceso de intervención. El Trabajo Social humanista respeta la diversidad, la pertenencia étnica, la cultura, los estilos de vida y de opinión, denuncia las formas de violencia y de discriminación, rechaza la estandarización y el modelamiento del ser humano, respetando la capacidad de acción y de elección de éste, impulsando la cooperación, el trabajo comunitario y la comunicación”. Viscarret (2014 p. 321)

El Trabajo Social humanista centra su atención en el hombre como sujeto, lo que le diferencia de otros enfoques que lo consideran un paciente (enfermo) o un cliente (asistencialismo). Desde esta posición de partida, el trabajador social humanista dirige su atención y apoyo hacia una persona igual que él, reconociéndolo como ser pensante y ente racional, capaz de dirigir su vida y de darle un sentido a la misma. Además, le reconoce su capacidad reflexiva y de análisis de las situaciones, con lo que el Trabajo Social humanista es sumamente respetuoso con los diagnósticos que la propia persona realiza respecto de su situación vital y/o de su problemática concreta.

La intervención humanista no interpreta nada, no diagnostica nada, sino que favorece la reflexión de y con el otro. Así. Mientras el psicoanálisis o el conductismo ponían el acento en los aspectos inconscientes emocionales, el Trabajo Social humanista deposita su atención en la dimensión pensante y reflexiva de las personas. Esta actitud y capacidad reflexiva es condición para poder construir un cambio, una transformación, que no sean impuestas (desde una autoridad profesional) y que garanticen su perdurabilidad.

Este modelo posee diversos enfoques de intervención como lo son el enfoque centrado en el cliente (Carls Roger), el enfoque Gestáltico o terapia de la Gestalt (FrtizPerls), análisis transaccional y Trabajo Social (Eric Berne), el enfoque existencialista(Krill).

El trabajador social desde la perspectiva humanista/existencial es un mero observador, una especie de espejo, que respeta la experiencia auténtica del paciente, y se espera que, a través de la transmisión del «darse cuenta») y a través del diálogo, el paciente incremente su darse cuenta, pudiendo crecer y ser más autónomo. El trabajador social ha de establecer una relación profundamente personal con su usuario y comportarse como una persona frente a otra y no como un profesional científico de rol superior.

Modelo crítico/radical: sostiene que los usuarios no son ni parcial ni totalmente culpables de las circunstancias personales y sociales a las que se enfrentan, sino que apuntan a los orígenes sociales y a las estructuras sociales como causantes de dicha situación opresiva. Se apuesta por una forma de intervención liberadora desde el Trabajo social, que parta de la base de que el cambio se encuentra en los protagonistas del mismo, en las personas. Son ellos, los usuarios, los que a través de un proceso de toma de conciencia de su situación se transforman en personas activas, en protagonistas del cambio individual y social.

El Trabajo Social crítico construye una práctica que plantea un compromiso con los sectores populares. Los marginados, los excluidos, los extraños, los sin voz, sujetos pasivos del cambio hasta ese momento, se convierten en elementos activos para la práctica profesional y en protagonistas clave del proceso (de liberación). Desde el punto de vista del Trabajo Social crítico, la práctica del Trabajo Social es más que tratar con los usuarios. Parte de la base de que para ser más eficaz el Trabajo Social debe de tener como objetivo el cambio estructural real. Viscarret (2014).

Este modelo posee varios enfoques para su realización entre los que destacamos, el enfoque Marxista de Trabajo Social (Leonard y Corrigan), el Trabajo Social Feminista, el



enfoque problematizador (Paulo Freire). El Trabajo Social crítico pone especial énfasis en que el trabajador social debe ser conocedor de su posición de poder en la relación con la persona y que mediante el reconocimiento de esa posición debe esforzarse por conseguir una relación igualitaria en donde se haga una transferencia de poder del trabajador social al participante. Viscarret (2014).

*Modelo de gestión de casos: La Enciclopedia del Trabajo Social* (Minahan, 1987) se refiere al Trabajo Social de gestión de casos como un modelo de intervención que intenta asegurar que los usuarios con problemas complejos y múltiples reciben todos los servicios que necesitan en el tiempo y la forma adecuados. El rol del «case manager», del «gestor de casos», es el de asistir a los usuarios para apoyarles a tratar con alguno o con todos los sistemas sus problemas.

La idea central del modelo es que todos los trabajadores sociales realizan tareas de gestión, cualquiera que sea el ámbito en el que se encuentren: desde la gestión de uno mismo (del propio trabajador social) a la gestión de los demás y a la gestión de los sistemas. La gestión de casos, según autores tan relevantes como Austin (2001), Rose (1992) u O'Connor (1988) es un tipo de intervención que tiene un impacto a dos niveles: sistema del usuario y sistema de la organización. La gestión de casos tanto la actividad de Trabajo Social directo, en donde se desenvuelve en relación con la puesta en marcha de un plan para un caso o usuario determinado, como a las estructuras organizativas, refiriéndose a cuestiones administrativas, de relación entre servicios y a los recursos formales existentes en la comunidad. Por tanto, el Trabajo Social de la gestión de casos no requiere de técnicas y fases de intervención específicas, dependiendo éstas del nivel en el que actúe la gestión de casos, ya sea a nivel de Trabajo Social directo con el usuario o a nivel estructural u organizativo (Trabajo Social indirecto). Viscarret (2014)

Modelo Sistémico: el Trabajo Social sistémico define como principales propósitos de su intervención mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean; mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas; enlazar a las personas con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana y contribuir al desarrollo mejora de la política social.

Este modelo concibe la intervención social como un proceso, pero la aborda como un proceso de «cambio planificado» (Pincus y 1980). El concepto de plan significa la determinación de un esquema bien pensado y dirigido, con cuya ayuda es posible conseguir el objetivo o los objetivos que se hayan identificado. El concepto de cambio implica que está en la línea sistémica de cambio e interacción y transformación de una situación o un estado en relación a un punto de referencia anterior. Viscarret (2014)

Como modelo que pretende unificar la práctica profesional, concibe la intervención como un proceso (al igual que otros modelos), proponiendo una intervención fásica. Ahora bien, los autores sistémicos puntualizan que esta concepción fásica de la intervención, aunque sirve para ordenar las tareas a llevar a cabo, subrayan la no linealidad de los procesos de intervención, ya que muchas fases y actividades aparecen una y otra vez en el transcurso del proceso de cambio.

El objetivo del modelo de intervención sería por tanto doble: por un lado, busca conseguir liberar/sacar las capacidades de adaptación de las personas y, por otro lado y al mismo tiempo, mejorar e impulsar sus entornos.

Para el trabajador social sistémico el usuario no representa la categoría central del problema social ni es el elemento central en la solución del mismo, ya que éste no se limita a trabajar con un único usuario en un caso. Todo lo contrario, implica a todas aquellas personas que se encuentren relacionadas con la situación problema (interactuantes), de forma que haya más probabilidades de resolver el problema con garantías. Además, el trabajador social sistémico no tiene la necesidad de que existan usuarios y puede trabajar con diferentes personas implicadas en un mismo problema social, actuando a nivel de las disfunciones o dificultades de interacción (comunicación) entre los diversos sistemas implicados: usuarios, organizaciones, grupos, familias comunidades.

Viscarret (2014) afirma que la utilización de los modelos ayuda a pensar de forma conceptual, es decir, a aproximar los datos que proporciona la experiencia profesional a las teorías generales del Trabajo Social, los tratamientos específicos de casos particulares a los principios de tratamiento de ciertas teorías. Obviamente, el conocimiento de los modelos no es la panacea y la solución a todos los problemas con que se enfrenta el trabajador social en su ejercicio profesional. Además, el conocimiento de los modelos ha recibido diferentes grados de crítica centrados principalmente en su poco grado de concreción, en la potenciación del eclecticismo profesional y en el aniquilamiento de la libertad y creatividad profesional del Trabajo Social. Se cree que el conocimiento de las teorías, métodos y modelos del Trabajo Social, así como su utilización científica y continuada, contribuirán de forma decisiva a un proceso de redefinición, puntualización, reflexión y crecimiento del saber del Trabajador Social.

Después de conocer la importancia de la intervención en Trabajo Social y del protagonismo de los diferentes modelos expuestos por Viscarret, es necesario mencionar que la

metodología es infaltable dentro de los procesos de intervención y es básico destacar la diferencia entre este término y los métodos.

