

# LA DIMENSIÓN AFECTIVA COMO BASE DEL DESARROLLO HUMANO UNA REFLEXIÓN TEÓRICA PARA LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

THE AFFECTIVE DIMENSION AS A BASIS FOR HUMAN  
DEVELOPMENT. A THEORETICAL REFLECTION  
REGARDING INTERVENTION IN SOCIAL WORK

MARTA LUCÍA HERNÁNDEZ SÁNCHEZ\*  
FRANCY JULIETH SÁNCHEZ AGUDELO\*\*

## Resumen

Este artículo, desde la perspectiva teórica de Goleman, establece una matriz de base para comprender cómo las interacciones familiares se ven vulneradas por las dificultades en las redes de vinculación, y por tanto es de obligada revisión a la dimensión afectiva del desarrollo humano. Para ello analiza tres ejes argumentales: vínculos afectivos, patrones de interacción e inteligencia social en la dinámica vincular, como el motor de arranque de la interacción cotidiana que se convierte en producto-productor de la convivencia y de las formas de afrontar los conflictos en las diferentes crisis del ciclo vital familiar e individual. Desde un modelo ecosistémico propone contemplar al individuo como propio sistema y elemento clave del sistema familiar en retroalimentación recíproca. Esta reflexión teórica, es producto de la experiencia de las autoras en sus procesos de práctica en Trabajo Social y de los avances del proyecto de investigación en el semillero de Autopoiesis: “Patrones de interacción, inteligencia social y autonomía. Validación de una estrategia orientada al sistema de afrontamiento para facilitar la transición al ciclo universitario en estudiantes de primer semestre del programa de Trabajo Social para la construcción de identidad social”.

**Palabras clave:** intervención en Trabajo Social, afectividad, familia, desarrollo humano, interacción social, inteligencia social, patrones de interacción.

---

\* Estudiante de Trabajo Social, Universidad de Caldas. E-mail: malfe-10@hotmail.com

\*\* Estudiante de Trabajo Social, Universidad de Caldas. E-mail: francysan985@hotmail.com

## Abstract

This article, based on Goleman's theoretical perspective, provides a foundation for understanding how the family interactions are violated by the difficulties in connective networks, and therefore forcing a review of the emotional dimension of human development. For this purpose, the text analyzes three main arguments: emotional ties, patterns of social interaction and intelligence in the connective dynamics, as the motor of the daily interaction that becomes product-producer of coexistence and of the ways to tackle the conflicts in the various family and individual crises along the life cycle. From an eco-systemic model, the authors suggest contemplating the individual as a system itself and as a key element of the family system in reciprocal feedback. This theoretical reflection is a product from the authors' experience in their Social Work internship and the progress of the research project from the Autopoiesis research training group entitled: "Patterns of interaction, social intelligence and autonomy. Validation of a strategy aimed at confronting system to facilitate the transition to the university cycle in students of first semester of the Social Work program for the construction of social identity".

**Key words:** Intervention in Social Work, affectivity, family, human development, social interaction, social intelligence, interaction patterns.

## Introducción

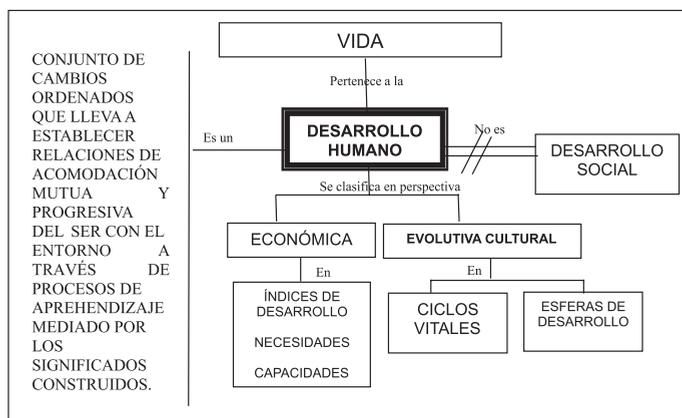
El modelo sistémico, en general, muestra limitaciones al centrar su atención en las interacciones o procesos de comunicación en los sistemas, más que en la persona como sistema mismo, a la vez en interacción interna y externa. Un modelo eco-sistémico pone al individuo en el centro de las interacciones como perspectiva transituacional. Como afirma Gimeno, el enfoque sistémico tradicional: "...desdibuja a los miembros de la familia, individualmente considerados, como si fuesen mera consecuencia de sus interacciones, sin iniciativa propia y sin jugar un papel activo en la configuración del sistema familiar" (1999: 39).