### **5.6. Metodologías y métodos de intervención.**

La metodología es considerada como el estudio de los métodos, es una estrategia general para concebir y coordinar un conjunto de operaciones mentales; confiere estructura al proceso, ordena las operaciones cognoscitivas (acción-reflexión) y las prácticas en la acción racional profesional, agrupa los principios teóricos y epistemológicos así como los métodos para conocer o actuar sobre una realidad, tiende a ser de carácter general y en consecuencia no siempre ofrece procedimientos. Por su parte los métodos se refieren al concepto de estrategias, procedimientos y técnicas que guían la acción con una finalidad determinada no son la actividad en sí misma, sino la manera de llevar a cabo; suponen un camino a seguir para alcanzar un fin.

Barreto, C., Benavides, J., Garavito, A. & Gordillo, N. (2003)

La metodología forma parte de una red conceptual en el marco de la intervención profesional, como uno de sus ejes fundamentales, en una estructura conceptual que permite comprender la intervención profesional en Trabajo Social, y va más allá de la acción puntual que desarrolla el profesional, a partir de conceptos como acción social, práctica social, profesión e intervención.

De acuerdo con lo anterior, pensar las Metodologías y los Métodos en Trabajo Social implica conocer los principios teóricos y epistemológicos enmarcados en la historia de la profesión, de manera que se puedan identificar las influencias del contexto en la construcción de “metodologías” y su operacionalización en “métodos” para responder a las realidades sociales.

Las precisiones conceptuales de la investigación posibilitan visualizar que para los casos particulares es conveniente hablar de “métodos”, más quede “metodologías”.

Método es una palabra que proviene del Griego (meta=con, odos=via) y significa, según la Real Academia de la Lengua Española “modo de decir o hacer con orden”, y “modo de obrar o proceder, hábito o costumbre que cada uno tiene y observa”. Viscarret, J. (2014 p.28).

El Trabajo Social en su evolución ha pasado por diversas etapas del desarrollo, que le han llevado desde una etapa pre técnica, técnica y pre científica, hasta una etapa que se busca una actuación científica, y un proceder científico basado en un método dirigido hacia el conocimiento científico, es decir, un método científico que según Sierra (1989) citado en Viscarret(2014), consiste en formular cuestiones o problemas sobre la realidad del mundo y los hombres, con base en la observación de la realidad y las teorías existentes, en anticipar soluciones a estos problemas y en contrastarlas o verificar con la misma realidad estas soluciones a los problemas mediante la observación de los hechos que ofrezca, la clasificación de ellos y su análisis, según él, toda ciencia social se basa en el método científico. Este método científico es un tipo de filosofía y se basa en supuestos y presunciones, en creencias sobre la naturaleza del mundo.

Los métodos para la intervención en Trabajo Social surgen con Mary Richmond y su método de casos (estudio de caso, diagnóstico y tratamiento) , posteriormente surgen otros que se distinguen en función del usuario como: el Trabajo Social de Grupos y el Trabajo Social Comunitario. El Trabajo Social ha crecido metodológica y teóricamente durante los últimos años del siglo XX, dicha evolución se evidencia en la génesis de nuevas formas de intervención tanto a nivel individual como grupal o comunitario; ésta complejidad metodológica y epistemológica

del Trabajo Social se traduce en los métodos clásicos o tradicionales para que queden superados por nuevas posibilidades teóricas de intervención. Para trabajar con individuos, grupos o comunidades ya no hay un único método, sino que pueden ser diferentes los patrones a seguir.

Viscarret (2014) afirma que en cuanto a los métodos y técnicas que ha utilizado el Trabajo Social, éstos pueden ser clasificados inicialmente en torno a dos grandes tipologías: la metodología cuantitativa(basada en la medición de los hechos sociales, queriendo acercarse al ámbito de las ciencias naturales empíricas) y la metodología cualitativa, también llamada comprensiva(más que una medición de los hechos sociales, es una interpretación de la realidad, donde pesan más el significado subjetivo de la acción y la comprensión de su sentido.

En este sentido, todos los autores abordados nos muestran que los procesos en cualquier ciencia, incluidas las ciencias humanas y sociales, tienen un consecutivo para explicar su proceder. Haber abordado, en primer lugar, el concepto de las emociones y su papel dentro de las inteligencias múltiples y el nuevo desarrollo de la inteligencia emocional como ese centro modificador de conductas para el alcance de la transformación en el ser, fue el inicio de tal proceso; después de esto mencionamos el lenguaje como ese canal de transmisión de las emociones controladas para lograr después el empoderamiento del ser que lo haga auto-transformador.

Las emociones y el lenguaje son herramientas a través de las cuales se puede lograr que cada persona alcance la transformación de diversas situaciones de su vida que lo llevarán a mejorar de una manera individual y colectiva en su rol dentro de cada sociedad. Finalmente debimos incursionar en retomar la intervención en Trabajo Social a través del repaso por los

modelos, los métodos y metodologías de intervención para poder resaltar la necesidad de abordar nuevas herramientas que permitan empoderamiento y la transformación de la sociedad.

## **6. Objetivos.**

### **6.1. Objetivo general:**

Analizar los aportes de la metodología del coaching en las metodologías de intervención de Trabajo social, como una herramienta educativa y de transformación social de los sujetos y sus realidades

### **6.2. Objetivos específicos:**

- Identificar los principales elementos de la metodología del coaching en el trabajo con grupos
- Evidenciar las características de la metodología del coaching y su relación con la metodología de intervención en trabajo social.
- Analizar las fortalezas de la metodología de coaching en la formación de los profesionales de trabajo social frente a los métodos de intervención.
- Comprender el papel que tienen las emociones y el lenguaje en la aplicación del coaching como herramienta educativa y de transformación.

## **7. Diseño Metodológico.**

Se desarrollará un tipo de investigación cualitativa, recordando que esta se refiere a estudiar la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos,



imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. Rodríguez, Gil, García (1996).

Nos ubicamos bajo el paradigma comprensivo/interpretativo que permite una interiorización del ser, es decir, cambiar el interior de cada individuo para transformar el colectivo, parte del reconocimiento de la subjetividad al momento de construir la realidad, esto es partir del marco de referencia del sujeto (con sus actividades y pensamientos individuales y cotidianos) y se centra en reconocer las diferencias, busca el reconocimiento de las interacciones con el otro y la comprensión de la realidad de cada sujeto donde este está siempre en función de los demás, un sujeto con la capacidad de construir y deconstruir.

Según Gadamer (1960) el paradigma comprensivo/interpretativo busca darle sentido a la realidad a través de la comprensión y la interpretación en diálogo entre un horizonte de entendimiento y el mundo vital; encierra el abordaje de la experiencia tal como es vivida, y comprende lo que se revela en ella (espacio vivido, cuerpo vivido, tiempo vivido, relacionabilidad), el lenguaje (todo lo que hacemos, no solo las palabras, tiene implícito un sentimiento y una emoción) y la comunicación son como medios para la construcción y desconstrucción de la realidad.

El enfoque en el cual está centrada la presente investigación, es el hermenéutico, tomado como el arte de interpretar la realidad social con el fin de analizar. Su mayor influyente Hans Georg Gadamer, fundador de la Escuela Hermenéutica sostenía que la interpretación debe evitar la arbitrariedad y las limitaciones surgidas de los hábitos mentales, centrando su mirada en las cosas mismas y en los textos. En resumen, la hermenéutica

Según Gadamer (1960) consiste en comprender las acciones humanas y la realidad histórica, pretende captar el sentido de cada acontecimiento, interpretando su singularidad intentando situarse del lado de las interpretaciones ya que no hay hechos puros y propone que es imposible despojarse de los prejuicios.

La población abordada para la investigación estará ubicada en la ciudad de Medellín, se desarrollará con estudiantes de Trabajo Social de últimos semestres pertenecientes a la Universidad Pontificia Bolivariana y la Universidad Minuto de Dios sede Bello, que estén en realización de la práctica profesional o que hayan tenido alguna interacción en los campos de acción en un periodo no menor a seis meses; otros sujetos participantes de esta exploración serán docentes de programas de Trabajo Social de las mismas universidades que además ejerzan la profesión en mención y que tengan contacto con otras actividades que incluyan el direccionamiento de procesos de intervención social, procesos comunitarios, manejo de grupos, asesorías educativas y pedagógicas de trabajos de grado y coordinación y dirección de semilleros o grupos de investigación; por último se tendrá la participación de expertos certificados (coach) en la metodología del coaching y que actualmente la utilicen como herramienta de intervención en grupos o comunidades de cualquier índole, ya sea en el área social, comercial u organizacional.