El desarrollo humano en la perspectiva eco-sistémica (Bronfenbrenner, 1997) reconoce dentro del ambiente ecológico (en el nivel más interno) a la persona en desarrollo. Se entiende como acomodación mutua y progresiva del ser con el entorno a partir del desarrollo de roles (ver Mentefacto 1). Su interés es estudiar no cómo aprende (motivaciones, percepciones, pensamientos) sino cómo aprehende la realidad el actor social; esto es, cuáles son los contenidos percibidos, deseados, pensados, apropiados; en otras palabras, **los significados**. Hay desarrollo humano cuando el cambio en la persona se comparte, impacta y trasfiere al contexto, y no hay desarrollo humano cuando hay estancamiento, dificultades en la adaptación o desvinculación social y cuando se niega al sujeto des-valorizando sus recursos (dotación o

potencial) y por lo tanto su crecimiento. Esto lleva a direccionar diez principios desde este modelo para pensar el desarrollo humano:

- La condición de contingencia de los eventos que perturban a los sistemas en su interacción cotidiana, activa la sinergia cognitiva que es relativa a la estructura en el espacio-tiempo en que se produce el intercambio de energía.
- Los procesos en la interacción sistema-entorno son irreversibles por su condición evolutiva y tendencia a fines (equifinalidad).
- Siempre, un sistema será más adaptativo si es capaz de introducir cambios en sus patrones de interacción.
- Los sistemas se distinguen por su capacidad para lograr su estabilidad por sí mismos (autopoiesis).
- Los sistemas se construyen en la incertidumbre, la inestabilidad y la eco-dependencia, al igual que son autónomos.
- Los sistemas humanos son resilientes o con alta capacidad para recuperarse de las adversidades.
- Los sistemas humanos son epigenéticos o evolucionan por etapas con presión del entorno.
- Los sistemas humanos mantienen un alto grado de desequilibrio, por lo tanto su estructura es flexible.
- Los sistemas humanos evolucionan produciendo transiciones sucesivas y ordenadas (auto-catálisis).
- Los sistemas humanos son auto-trascendentes, orientan su horizonte de sentido en el cotidiano devenir.

### Mentefacto 1. Concepto de desarrollo humano



Desde esta óptica, pensar tanto a la familia y al individuo como sistemas en interacción con el entorno, que enfrentan procesos de desarrollo humano como eco-sistemas o sistemas en permanente interacción y realimentación o intercambio con el entorno, conduce a analizar, en este artículo, tanto la esfera afectiva, como el motor de arranque que se configura desde la presencia de estilos personales y familiares para ir recreando diferencias en las capacidades de adaptación y en los desarrollos de los ciclos vitales enfrentados a crisis normativas y no normativas, como base para la comprensión del contexto de la praxis de Trabajo Social en el área de Familia y Desarrollo Humano, desde un paradigma eco-sistémico. Para ello tres dimensiones orientan su revisión: el vínculo afectivo, los patrones de interacción y la inteligencia social, como un entramado que define la esfera afectiva como una tríada inseparable para potencializar el desarrollo humano en los sistemas complejos y posibilitar la vida social afectándose por ella y afectándola.

### **La vinculación afectiva como motor de arranque de las interacciones sociales**

En el marco de la familia y el desarrollo humano, es importante destacar aspectos que conducen a este sistema a afrontar eventos perturbadores, al pasar por diferentes etapas en el ciclo vital individual y familiar en las transiciones ecológicas o crisis, lo que lleva a que se construya un verdadero desarrollo humano o que por el contrario se destruya o se retrase su proceso. Es así como no sólo la familia sino los otros escenarios de socialización se configuran en mediadores culturales para la construcción de la dimensión afectiva como herramienta para el desarrollo socio-cognitivo y viceversa, al instaurarse allí el mecanismo de la motivación basado en la seguridad del sistema o virtud de la “Confianza” según Erickson (1981).