Esta investigación abordara consideraciones éticas del Trabajador Social contenidas en el código de ética, que atañen a los siguientes deberes y principios que se relacionan con los propósitos de la investigación:

Deberes como, orientar y promover procesos de desarrollo humano sostenible en los diversos niveles del espacio social, como ámbitos del quehacer del Trabajo Social; Realizar

investigaciones y participar en procesos que contribuyan a comprender, identificar, explicar e intervenir en la realidad social para transformarla; orientar y acompañar situaciones de actores y sujetos sociales, mediante la aplicación de procesos y metodologías profesionales;

Principios como, Integralidad: contempla las dimensiones del desarrollo humano y social y propende por la articulación de las mismas en los procesos de atención y participación; Corresponsabilidad: considera el reconocimiento de la acción de bienestar, desarrollo humano y social como responsabilidad intersectorial, interinstitucional e interdisciplinaria.

La investigación se desarrollará en seis fases que son las siguientes:

### **7.1. Primera fase – Revisión bibliográfica Estado del Arte**

En la primera una revisión bibliográfica del estado del arte de la metodología del coaching que nos permite conducir la investigación partiendo de los antecedentes y nos mostrará el punto de partida de la indagación conociendo aspectos históricos y conceptuales del tema, evidenciando lo que se ha dicho y lo que no.

### **7.2. Segunda Fase – Elaboración del marco conceptual**

A partir de allí se aborda la segunda fase de la investigación donde se realiza la conceptualización de los temas por medio de un marco conceptual que expone los conocimientos teóricos de varios autores o teóricos en temas como las emociones, el lenguaje, el empoderamiento y las metodologías de intervención en Trabajo Social, lo que facilitará la construcción del planteamiento del problema.

### **7.3. Tercera fase - planteamiento del problema y diseño metodológico.**

En la tercera fase se construye el planteamiento del problema exponiendo los objetivos planteados y unas líneas orientadoras de la problemática a partir de lo cual se construirá la metodología para orientar esta investigación.

#### **7.4. Cuarta fase- Diseño de instrumentos**

En la cuarta fase se diseñan los instrumentos desde las técnicas establecidas para la investigación: entrevistas semi-estructuradas para estudiantes, para docentes y para coach, todas ellas con diferencias planeadas desde los objetivos que se pretenden lograr con cada población (Ver anexos 1 guías de entrevistas).

#### **7.5. Quinta fase-codificación de la información**

En una quinta fase se dió la codificación que sistematiza la información, de acuerdo a una matriz categorial construida a partir de los objetivos planteados, las categorías de análisis definidas en el marco conceptual, unas subcategorías y dando cuenta de las narrativas de los sujetos participantes, obtenidas de las transcripción de las entrevistas concebidas en el trabajo de campo.

#### **7.6. Sexta fase-análisis de la información.**

En la sexta y última fase, se llevó a cabo el análisis de la información por medio de la triangulación entre los conocimientos del investigador, los datos empíricos y los datos conceptuales que conducirán a la presentación de los resultados en un producto escrito. (Anexo 2 matriz categorial). A continuación se presenta la matriz en construcción, las técnicas y las preguntas están en los anexos del trabajo:

<b>Objetivos específicos.</b>	<b>categoría</b>	<b>subcategorías</b>	<b>Narrativas</b>	<b>Fuentes de verificación</b>	<b>Analisis de resultados</b>

## **8. Discusión y análisis de resultados.**

Se presentan a continuación los hallazgos y el análisis de la investigación, por medio del desarrollo de cuatro categorías importantes que surgieron de los hallazgos y se relacionan con los objetivos planteados: el manejo de las emociones y el papel del lenguaje, el empoderamiento como herramienta transformadora y el coaching como herramienta metodológica y educativa de intervención en relación con las metodologías de intervención en Trabajo Social, en las cuales se reflejan unas subcategorías que permitirán tener una mayor concreción de los resultados.

### **8.1. Manejo de las emociones y el lenguaje como herramienta de comunicación.**

El primer desarrollo de este análisis, parte de las narrativas obtenidas de los sujetos participantes en las técnicas aplicadas y respondiendo al objetivo específico: Describir el papel que tienen las emociones y el lenguaje en el desempeño del coaching como herramienta de transformación.

Desde las narrativas de los participantes en las técnicas de recolección de la información (anexo 2 matriz categorial para el análisis de la información) se evidencia un nivel de importancia otorgado a las diversas emociones que surgen dentro del ser humano y como se les da manejo y se expresan a través del lenguaje como elemento de comunicación, se puede ver como las emociones favorecen y fortalecen diversos aspectos en el ser humano y lo hacen capaz de la autotransformación

Para los docentes es muy importante desarrollar las emociones y el lenguaje dentro del proceso del coaching y dentro de la formación de trabajo social, “porque al Trabajador Social no nos forman en esa parte de acercarnos a la persona desde el ser solo de lo racional, pero poco en

el sentir, de las reacciones y demás. Se nos olvida y nos da dificultad adoptarlo, uno sabe que las personas son sujetos pero cada uno es un ser y tiene lo necesario para salir adelante tiene unos potenciales y que nuestro rol es acompañar ese proceso de reconocimiento, considero que es un tema más de ego, de entregarse al otro sin prejuicios” como lo menciona una participante de la investigación docente de Trabajo Social y además coach certificada.

Desde el punto de vista de los participantes, se expresa la importancia de las emociones y la necesidad de abordarlas cuando se habla del tema de liderazgo que se da en los diferentes grupos que conforman la sociedad y la nutren de experiencias, porque, “Desde su esencia, el coaching genera conciencia, se habla de líderes de conciencia si se habla de personas con muchos miedos no se puede hablar de liderazgo y empoderamiento si no puedo hablar desde la persona que no tiene sentido colectivo o social o de superación, es decir liderazgo, y en ultimas empoderamiento que finalmente son el resultado del proceso enmarcado en las emociones”, Docente de Trabajos Social universidad UPB,. este hallazgo evidenciado en esta narrativa de un docente muestra que es trascendental el papel de emociones como el miedo y expresa que estas trabajadas desde la parte individual y desde el ser para generar transformaciones es un elemento esencial en la educación y la formación de individuos y colectivos.

Se puede evidenciar también que el lenguaje juega un papel fundamental en los procesos de manejo de las emociones, pues no basta con saber que son y para sirven éstas, sino saber cómo se expresan y como se trabajan para ayudar con la trasformación positiva del ser, hay elementos dentro del coaching que hacen parte de todo el entramado que significa el lenguaje: “Los elementos que componen la metodología del coaching son la escucha, el entendimiento, la motivación y la planeación de tareas, estos configuran todo lo que encierra el lenguaje y que no es solo la manera de hablar o escribir si no todas aquellas características físicas o que dan una

simbología de lo que cada ser es o lo que cada ser siente en diferentes instantes del desarrollo de las relaciones dentro de la sociedad” esto lo afirma un participante certificado en coaching que aunque no tiene que ver con la profesión de Trabajo Social, sino que lo aplica en el área organizacional, posee ideas que conversan con lo que han dicho sobre las emociones y el lenguaje los docentes participantes.

Otros aportes conceptuales son los hechos al lenguaje por parte de Huneus (2004), que concibe al lenguaje como un “espejo de la mente”, lo cual, implica que cualquier progreso que se haga en la dirección hacia un mejor entendimiento del lenguaje, nos aproximará más a una teoría del conocimiento inconsciente humano y a un mejor entendimiento de la naturaleza de la mente y Maturana (2004) señala que el lenguaje es el resultado de las interacciones entre los miembros de una sociedad humana, y que por consecuencia, tenemos la denominada recursividad lingüística.

Reafirmando lo anterior y teniendo en cuenta la importancia que dieron los participantes al manejo de las emociones y el lenguaje como herramienta de comunicación dentro de los procesos de formación, podemos recordar a Kant mencionado por Casado & Colomo (2006) es un representante novedoso de un planteamiento sobre las emociones que también llegó a tocar Pascal: introdujo por primera vez y de forma explícita la categoría de sentimiento como autónoma y mediadora entre las tradicionalmente admitidas de la razón y la voluntad. Kant reconoce el significado y la función biológica de las emociones, desde un punto de vista moral, las reconoce como una función subordinada y provisional y las reconoce como importantes. Por ejemplo, señala que la alegría y la tristeza se ligan al placer y al dolor y que tienen la función de impulsar al sujeto a permanecer en la condición en la que está o abandonarla.



Existen otros planteamientos sobre las emociones como los que hacen Telesio y Hobbes, para quienes las emociones constituyen una de las cuatro facultades humanas fundamentales, junto con la fuerza física, la experiencia y la razón, Hobbes en su obra “Leviathan”, relaciona las emociones con los “principios invisibles del movimiento del cuerpo humano” que anteceden a las acciones visibles y que comúnmente se denominan tendencias. Las tendencias son llamadas deseos o apetitos o aversiones con respecto a los objetos que las producen y que como tales son los integrantes de todas las emociones humanas. Casado & Colomo (2006 p. 4).

Dicho lo anterior y partiendo de las perspectivas de los docentes participantes y los coach, observamos como desde varios ámbitos o áreas de intervención, se ve la necesidad de abordar al ser desde su interior, desde su sentir, desde esas capacidades innatas de concebir y expresar todo cuanto sucede en su entorno, para que se permita deconstruir desde dentro, reflejarlo y expresarlo de una manera más completa a través de la conversación, la gestualidad y todos aquellos elementos que constituyen el lenguaje.

## **8.2. Empoderamiento como herramienta transformadora.**

Para la categoría de empoderamiento todos los participantes involucrados en la investigación, expresaron ( matriz categorial construida a partir de las entrevistas) su importancia dentro de las intencionalidades como profesionales en Trabajo Social y como un aspecto relevante dentro de la formación de seres resilientes y transformadores de sus situaciones personales y colectivas, expresan que el empoderamiento tiene funciones fortalecedoras a través de diversos aspectos y que aporta a los sujetos capacidades y habilidades.

Podemos evidenciar esto a través de la narrativa de los estudiantes y docentes de Trabajo Social que participaron, además de las expresiones de los coach especialistas: “El coaching aporta a fortalecer el empoderamiento en las personas con el ejemplo y con el hacer que las personas desarrollen por si mismas sus capacidades y reconozcan y desarrollen sus fortalezas”. Coach organizacional. Rescata entonces el desarrollo de capacidades como principal logro del empoderamiento en las personas.

A su vez, una estudiante afirma que: “El coaching fortalece el empoderamiento en las personas, pues interviene en el control de las emociones y el cuerpo permitiéndole al ser ver el mundo en un lugar específico y también aporta en la parte cognitiva que tiene que ver con los cambios y el lenguaje” (Estudiante Uniminuto), anotando que otro aspecto importante que permite el empoderamiento es adoptar una forma crítica de ver al mundo en su entorno específico partiendo de la percepción de las emociones y el lenguaje. “El coaching fortalece el empoderamiento desde que aporta desde el momento que los sujetos comienzan a reconocerse y a fortalecer sus habilidades y capacidades, además de asumir su realidad para transformarla y así mejorar sus condiciones de vida y entorno”. (Estudiante UPB)

En este sentido, podemos entonces decir que tanto para estudiantes como para docentes y coach el termino del empoderamiento está claro como concepto y además es optimizado como uno de los objetivos alcanzables y más buscados dentro de los procesos de intervención, independientemente de cual sea la intencionalidad de abordar determinado grupo o comunidad específica, los participantes identifican desde sus profesiones, campos de acción o aprendizajes, a través de qué elementos se puede lograr el empoderamiento, cuál es su fin, que aspectos transversaliza y en que procesos dentro del perfeccionamiento del ser interviene.

Por lo tanto, podría decirse que convergen con las visiones de empoderamiento de Batliva (1993) quien lo concibe como control sobre los recursos físicos (humanos, intelectuales, financieros y del propio ser) y de control sobre la ideología (creencias, valores y actitudes que atañen al empoderamiento una perspectiva como dimensión social y personal centrada en el cambio, en palabras textuales explicadas por Navarro (2004): “El empoderamiento puede entenderse como protagonismo de los actores, es decir la voluntad y el poder que cada persona tiene para cambiar su vida p.18”.

Finalmente, podemos acuñar al empoderamiento en su orientación valórica, donde implica un tipo de intervención comunitaria y de cambio social que se basa en las fortalezas, competencias y sistemas de apoyo social que promueven el cambio en las comunidades. Parte de su atractivo como concepto nace de su énfasis en los aspectos positivos del comportamiento humano, como son la identificación y fomento de las capacidades y la promoción del bienestar más que la curación de problemas o la identificación de factores de riesgo. Es un enfoque que analiza las influencias del contexto en vez de culpabilizar a las víctimas (Zimmerman, 2000).

### **8.3. Metodologías de intervención en Trabajo Social.**

En esta categoría se evidenciaron las reflexiones de los estudiantes como participantes dentro del proceso (matriz categorial emanada de las entrevistas), se encontraron algunos vacíos en el conocimiento de las metodologías de intervención de la profesión y una confusión aún más grande entre metodología, modelo, método, herramienta, técnica: “Las metodologías de intervención más utilizadas en Trabajo Social con grupos están las Metodologías Vivenciales, juegos pautados, organización y planificación, visuales y evaluación”, “Trabajo social con grupos utiliza metodologías participativas, desde el construccionismo y la participación, se

pueden tener en cuenta talleres reflexivos, experienciales, grupos focales, entre otros”.

Estudiantes Uniminuto.

Algunas apreciaciones sobre las metodologías tradicionales de Trabajo Social son cortas y sin sentidos categóricos y más bien orientados a enunciar paradigmas: “Considero que la sistémica, Humanista existencialista y el crítico radical son las metodologías más utilizadas en la intervención con grupos”. Estudiante Uniminuto. Lo que sí tienen claro es que el coaching es algo novedoso para ellos al equiparlo con las metodologías y estrategias tradicionales pues aboga a otros aspectos, que aunque desde su desconocimiento abordan pero consideran relevantes e innovadores:

Además, también identifican otras metodologías de intervención alternativa y diferente a las tradicionales, aunque no conocen muy a fondo sus procesos: “reconozco otras metodologías alternativas a la clásica como las metodologías basadas en concepciones espirituales” Estudiante UPB. “conozco otras como iniciación grupal, producción grupal, medición grupal, cohesión grupal. Estudiante Uniminuto “que recuerde en este momento, otras alternativas de intervención además de las de siempre son coaching, ingeniería humana, constelaciones familiares”.

Estudiante UPB. “En el momento no conozco ninguna diferente a trabajo con grupos, individuo y comunidad, hoy estoy reconociendo al coaching”. Estudiante Uniminuto.

En contraste con lo expresado con los estudiantes, los docentes exponen otras metodologías alternativas de intervención en Trabajo Social demostrando que hay otras áreas convergentes en la búsqueda de nuevas herramientas de intervención: “Otras metodologías alternativas además del coaching son psicología positiva (orientada a bienestar y felicidad) es un tema muy rosa, pues hay que ser innovador en muchos procesos pero muy profesional y

respetuoso con el otro, el Miagrama (herramientas de trasfondo)”. Docente UPB. Las metodologías alternativas siguen sumando protagonismo dentro de los hallazgos con nuevas orientaciones a aspectos diferentes de la sociedad como lo cultural: “Es muy importante el Trabajo socio educativo y socio cultural como metodologías alternativas, ahí hay un eje transversal y es una mirada a la cultura y a la vida cotidiana a las maneras tradiciones y valores formas de ser y de ver el mundo que tienen las personas, y por tanto, la intervención se desarrolla a partir de la concepción cultural que tienen los sujetos y la construcción que se hace desde su saber tradicional y propio a través del saber técnico, metodológico y profesional que se desarrolla en la intervención; es importante identificar que lo socioeducativo y cultural no es nuevo porque el Trabajo Social lo está siempre desarrollando en cualquier ámbito de actuación, sin embargo la lógica de la transversalidad de la cultura es importante y a veces es poco tenida en cuenta. Por esto pienso que ese aspecto podría ser novedoso (lo cultural) por esto en su caso desarrolla la animación socio cultural, las pedagogías sociales, el desarrollo cultural y etc. que no son propias del t.s pero que ayuda al desempeño profesional”.

Muchas de las narrativas de los estudiantes expresan ese descontento y la confusión de tantos conceptos: “Solo conozco o recuerdo en este momento metodologías de intervención directivas y emancipadoras como las más utilizadas en Trabajo Social con grupos”, podemos entonces ver como al entrar en este proceso de confusión, buscan desesperadamente dar nombre a sus propias concepciones de intervención.