Uno de esos aspectos relevantes que transversalizan todas las etapas del ciclo de vida es el *vínculo afectivo*, el cual tiene su expresión en la posibilidad de construir lazos o uniones de cariño, comprensión, tolerancia, aceptación, empatía, apoyo, comunicación, que se dan principalmente entre las relaciones que establecen los padres con sus hijos y en su defecto los niños con sus cuidadores; es así como afirma Sroufe (1989) citado por Howe que: “El yo... ha de concebirse como una organización interna de actitudes, sentimientos, expectativas y significados que surgen en la matriz dispensadora de afecto” (1997: 25) .

No obstante precisan diferentes autores, que la conducta social tiene un sustrato biológico y que es heredado genéticamente, tiene una alta carga cultural, que es aprendida en los procesos de socialización donde se posibilitan o inhiben los procesos de desarrollo humano. En esta medida el desarrollo del ser está vinculado al centro emocional que responde al carácter genético (heredado) y a las cualidades del entorno con el cual interactúa. Para Howe: “La interacción de estos dos componentes garantiza la variedad de personas y personalidades que integran el

mundo” (Ibíd.: 27). De ahí que la construcción de entornos o ambientes propicios al desarrollo se constituyen en una necesidad para propiciar el despliegue del potencial humano de acuerdo al carácter innato y a la personalidad de los individuos. Esto demanda de la construcción de una matriz dispensadora de afecto que depende de cuatro dimensiones importantes en la interacción creada por el entorno familiar, las cuales describe el autor como: “**1)** La historia relacional de los padres; **2)** La personalidad de los padres; **3)** La calidad de la relación entre padre y cónyuge; y **4)** La calidad de las relaciones de cuidado de los hijos entre madres y padres así como con sus hijos” (1997: 188). Estas dimensiones definen la personalidad de los integrantes de la familia, en especial de los hijos quienes van desarrollando a través de los patrones de crianza en su ciclo vital aspectos yoicos, cognoscitivos y asociativos, que según De Zubiría (1995) les van a ayudar a desempeñarse de una manera significativa o no, con su propios sistemas, el sistema familiar, el sistema social y el sistema cultural.

Debido a que el ser humano no se prepara con anticipación para los cambios que trae consigo el ciclo vital, se genera “... la tensión, el estrés y la confusión que hacen que las personas se sientan angustiadas, y la angustia inhibe el comportamiento constructivo de las personas”. (Howe, 1997: 36). Es en este aspecto donde profesionales como los Trabajadores Sociales buscan intervenir para educar y potencializar las capacidades de las personas para que conozcan y se preparen en los cambios ecológicos que afectan directa e indirectamente sus vidas, de cara a la construcción de un desarrollo humano integral. Es así como lo analiza Howe cuando dice que:

La valoración en la que el Trabajador Social analiza lo que sucede, sigue siendo el elemento esencial de este proceso. El Trabajador Social busca descifrar lo que las personas están haciendo y diciendo, sintiendo y pensando. Sus propios sentimientos y reacciones no están exentos de este análisis. En la medida en que los trabajadores sociales están preocupados por la calidad y el carácter de las relaciones interpersonales y su efecto en los individuos y su experiencia, el foco de atención en este punto se sitúa en la valoración de las personas y sus relaciones con los demás (Ibíd.: 218-219).

Lo anterior quiere decir, que para los Trabajadores Sociales al intervenir en la realidad deben analizar, reflexionar e intervenir su propia realidad para lograr penetrar en la esencia y los significados de los demás sistemas, procurando descifrar las perturbaciones ocultas que no les deja generar estrategias negentrópicas<sup>1</sup> para enfrentar el cambio, como por ejemplo la

<sup>1</sup> Tómese el concepto de negentropía, en el marco de la teoría de la complejidad, como la capacidad de los sistemas para aprovechar positivamente la energía que intercambian, para construirse, a través de la interacción con el entorno. En los sistemas humanos dicho intercambio se hace a través de la comunicación mediada por la estructura cognitivo-emocional-lingüística en la relación temporo-espacial que se efectúa.

estrategia de educar con un vínculo afectivo seguro, es así como lo explica a continuación el autor.