Es entonces necesario, después de estos hallazgos resaltar que se ha perdido, en estos estudiantes, conocimiento básico sobre roles específicos de la profesión, herramientas importantísimas en el quehacer del Trabajo Social como los es tener claridad sobre las metodologías de intervención en Trabajo Social y las diferencias entre esta, modelo, método,

técnica y herramienta: Según Cifuentes (2005) la intervención de Trabajo Social se puede entender como una forma de acción social, consciente y deliberada, que se realiza de manera expresa, integra supuestos ideológicos, políticos, filosóficos, con propuestas metodológicas. Supone un proceso que parte del conocimiento de problemáticas: identificar actores, situaciones y circunstancias para promover su desarrollo humano y reconocer diferentes realidades subjetivas, desde perspectivas particularizantes.

La metodología es considerada como el estudio de los métodos, una estrategia general para concebir y coordinar un conjunto de operaciones mentales; confiere estructura al proceso, ordena las operaciones cognoscitivas (acción-reflexión) y las prácticas en la acción racional profesional, agrupa los principios teóricos y epistemológicos así como los métodos para conocer o actuar sobre una realidad, tiende a ser de carácter general y en consecuencia no siempre ofrece procedimientos. Por su parte los métodos se refieren a estrategias, procedimientos y técnicas que guían la acción con una finalidad determinada; no son la actividad en sí misma, sino la manera de llevar a cabo; suponen un camino a seguir para alcanzar un fin. (Cifuentes y otras, 2001, p. 39).

El concepto de modelo en Trabajo Social integra en un todo, en una unidad, todos los aspectos que forman parte de una intervención social: los aspectos teóricos, metodológicos, funcionales y también filosóficos, de una determinada forma de llevar a cabo la práctica profesional Lutz (1970).

Es así como según los hallazgos anteriores de las entrevistas a estudiantes y entrecruzados con los aspectos teóricos ya definidos en el marco conceptual, vemos que la intervención es más que una serie de conceptos sueltos y confusos como lo expresan los

estudiantes, la intervención es un proceso en el que se involucran los modelos, las metodologías, los métodos, las técnicas y herramientas, no son lo mismo, no son independientes pero son todos necesarios y más necesario aunque el profesional en su etapa de formación tenga claridad sobre las diferencias.

En concordato con uno de los objetivos específicos: Identificar los principales elementos de la metodología del coaching en el trabajo con grupos, se obtuvieron importantes resultados resaltando elementos, técnicas, instrumentos, herramientas y características principales de la metodología del coaching que la hacen portadora de un fundamento teórico especial para consolidarse como metodología de intervención alternativa dentro del Trabajo Social. Los participantes, en su mayoría docentes y coach expresaron en sus narrativas estos aspectos.

De esta manera se identificaron los principales elementos y herramientas del coaching: "El coaching tiene elementos concretos, utiliza herramientas como PNL, Outdoor (al aire libre), los talleres, método DNA, método OROAC(objetivo, realidad, opciones, acciones y compromisos) lo principal es la conversación, las preguntas poderosas, trabaja lo que hay en el presente y no enfatiza en el pasado por eso no es terapia, enfatiza en cómo se mueve el ser hacia el futuro donde el coach es el eco de la otra persona". Docente UPB y coach.

Los sujetos participantes a través de sus narrativas permitieron hacer un constructo potente de como es el proceso del coaching permitiendo saber los pasos a seguir: "Los pasos dentro del coaching son paulatinos, cada paso lleva un objetivo específico pero estos también se pueden dar dentro del proceso hasta que la persona identifique sus limitaciones y para lograr una

autodeterminación (entender que se hace el abordaje desde la persona o grupo como tal y de lo que tiene bajo control y que incide la situación)". Docente UPB y coach.

Seguidamente se recolectaron hallazgos determinantes de las principales características diferenciadoras del coaching. "Una de las características más relevantes del coaching como herramienta metodológica para el trabajo con las personas es encontrar motivadores e identificar por medio de técnicas como la GROW cuáles son los puntos de quiebre sobre los que se quiere trabajar". Coach organizacional.

Consecutivamente fuimos encontrando los aspectos más importantes que se pueden lograr a través de la utilización de la metodología del coaching: "El coaching trabaja de manera positiva el liderazgo, las habilidades sociales y la resolución de conflictos", Docente UPB. "Otros aspectos que puede desarrollar el coaching son el trabajo en equipo como puente para la consecución de metas, el proyecto de vida, el autoconocimiento y la reflexión". Estudiante Uniminuto.

También, a través de las narrativas de los docentes emergieron los tipos de coaching que se pueden desarrollar en cualquier tipo de grupo o comunidad: "Los tipos de coaching que se pueden trabajar con grupos o comunidades son el coaching organizacional, deportivo, ontológico, sistémico, coercitivo, personal o individual". Docente UPB.

Dándole continuidad a los hallazgos, fue importante destacar que el profesional en coaching se debe formar bajo unos módulos o procesos completos y determinantes para su desempeño objetivo y eficiente como coach: "El proceso para formar al profesional en la metodología del coaching consta de 3 fases importantes 1: coaching de vida y transformación de



uno mismo, porque el coaching es un estilo de vida se le debe de notar al profesional., 2: fase coaching de equipo y coaching ejecutivo, 3. La práctica". Docente UPB y coach.

En este orden de ideas, cabe resaltar entonces que los docentes y coach certificados en esta metodología, logran identificar y definir una serie de elementos, características, técnicas y pautas establecidas que construyen a esta metodología como una herramienta científica apta para intervenir en la profesión de Trabajo Social como mecanismo innovador de reconfiguración alternativa.

#### **8.4. El coaching como herramienta metodológica y educativa de intervención en Trabajo Social.**

Para dar entonces apertura a esta categoría se intenta responder al objetivo específico: Comprender las características de la metodología del coaching y su relación con la metodología de intervención en trabajo social.

En primer lugar es relevante resaltar que en los hallazgos se encontraron similitudes entre la metodología del coaching y las metodologías de intervención tradicionales de Trabajo Social como, áreas de intervención, aspectos positivos que potencian, procesos de desarrollo análogos, fundamentos teóricos que convergen, fines semejantes y objetivos en común, expresados por los participantes de las investigación en narrativas.

Muestra de esto son las narrativas construidas a partir de las entrevistas donde podemos notar áreas de aplicación: “Se aplica a cualquier grupo de intervención o tipo, individual, familia, (alcaldía a pedido intervenciones de coaching en comunidad) para evaluar desde los otros como generar la autogestión, aplica para cualquier sujeto de intervención en TS. En España han

articulado algunas herramientas de formación dentro de universidades, Brasil, Chile, Argentina, también lo han hecho, pero dentro de la carrera de psicología pero no en TS”

Se encontraron características de similitud entre las metodologías de Trabajo Social y Coaching: “El coaching aborda todo el proceso tal y como se trabaja desde la profesión de TS, posee un objeto de intervención, el proceso parte de una situación o problema, aborda la causa o su naturaleza, la intervención tiene una intencionalidad, tiene unos objetivos claros orientados a la transformación de contextos sociales, se fundamenta teóricamente apoyado en otros saberes como la psicología, neurología”, Docente UPB y coach. “El coaching desarrolla el mismo proceso de trabajo con grupos en varias etapas, etapa de integración del grupo, etapa de conocimiento, etapa de consolidación, etapa de identificación, etapa de compromiso y etapa de acción”. Docente UPB y coach.

En las narrativas de una docente identificamos q entre las relaciones del coaching y el Trabajo Social, y es aquel relacionado con los mismos fines, las mismas intencionalidades de transformación y generación de bienestar de los sujetos inmersos en una sociedad con necesidades de cambio partiendo de la realidad de los sujetos y esto es una cuestión muy del paradigma comprensivo e interpretativo en el que estamos basados para esta investigación: "la palabra coaching remite a entrenamiento a orientación y guía y es uno de los roles y aspectos importantes dentro del ejercicio en trabajo social que nosotros lo hacemos con individuos con familia, que nosotros básicamente hacemos es orientaciones basados en un estudio preliminar de las situaciones características y casos específicos de las personas y comunidades, partimos de la realidad propia para poder identificar las potencialidades y capacidades que tienen las personas para orientar situaciones problemáticas y de esa manera poder formar sus vidas no desde afuera sino desde adentro, no desde un desarrollo exógeno sino desde un desarrollo endógeno, si el

coaching se remite a orientación guía acompañamiento entrenamiento en ese caso el TS trasciende el ámbito de lo individual a lo colectivo y de lo individual a lo comunitario y por eso realmente si hay un ejercicio de coaching en la profesión", Docente UPB.