Es John Bowlby, citado por Howe (1997: 62), quien desarrolla en las décadas del 30, 40 y 50 la teoría del apego o teoría del vínculo afectivo, como una crítica al Psicoanálisis y al Conductismo en boga, para definirlo como: “El comportamiento primario con un fundamento biológico”. Además afirma el autor que: “Este comportamiento depende y se desarrolla de acuerdo (...) al dolor que experimentan los niños al ser separados de sus cuidadores (Ibíd.)”. Por lo tanto el comportamiento del vínculo afectivo, es decir, su puesta en práctica como comportamiento frente a una demanda o respuesta adaptativa, se activa, según Rholes (1994), citado por Howe (Ibíd.: 68), cuando: **1)** Hay necesidades físicas de sobrevivencia como el hambre; **2)** Hay amenazas del entorno; o **3)** Hay problemas en las interacciones (separación, rechazo, castigo, etc.).

En últimas, es Bowlby, citado por Howe, quien define el vínculo afectivo como: “Un sistema motivacional primario, con sus tareas e intercambiador propio<sup>2</sup> con otros sistemas motivacionales” (1997: 67). Este sistema, para el autor, es efectivo cuando demanda de tres rasgos o características: proximidad humana (sentir afecto, sentirse aceptado), seguridad (sentirse cómodo, a salvo) y capacidad para demandar (protestar frente a necesidades no satisfechas cuando se siente amenazado o solicitar apoyo). Cuando las relaciones de proximidad no son significativas en torno a las demandas físicas y psicológicas, por parte de los cuidadores, el niño, en su adultez, presentará dificultades de vinculación y mostrará menores probabilidades de resolver efectivamente sus interacciones con el entorno y consigo mismo. Ello lleva a definir como aflicciones del vínculo afectivo: “**1)** Insensibilidad, postración e incredulidad; **2)** Angustia, búsqueda, dolor, tensión y desdicha; **3)** Enojo, resentimiento y, en algunos casos, culpa; **4)** Desorganización, desesperación, depresión y abandono; y **5)** Adaptación, reorganización, y si todo va bien, resolución” (Ibíd.: 85).

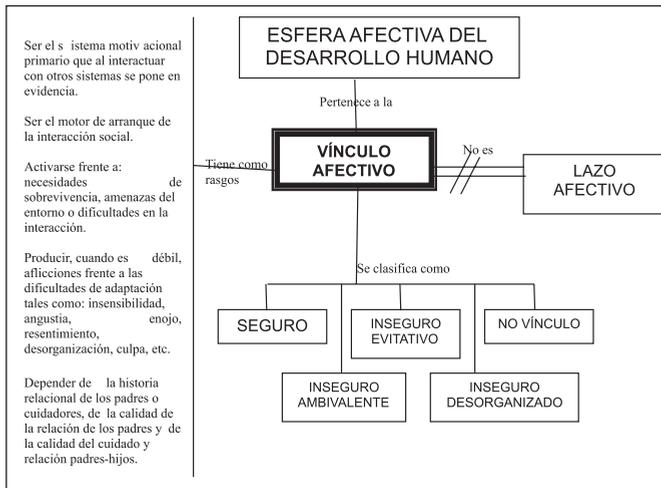
De lo anterior se desprende, que el desarrollo de mecanismos de protección fortalecerán la construcción de vínculos afectivos seguros, los que Howe (1997) define en tres líneas: desarrollo de la inteligencia o pensamiento reflexivo sobre sí mismo, búsqueda de apoyo psicológico o separación de los entornos perturbadores. Igualmente el autor cita doce atributos de los ambientes y del niño que facilitan la capacidad de recuperación cuando han sido expuestos en su niñez temprana a déficits afectivos:

<sup>2</sup> Bowlby, con este concepto (“Intercambiador propio”) hace referencia a que cada sistema humano desarrolla competencias, que le son propias a sus condiciones epigenéticas y que se ajustan al proceso ontogénico o del desarrollo del ciclo vital, sea individual, grupal o familiar. Dicho esquema le permite ir haciendo los ajustes al medio para generar su respuesta adaptativa según las demandas sean conciliables o no.

- “Entorno económico y social bueno.
- La ausencia de déficit orgánico.
- Un temperamento dulce.
- Una edad muy temprana para aquellos que sufrieron una experiencia traumática.
- Ausencia de separación o de pérdidas tempranas.
- Una buena y afectuosa relación con al menos otra persona que los cuidara.
- Disponer de un buen apoyo social cuando son adultos.
- Una experiencia escolar positiva.
- Participar en la actividad y la fe religiosa organizada.
- Un elevado sentido de la autonomía y autovaloración.
- Consciencia y empatía interpersonales.
- Voluntad de planear.
- Sentido del humor” (Ibíd.: 207).

Howe, apoyado en Ainsworth, analiza el vínculo afectivo desde diversas pautas de experiencia y propone un esquema de clasificación de relaciones, del cual surgen cinco tipos de experiencia de vínculos: seguro, inseguro-evitativo, inseguro-ambivalente, inseguro-desorganizado y no-vínculo (Ibíd.: 99-100). (Ver Mentefacto 2).

## Mentefacto 2. Concepto de vínculo afectivo



Por su parte Goleman, se refiere a tres tipos de apego o estilos emocionales que emergen frente a las necesidades humanas y dependen de las experiencias vividas con los cuidadores inicialmente (en la infancia) como necesidad de recibir apoyo y posteriormente (adultez) como

responsabilidad de cuidar a otros. Estos estilos son: **1)** Estilo esquivo (25% de la población) que: “Halla desagradables las emociones intensas y por ello trata de minimizarlas”; **2)** Estilo seguro (55% de la población) o “Cómodo con sus emociones, pero no preocupado por ellas”; y **3)** Estilo ansioso (20% de la población), “...cuyos sentimientos surgen irreprimibles y necesitan articular verbalmente sus preocupaciones” (Goleman, 2006: 278).

Dichos estilos emocionales van a depender del vínculo afectivo construido y una dialéctica de doble vía para identificarse con un trasfondo común como son las emociones y los sentimientos (la emoción tiene un origen biológico y los sentimientos un origen cultural). Goleman (2002), se refiere particularmente a las emociones que dañan a los otros o a los seres mismos, tales como: apegos (deseo), ira (hostilidad y odio), orgullo, ignorancia e ilusión, duda, visiones erróneas. De estas se desprenden alrededor de veinte emociones más, que se activan por situaciones sociales o en la interacción cotidiana y van a depender de los vínculos afectivos que se hayan construido. Es de resaltar, cómo el autor reconoce que en Occidente se atiende más al problema de las emociones referidas al equilibrio de las relaciones interpersonales, que a las intrapersonales o emociones que tienen que ver con la anterior frente a su capacidad para crear a la par y en doble dirección, el equilibrio interno del sujeto. Esto llevaría a potencializar estados emocionales constructivos, como base de las interacciones con los otros, tales como: “...respeto hacia uno mismo, autoestima merecida hacia uno mismo, sensación de integridad, compasión, benevolencia, generosidad, ver la verdad, la bondad, y la justicia, el amor y la amistad” (Ibíd.: 104).

Cada emoción tiene su contrario que a la vez funciona como herramienta protectora o destructiva si no se toma conciencia de ello. Así “...en la medida en que las emociones se adueñan poco a poco de la mente acaban transformándose en estados de ánimo y, a la postre, en rasgos temperamentales” (Goleman, 2002: 120). No hay que olvidar que algunos niveles negativos de las emociones son fuentes de motivación como el miedo que se siente al hablar en público, la ansiedad frente a un examen, etc. Para ello propone el autor el desarrollo de habilidades o competencias emocionales a partir de:

El autocontrol, la capacidad de detenerse y calmarse cuando se está enfadado, la habilidad de mantener la atención... primero calmarse y luego pensar, toma de conciencia de los estados emocionales de los demás, hablar de los sentimientos para resolver los problemas interpersonales, desarrollar la capacidad de pensar y planificar anticipadamente el modo de evitar las situaciones difíciles (Ibíd.: 331).