Estos hallazgos exponen que la intervención en Trabajo Social es y ha sido por mucho tiempo coaching, el proceso, las intencionalidades y además mencionan como podría no significar un método novedoso en lo teórico sino en el accionar o en su nombre, puesto que sus acciones han ido encaminadas en la operatividad más no se han constituido como profesión:" Consideró que lo que hacemos los trabajadores sociales es coaching, en términos distintos pero lo que se hace en la intervención es generar procesos de potenciación de las capacidades, empoderamiento de las comunidades y personas para que puedan enfrentar situaciones, en ese caso pues toda la formación iría encaminada a este proceso y por tanto en ese caso el coaching no sería novedoso en t.s, como profesión y área de conocimiento, podría ser novedoso, si hay una especialidad concreta más como acompañamiento individual, pero hablando del trabajo con grupos y con comunidad es lo que el t.s hace todo el tiempo". Docente UPB.

Lo anterior nos muestra que el coaching y las metodologías tradicionales convergen en la intervención y que ésta es uno de los pilares del desempeño del trabajo Social: según Viscarret (2014) el objetivo de la intervención sería por tanto doble: por un lado, busca conseguir liberar/sacar las capacidades de adaptación de las personas y, por otro lado y al mismo tiempo, mejorar e impulsar sus entornos; Para lograr transformaciones el profesional de las ciencias humanas y sociales, en este caso el Trabajador Social, debe hacer gala de sus capacidades en el área de la intervención social y utilizar todas las herramientas a la mano para que los resultados sean significativos y cada día más innovadores e impactantes. Cifuentes (2005) Es por ello, que

retomar el aspecto de la intervención en trabajo social y sus modelos es determinante en esta investigación.

Para finalizar con el análisis de esta categoría busca darse respuesta al último objetivo específico: determinar las fortalezas de la metodología de coaching en la formación de los profesionales de trabajo social frente a los métodos de intervención.

Además de que los hallazgos anteriores en cuanto al desconocimiento de los estudiantes sobre las metodologías clásicas de intervención en Trabajo Social, es importante señalar que los docentes participantes de la investigación consideran que si el coaching se aborda como herramienta metodológica y educativa puede abrir espacios y puertas a las nuevas alternativas de intervención acopladas a las nuevas realidades de los diferentes contextos: “Es necesario e importante que la metodología del coaching sea incluida en los planes curriculares y pedagógicos de la formación en Trabajo Social, se debería abordar en todas las ciencias sociales no solo en TS. Nada pasa si algo no se mueve primero, hay que hacer apertura del tema, cerrar paradigmas. Que es difícil, abrir la mente a otras cosas, pero es muy pertinente y es el momento, nos hemos olvidado del tema de innovación social, abrir la mente, no engancharnos solo a lo clásico, contemplar otras posibilidades”. Docente UPB y coach. Perder los miedos a la innovación y a la adquisición de nuevos procesos y metodologías es otra de las propuestas que podemos evidenciar en los hallazgos y hace parte de la tan mentada reconfiguración del Trabajo Social que por años se le ha querido dar continuidad.

Seguidamente los hallazgos nos muestran nuevas ventajas del coaching considerándolo dentro del proceso de formación del Trabajo Social como una oportunidad de perfeccionamiento de los profesionales desde su ser: “El primer mito que uno se debe quitar es que si ayudo a

alguien a mejorar, solo a uno, es poco. Debo empezar con lo mínimo que soy yo y es un tema de responsabilidad y coherencia, el coaching antes de transformar a grupos, individuos o familias, aborda al profesional y lo transforma y luego lo dota de las herramientas necesarias para generar conciencia en los demás". Docente UPB y coach.

Este es un aspecto que dentro del quehacer del Trabajo Social algunos se han cuestionado, como pretender transformar la sociedad o los sujetos si la transformación no se logra primero a nivel personal. "el coaching logra el fortalecimiento de competencias: los profesionales potenciarían sus inteligencias múltiples, serían más innovadores, tendrían mayor control de sus emociones, aporta recursos a los trabajadores sociales, entre ellos que el profesional tenga una mirada al desarrollo de competencias que formen parte de los planes de estudio junto con lo estrictamente académicos, como el aprendizaje y el desarrollo de habilidades específicas, Si el trabajo social es transformar, empoderar, potencializar; porque no comenzar a experimentar con nuevos métodos de intervención, ir al ritmo de esta acelerada sociedad, permitiría reconocerse primero al profesional en sus capacidades y potencialidades, para luego intervenir en los diferentes entornos"

Constituir profesionales íntegros, y por sobretodo seres humanos íntegros, es uno de los propósitos de las áreas sociales y humanas y así desde la experiencia y el ejemplo se pueden lograr mayores transformaciones en los sujetos.

En las anécdotas experimentales contadas a través de las narrativas de las entrevistas, encontramos que la docente profesional de Trabajo Social y además certificada en coaching aborda que los resultados obtenidos a través de las estrategias del coaching permean todos los niveles de vida de los sujetos, pueden trabajar su desempeño laboral, personal, familiar y activa a

un ciudadano participante dentro de la sociedad: “Desde el enfoque del coaching se logra la resolución de conflictos, aumenta el liderazgo, busca alternativas que favorecen a los grupos y a los individuos, este se siente participe dentro del proceso, he obtenido testimonios de transformaciones personales en todos los procesos que permean la vida familiar y personal, mejora rendimientos y resultados, ayuda a generar conciencia de la mayor participación de las personas en los grupos y comunidades, humanizar las empresas desde este enfoque, logra mostrar la otra parte de las personas que los lideres no ven, ayuda que las personas logren entender que cualquier cambio depende de ellos”. Docente UPB y coach

Asimismo es necesario y evidente traer a colación que la investigación demostró la necesidad de seguir trabajando para que el coaching sea más reconocido en su fundamento teórico, pues este puede ser un enlace directo para formar parte de los procesos de intervención dentro del Trabajo Social: "una de las fortalezas del coaching en TS es que si se fundamenta este quehacer teórica y metodológicamente para poder conocer la realidad, hacer diagnósticos, identificar situaciones difíciles o problemáticas que generen necesidades, para poder identificar como solucionarlas desde los recursos y medios que tengan las persona o comunidades y emprender así unos planes de acción que puedan transformar esas realidades, el coaching como comúnmente se conoce está muy orientado a la intervención individual pero creo que lo que hacemos en TS comunitario y TS con grupos podría tener mucho que ver con eso de empoderar y potenciar el desarrollo individual y colectivo". Docente UPB y coach.

Otra evidencia importante es que el coaching puede considerarse, según los sujetos participantes del estudio, una herramienta innovadora y lúdica que marca una pauta diferencial entre las metodologías alternativas de intervención, por su forma de transmitir el conocimiento y la dinámica activa que la representa: “El nombre de coaching de por sí ya es nuevo en el T.S

puede llegar a ser visto como un nuevo escenario de intervención de una manera más lúdica y dinámica, de transmitir el conocimiento a manera de entrenamiento”. Docente UPB.

“Las preguntas poderosas considero que podrían ser una herramienta importante del coaching para el desarrollo de la intervención con grupos, pues éstas permiten un análisis a nivel grupal y personal que podrían traer buenos resultados”. Podemos entonces observar que el coaching según los hallazgos, puede otorgar a la intervención nuevas formas y herramientas de abordaje de los sujetos y generar nuevos conceptos técnicos como las palabras poderosas y su papel determinante dentro de los procesos.

Entre las metodologías tradicionales utilizadas en la intervención del TS y la metodología de coaching hay similitudes que las hacen converger, como que en ambas se interviene a través de la teoría, busca la potencialización o la transformación de la persona, grupo o comunidad, mucha gente a todo le dice coaching, y en realidad es un proceso mirándolo desde la metodología, viene desde los planteamientos de Sócrates, de lo que tiene que ver con parir el conocimiento, por lo que el coaching es también una metodología teóricamente fundamentada.

Anteriormente en la investigación, antes de la realización de las entrevistas y de este posterior análisis de los hallazgos, en el diseño metodológico se estableció que el paradigma en el que nos posaríamos para guiar la investigación sería el paradigma comprensivo/interpretativo que además posee unos enfoques y teorías entre las cuales están unos aspectos que en la narrativa de esta docente convergen con nuestro diseño: "Es importante decir que las metodologías no son solamente técnicas interactivas de taller que involucran la interacción y la intersubjetividad, pero la metodología no es solo técnica hay que enfocar elementos de carácter teórico como interaccionismo simbólico que permite identificar y hacer lectura de las dinámicas que realiza un

grupos social determinado, la etnometodología que es un enfoque u orientación teórica que contribuye a tener una mirada social de los grupos para investigarlos y abordarlos en el trabajo, teorías que tengan que ver con el construccionismo social , las teorías de la complejidad, que son las que orientan muchos de los ejercicios que se desarrollan a través de técnicas como grupos de discusión".