## Los patrones de interacción familiar como mediación en los procesos de socialización

Es en la interacción social donde se propician los procesos de individuación, socialización, integración social, constitución del sujeto político y construcción de identidad. Por ello, el conflicto como fuente de discrepancia, se ubica como punto neurálgico de estos procesos. Conflictos que según Gimeno (1999: 225-230), tiene que ver con: el cuestionamiento de normas, el cambio de valores, el sistema de creencias y mitos, la comunicación, el vínculo afectivo (relaciones de aproximación o distanciamiento) y los compromisos familiares e individuales.

Se trata pues de reconocer, nuevamente, a la familia como el escenario por excelencia para la socialización en la función de integración social. Esto lleva a mirar los procesos morfogénéticos o los cambios de la familia en su ciclo de vida a través de las transformaciones de su estructura para dar una respuesta adaptativa eficiente en los procesos de interacción social. En esta perspectiva emerge, en lineamientos de Goleman, la inteligencia social como otra de las funciones de la familia, entendida esta como las habilidades humanas para las relaciones interpersonales, donde se implican competencias tales como: la empatía, la habilidad social (comunicación), o “piedras angulares de la inteligencia social” que en su base se integran con habilidades intra-personales como: auto-consciencia y autocontrol emocional. No obstante, afirma el autor que todas las emociones son sociales, o sea que están en interacción, afirmando al respecto que: “No se puede separar la causa de una emoción del mundo de las relaciones, nuestras interacciones sociales son las que mueven nuestras emociones” (Goleman, 2006: 127).

En este orden de ideas, es claro que la familia juega un papel esencial en la cimentación del desarrollo humano, ya que es en ésta en donde, a través de la socialización, los individuos se convierten en sujetos sociales que están en constante interacción e intercambio cultural. El cómo se dan los procesos de socialización en la familia influye notablemente en el nivel de Desarrollo Humano y la capacidad de adaptación (incorporación activa al entorno social) de cada uno de sus miembros, lo cual incide directamente en la intimidad de cada familia. Para Gimeno, la función socializadora es: “Un proceso a través del cual el individuo interioriza las pautas de su entorno socio-cultural, se integra, se adapta a la sociedad convirtiéndose en un miembro de la misma y es capaz de desempeñar unas funciones que satisfacen sus expectativas” (1999: 51).

Es claro que en la socialización primaria emergen fuerzas en la interacción que tienen que ver con la comunicación, el tipo de sistema familiar, las relaciones vinculares y los patrones de comportamiento o propiamente de interacción. De la forma o estilo de socialización familiar va a depender la construcción de una interacción pertinente o imperfecta, por un lado, y va a depender la constitución de un individuo equilibrado, por otro lado. Ya se sabe, no obstante,

que hay una fractura entre la socialización primaria y secundaria que produce, como ya se abordó: frustración, dificultades de adaptación, transformación o desfiguración de valores, ceguera en las madres frente a sus estilos de crianza, prácticas comunicativas irracionales y débil estructuración de la personalidad. Esto lleva a que no se concluya la socialización primaria cuando el niño es capaz de reconocer al otro como otro diferente a él, cuando ya entra a la socialización secundaria donde no logra dar salida para interpretar la realidad objetiva como subjetivamente significativa y construida por un yo, otro y un nosotros.

Para hablar de interacción se hace necesario abordar la influencia de los padres en la socialización de los hijos. Los padres juegan un papel central que está construido según los rasgos de su personalidad y los vínculos afectivos que ellos mismos evidencian. “Resultados sobre estudios de la contribución del hijo al proceso de interacción han ofrecido una perspectiva más equilibrada de la responsabilidad parental. Comenzando a considerarse la idea de una interacción bidireccional” (Musitu, Román y Gutiérrez, 1985: 75). Es así como la interacción es una acción recíproca donde todos los sujetos involucrados, a través de la comunicación, se afectan y aprenden a manejar sus relaciones de acuerdo a las co-construcciones colectivas, que si no logran ser refractadas por la apropiación biográfica individual, se tiende a repetir la historia generacional o el patrón intergeneracional.