Teóricamente Gadamer (1960) aborda el paradigma comprensivo/interpretativo como aquello que busca darle sentido a la realidad a través de la comprensión y la interpretación en diálogo entre un horizonte de entendimiento y el mundo vital; encierra el abordaje de la experiencia tal como es vivida, y comprende lo que se revela en ella (espacio vivido, cuerpo vivido, tiempo vivido, relacionabilidad), el lenguaje(todo lo que hacemos, no solo las palabras, tiene implícito un sentimiento y una emoción) y la comunicación son como medios para la construcción y desconstrucción de la realidad

Esto es muestra que, los enfoques que se encuentran dentro del paradigma comprensivo como la etnometodología, el interaccionismo simbólico y aspectos de la hermenéutica como el lenguaje y las intersubjetividades, se relacionan directamente con la metodología del coaching y lo señalan como una alternativa positiva de intervención en Trabajo Social, pues le dan el sustento teórico necesario para que sea contemplado como un aspecto novedoso de la profesión.

### **8.5. Tensiones emergentes durante los hallazgos.**

Cuando se realizó el análisis de las entrevistas a través de la matriz categorial, surgieron algunas tensiones alrededor del coaching, las narrativas dan cuenta de todo el trabajo que aún hay pendiente por realizar para rescatar a la metodología del coaching del anonimato y así apaciguar estas restricciones y debilidades que generan temor y desconfianza ante los



profesionales del área social: “Restricciones para trabajar dentro del coaching pueden ser el trabajo con niños y adolescentes porque transgrede el ser y afecta la ética profesional, restricción para trabajar el coaching con personas con problemas de tipo mental o psiquiátrico, se remiten a un especialista o se les hace la recomendación”

Debilidades del coaching, el riesgo más grande es casarse con una sola herramienta como en todo, la limitación es que el coaching no cubre todas las necesidades porque hay personas que no tienen los recursos necesarios para seguir y hay que echar mano de otros procesos educativos que complementen, al igual que todo sirven en algunos momentos y debe ser complementado con entrenamientos y procesos de formación”. No se debe tampoco dejar de evidenciar lo que nos muestra la investigación y es que la metodología del coaching debe ir de la mano de otras áreas dentro de un grupo interdisciplinar que complemente el trabajo que se quiere lograr y en definitiva generar una continuidad en los procesos y que no se conviertan en un simple contingente o una herramienta paliativa, sino que de verdad transforme de manera permanente.

## **8.6. Conclusiones.**

El coaching es una metodología que permite potencializar habilidades y capacidades en las personas a través del empoderamiento, con el propósito de que estas se desarrollen con mayor eficiencia, eficacia y responsabilidad.

Los estudiantes de Trabajo Social desconocen el término coach, sin embargo dentro de este estudio se identificaron las funciones del Trabajador Social al acompañar diversos procesos,

por lo cual es fundamental que sea socializado al interior de la comunidad estudiantil para que sea utilizada como metodología alternativa del Trabajo Social.

De acuerdo a las dinámicas y a la realidad de los grupos, las comunidades y todos los colectivos en general, es sumamente importante que el profesional de Trabajo Social esté en constante actualización teórica para que se fortalezca y potencialice capacidades o habilidades como el liderazgo, que le permiten incidir de manera directa en el desarrollo individual, familiar y comunitario y por ende contribuir a mejorar la participación ciudadana.

La metodología de Trabajo Social, está fundamentada en diferentes autores que a lo largo de la historia convergen en la discusión teórica sobre enfoques de la génesis de la profesión y establecen que es la que orienta las acciones dirigidas a individuos, grupos y comunidades, estas se establecen desde los métodos únicos tradicionales dentro de la formación de futuros profesionales, pero es necesario contemplar otros enfoques para lograr esa génesis de la profesión.

Ser un experto en coaching requiere características relacionadas con poseer una metodología de trabajo precisa, con la capacidad de dirigir o facilitar recursos o herramientas de trabajo específicas, requiere saber escuchar y atender con esmero para estimular la motivación de la persona intervenida, deviene trabajar una oportunidad presente, bien delimitada y con un objetivo claro a lograr y con conocimiento del entorno y el contexto.

Se considera importante la metodología de coaching para el quehacer profesional y de acuerdo a los resultados de la investigación, está se puede constituir en una metodología alternativa del Trabajo Social, lo cual le permitirá al profesional posicionarse a la vanguardia

como líder que profesionaliza equipos de trabajo para el desarrollo individual, familiar y comunitario en cualquier área de la sociedad y para la búsqueda de un bien común.

## 9. Referencias

- ASOCAM. Empoderamiento: Conceptos y Orientaciones Síntesis Temáticas.  
Recuperado de:  
[www.asocam.org/biblioteca/files/original/a2564a9394afa57a3d81c33f016e7d3f.ppt](http://www.asocam.org/biblioteca/files/original/a2564a9394afa57a3d81c33f016e7d3f.ppt)
- Autor desconocido. Metodologías Participativas (IAP). Documento de archivo del estudiante. Pdf.
- Barreto, C., Benavides, J., Garavito, A. & Gordillo, N. (2003). Metodologías y Métodos de Trabajo Social. Universidad de la Salle. Bogotá D.C.
- Buelga, S.(2007) El empowerment: la potenciación del bienestar desde la psicología comunitaria. Universidad de Valencia.
- Cabrera, A. Pelayo, N. (2001). Lenguaje y Comunicación. Caracas, Venezuela: CEC,SA.
- Cano. A. (2006). Comunicación y Lenguaje. Recuperado de  
<https://previa.uclm.es/profesorado/agcano/comunicacion.htm>
- Cartín Quesada, Johnny (2009). Emoción, sociabilidad y lenguaje: propuestas de un modelo cognoscitivo de las emociones en su dimensión social. Costa Rica:
- Casado & Colomo (2006) Un breve recorrido por la concepción de las emociones en la Filosofía Occidental. A parte Rei, Revista de Filosofía. Pdf recuperado de  
<http://serbal.pntic.mec.es/~cmunoz11/casado47.pdf> consultado 25 de septiembre de 2017.
- Cifuentes, R. (2005)"Aportes para leer la intervención de Trabajo Social" . En:  
Colombia Revista Colombiana De Trabajo Social *ISSN: 0122818 ed: Universidad del Valle v.19 fasc. p.128 – 155.* Pdf. Recuperado de:  
<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-041.pdf>.
- Consejo Nacional de Trabajo Social (2013). Código de ética Profesional de Los Trabajadores Sociales en Colombia. Bogotá. Grupo Editorial Ibañez. Pdf.

- Corbin, J. (2017) Los 12 tipos de Lenguaje y sus características. Tomado de: <https://psicologiamente.net/social/tipos-de-lenguaje>
- Corbin, J.(2016) Psicología emocional: principales teorías de la emoción. Psicología y Mente. Artículo. Recuperado de <https://psicologiamente.net/psicologia/psicologia-emocional>
- Echeverría, R.(2005). Ontología del Lenguaje. Lom Ediciones S.A. Chile. Pdf.
- Gadamer, Hans-George (1960). Verdad y método. Pdf. Extraído de la web. <http://files.bereniceblanco1.webnode.es/200000089-633d56437f/-Gadamer-Hans-Georg-Verdad-y-Metodo-I.pdf>
- Goleman, D. (1996): Inteligencia emocional. Barcelona, Kairós.pdf.
- Maturana Romesín Humberto (2001). Emociones y Lenguaje en Educación y Política. : Psikolibro.
- Montero, M. (1998). La comunidad como objetivo y sujeto de la acción social. En A. Martín Gonzáles (Ed.), *Psicología comunitaria: Fundamentos y aplicaciones* (pp. 211-222). Madrid: Visor.
- Montero, M. (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.
- Ochoa, E. (2017) La importancia de la kinesia en la comunicación no verbal. Recuperado de <http://www.elcuerponomiente.com/publicacion-158> consultado el 8 de octubre de 2017.
- Piaget, J. (1962). *Comments on Vygotsky's critical remarks concerning The Language and Thought of the Child, and Judgment and Reasoning in the Child*.
- Rappaport, J. (1981). En alabanza de la paradoja: Una política social de empoderamiento sobre la prevención. *American Journal of Community Psychology*9, 1-21.

- Rappaport, J. (1984). Estudios de empoderamiento: Introducción al tema. Prevención en Servicios Humanos, 3, 1-7.
- Regader. B. (2016) La teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner. Psicología y Mente. Artículo. Recuperado de <https://psicologiaymente.net/inteligencia/teoria-inteligencias-multiples-gardner>.
- Rodríguez, G. ,Gil. J. & García E. (1996) Introducción a la investigación Cualitativa. Ediciones Aljibe. España.
- Shum, Grace (1998). La influencia del contexto de la interacción en la adquisición del lenguaje . Consultado en agosto 30 de 2017 en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=48308>.
- Silva, C. Martínez, M. (2004) Empoderamiento: Proceso, Nivel y Contexto. Revista Psykhe. Vol. 13, No1, p29-39. Recuperado de: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22282004000200003](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200003)
- Torres, A. (sin año). La Educación Popular: Evolución Reciente y Desafíos. Universidad Pedagógica Nacional. Pdf tomado de: [http://www.pedagogica.edu.co/storage/ps/articulos/pedysab04\\_05arti.pdf](http://www.pedagogica.edu.co/storage/ps/articulos/pedysab04_05arti.pdf).
- Vera & Calisto (2014). Incidencia de las Emociones en el desarrollo del lenguaje oral: Etapa Preescolar. Tesis. Santiago de Chile.
- Viscarret, J. (2014). Capítulo 8: Modelos de Intervención en Trabajo Social. “Modelos y Métodos de intervención en Trabajo Social”. Pdf. Archivo propio.
- Zegarra & García. (2012). Pensamiento y Lenguaje: Piaget y Vygotsky. Pdf.

## 10. Anexos

**Anexo 1:** Guías de entrevistas.

### **Guía Entrevista a docentes.**

Instrumento guía de entrevista semi-estructurada para docentes de Trabajo Social.

**Saludo y contextualización:** Es importante comunicar al docente el sentido y objetivo de la entrevista para la profundización de algunos temas.

**Primer momento:** Identificación del profesional.

- ¿Cuál es su nombre completo?
- ¿Qué títulos académicos tiene?
- ¿De qué universidad es egresado (a)?
- ¿En qué áreas se desempeña como Trabajador Social?
- ¿Qué funciones realiza como Trabajador Social?

**Segundo momento:** Identificación de conocimientos sobre Metodologías Tradicionales

- ¿Cuáles considera usted que son las metodologías de intervención más utilizadas en Trabajo Social con grupos?
- ¿Qué metodologías de intervención alternativas conoce y aplica diferentes a las tradicionales?

- ¿Cuáles son los resultados más significativos que usted ha obtenido a través de la utilización de las diversas metodologías de intervención?
- ¿Han sido estos resultados consecuentes con los objetivos planteados dentro de sus procesos con grupos?
- ¿Cuáles son las áreas de oportunidad del Trabajo Social como profesión, en cuanto a metodologías de intervención?

**Tercer momento:** Identificación de conocimientos sobre la Metodología del Coaching.

- ¿Qué es para usted el coaching y cuáles cree que son las posibles áreas de intervención en Trabajo Social?
- ¿Qué aspectos considera usted que el coaching puede trabajar de una manera positiva dentro de la intervención con grupos?
- ¿Cuáles aspectos considera usted que son los más importantes del coaching como herramienta de intervención en Trabajo Social?
- ¿Cuáles considera usted que son las posibles similitudes entre las metodologías tradicionales de intervención en Trabajo Social y la metodología del coaching?

**Cuarto momento:** Consideraciones

- ¿Cuáles aspectos considera usted de la metodología del coaching la hacen una herramienta innovadora dentro de la intervención en Trabajo Social con grupos y por qué?



- ¿Cree usted que es posible integrar esta metodología de intervención dentro de los procesos formativos con los profesionales de Trabajo Social?
- ¿Qué características o aspectos puntuales lograría acentuar o despertar, la metodología del coaching incluida dentro del proceso de formación, en los profesionales de Trabajo Social?
- ¿Cómo aporta el coaching a fortalecer el empoderamiento y el liderazgo en las personas?
- ¿Cuáles serían las fortalezas y debilidades de los profesionales formados en esta metodología?

### **Guía entrevista Coach.**

**Saludo y contextualización:** Es importante comunicar al especialista la intencionalidad de la entrevista y el campo de estudio en el que se realiza.

#### **Momento 1:** Caracterización del sujeto

- ¿Cuál es su nombre completo?
- ¿Qué títulos académicos tiene?
- ¿En qué empresa labora?
- ¿En qué áreas se desempeña como Coach?
- ¿Qué funciones realiza como Coach certificado?

**Momento 2:** Principales características de la metodología

- ¿Cuál considera usted que es la mejor definición de coaching?
- ¿Cuáles son las características más relevantes del coaching como herramienta metodológica para el trabajo con las personas según su experiencia?
- ¿En qué áreas y de qué manera puede ser aplicado el coaching?
- ¿Según usted cuáles son los elementos que componen la metodología del coaching?
- ¿Cuáles son los pasos dentro de un proceso de coaching?
- ¿Cuáles son los tipos de coaching que usted identifica?
- ¿En qué grupos poblacionales o con qué tipo de sujetos se puede trabajar la metodología de coaching?
- ¿Cuál considera usted que es el fin último del coaching como herramienta metodológica con grupos? ¿qué busca?
- ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas del coaching como herramienta metodológica con grupos?

**MOMENTO 3:** aplicación de la metodología

- ¿Qué considera usted que es el Trabajo Social y cuál es el rol de este profesional dentro de la sociedad?

- ¿Considera usted que el coaching como herramienta metodológica puede ser utilizada por los profesionales de Trabajo Social y que transformaciones durante el trabajo con grupos lograría?
- ¿Cómo aporta el coaching a fortalecer el empoderamiento y el liderazgo en las personas?
- ¿Piensa usted que el coaching como herramienta metodológica puede estar incluida dentro de los procesos de formación del profesional en Trabajo Social y como enriquecería su proceso y en qué aspectos?

**Guía entrevista Estudiantes.**

**Saludo y contextualización:** Es importante comunicar al estudiante el sentido y objetivo de la entrevista para la profundización de algunos temas.

**Primer momento:** Identificación del profesional.

- ¿Cuál es su nombre completo?
- ¿Qué semestre cursa?
- ¿En qué universidad cursa sus estudios?
- ¿Qué otro acercamiento con la ejecución de la profesión ha tenido además de lo académico?

**Segundo momento:** Identificación de conocimientos sobre Metodologías Tradicionales

- ¿Cuáles considera usted que son las metodologías de intervención más utilizadas en Trabajo Social con grupos?

- ¿Qué metodologías de intervención alternativas en Trabajo Social conoce diferentes a las tradicionales?
- ¿Cuáles considera usted que son los resultados más significativos que se pueden obtener a través de la intervención utilizando las metodologías tradicionales
- ¿Cuáles son las áreas de oportunidad del Trabajo Social como profesión, en cuanto a metodologías de intervención?

**Tercer momento:** Identificación de conocimientos sobre la Metodología del Coaching.

- ¿Qué es para usted el coaching y cuáles cree que son las posibles áreas de intervención en Trabajo Social?
- ¿Qué aspectos considera usted que el coaching puede trabajar de una manera positiva dentro de la intervención con grupos?
- ¿Cuáles aspectos considera usted que son los más importantes del coaching como herramienta de intervención en Trabajo Social?
- ¿Cuáles considera usted que son las posibles similitudes entre las metodologías tradicionales de intervención en Trabajo Social y la metodología del coaching?

**Cuarto momento:** Consideraciones

- ¿Cuáles aspectos considera usted de la metodología del coaching la hacen una herramienta innovadora dentro de la intervención en Trabajo Social con grupos y por qué?

- ¿Cree usted que es posible integrar esta metodología de intervención dentro de los procesos formativos con los profesionales de Trabajo Social?
- ¿Qué características o aspectos puntuales lograría acentuar o despertar, la metodología del coaching incluida dentro del proceso de formación, en los profesionales de Trabajo Social?
- ¿Cómo aporta el coaching a fortalecer el empoderamiento y el liderazgo en las personas?
  - ¿Cuáles serían las fortalezas y debilidades de los profesionales formados en esta metodología?