La influencia de cada persona dentro de un ámbito en el que se desempeñe o se relacione hace la diferencia y marcará en dichas relaciones una forma diferente de pensar y de actuar para las personas con las que interactúa. Las redes sociales o de interacción ajenas a la red familiar penetran en ella y en los miembros de manera significativa para replantearse o adquirir de éstos, rasgos de personalidad con los cuales se identifica, es por esto que la familia extensa o el grupo de trabajo o amigos influye en la medida en que sea tomada por el individuo como persona, más no como grupo de apoyo, por ser cercanos, sino más bien por la calidad de las relaciones que se den con estos. Los seres humanos a menudo están regidos por las exigencias del medio en donde se desenvuelven; el entorno y la cultura ofrecen ciertos elementos los cuales hacen que se interactúe y se socialice de tal o cual manera; las funciones que cada quien desempeña están ligadas a los rasgos de su personalidad y a la forma como desde su infancia el individuo fue socializado en la familia.

Estas funciones familiares se evidenciarán, en cada miembro de ella, en la conducta emocional, ya que es allí donde “...normalmente se cumple ciertas actividades o funciones orientadas a una meta determinada que son necesarias para la supervivencia de la especie. Así como para la perpetuación de una cultura y sociedad específicas” (Musitu, Román y Gutiérrez, 1985: 77). Los roles, la identidad de género, la adaptabilidad, la socialización y el poder relacionarse e interactuar en sociedad es lo que distingue a cada ser humano, ligado a esto los niveles de autoestima, de comprensión de la realidad, entre otras infundadas y compartidas en la socialización desde la familia.

La interacción familiar según la teoría de sistemas supone que: cuanto más se relaciona un grupo de forma regular, requiriéndose sucesos repetidos para el mantenimiento de la relación familiar, en mayor medida el propio comportamiento afectará a las propiedades de la relación, esto es, cada relación entre cualquier día dentro del grupo implicará cambios sistémicos en los comportamientos de influencia mutua (Ibíd.: 37).

De esta manera la familia se considera como un conjunto de personas que interactúan de forma regular, en donde los estilos de socialización que se presentan en esta aportarán al conjunto como sistema familiar y al individuo como ser autónomo e individual. Pero que esta interacción repercute de igual manera en la socialización con diferentes grupos o personas en donde se dejan ver los rasgos de personalidad aprehendidos en y por la familia.

En este marco de definición, las prácticas de socialización van a depender de los estilos familiares que Satir (1991) clasifica en dos grandes categorías: “Abiertos” que se distinguen por fomentar alta autoestima, comunicación clara, abierta y directa, estilo de comunicación nivelador, reglas flexibles y poseer principio de realidad; y “Cerrados”, que por el contrario muestran bajos desarrollos de la autoestima en sus miembros, comunicación difusa e indirecta, estilos de comunicación acusador, aplacador, calculador y distractor, reglas familiares encubiertas y anticuadas y realidad familiar caótica. Estos estilos están, a su vez, asociados al tamaño de la familia, las relaciones de distanciamiento o acercamiento, el manejo de la disciplina y las deprivaciones afectivas o la construcción de vínculos afectivos seguros. Dado que los estilos reproducen las interacciones (perfectas o imperfectas), emergen las formas de afrontar los conflictos que, en síntesis, tienen que ver con: el cuestionamiento de normas por algunos de los miembros de la familia, el cambio en el sistema de valores y creencias o su discrepancia (no compartirlo), la incomunicación o comunicación no asertiva, las interacciones de distanciamiento y poder, la intolerancia y el incumplimiento de compromisos o falta de responsabilidad de los miembros del grupo familiar. Igualmente se producen otras interferencias relacionadas con las personalidades de sus miembros como: estilos personales destructivos, distorsiones cognitivas, manejo inadecuado de emociones o vínculos afectivos inseguros o estilos emocionales esquivo o ansioso y débil vinculación social.

Desde otra óptica complementaria, para Gimeno (1999: 68-88), en la interacción según los estilos familiares confluyen diferentes tipos de vínculos que determinan las relaciones intra-familiares y dos tipos de vínculos en las relaciones inter y extra-familiares. A nivel intrafamiliar se crean “lazos visibles e invisibles” ya que: “Los miembros de la familia no permanecen aislados, están en continua interacción y esos lazos constituyen el elemento esencial del sistema, la energía que le mantiene vivo” (Ibíd.: 63). Estas relaciones son complejas y forman un entramado de cogniciones (pensamientos), emociones (afectos) y comunicaciones (integración

social), a lo largo de los ciclos de vida individual y familiar que los reproduce a través de patrones de acción y guiones de vida. Los vínculos a nivel intrafamiliar tienen que ver con: **1)** El tipo de aproximación ya sea de afecto, apego, intimidad, fusión y mutualidad; **2)** El tipo de distanciamiento ya sea basado en las emociones negativas, en el rechazo, en las relaciones conflictivas o en el doble vínculo; **3)** El tipo de poder ya sea por manipulación o imposición o dominación/sumisión, o por distribución o intercambio equitativo o compartido; y **4)** El tipo de desempeño de las tareas y la comunicación, tal como afirma Gimeno:

Las interacciones familiares se centran en la tarea cuando los miembros de la familia se relacionan para llevar a cabo una serie de actividades orientadas a un objetivo común, o cuando desempeñan una misma función... El intercambio de información a nivel verbal constituye una enriquecedora fuente de experiencia vicaria y una vía para la construcción de conocimiento. Hacerlo de modo habitual, cuando prima la empatía, aproxima a los miembros de la familia no sólo físicamente, sino también cognitiva y afectivamente, (Ibíd.: 82-83).

En las relaciones ínter y extra-familiares, como ya se anotó, Gimeno denota dos tipos de vinculación, respectivamente:

**1) Vínculos ancestrales donde:**

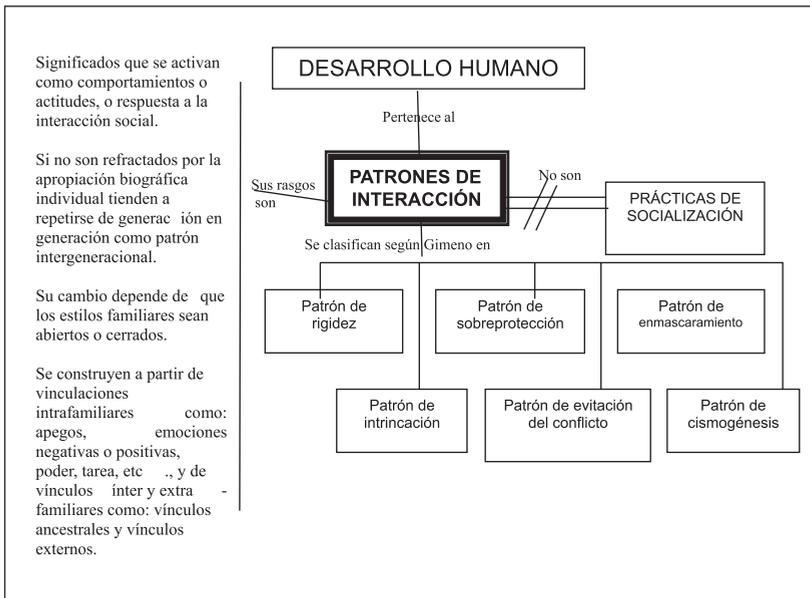
Los vínculos existentes entre los miembros de la familia van a menudo más allá de los familiares que viven en el hogar, e incluso más allá de los parientes que constituyen la familia extensa actual, pues alcanzan a aquellos familiares muertos o desaparecidos, con los que se mantienen vinculaciones estrechas, que dan lugar a una realidad psicológica llena de significado (1999: 86).

**2) Vínculos externos,** donde la familia además de ser un sistema cerrado es un sistema abierto que intercambia información con otros sistemas, donde: “El entorno presiona a la familia directamente, pero también la familia modifica su comportamiento ajustándose a las expectativas del entorno” (1999: 87).

En síntesis, la socialización primaria como función de la familia va a depender de los patrones de interacción que indican el comportamiento de la familia con relación a la problemática y a las formas recursivas para afrontarlas. Gimeno (1999: 253) hace para ello la siguiente nominación: *Evitación del conflicto* o patrón de victimización que produce entropía en el sistema; *Cismogénesis* o patrón de negación del vínculo familiar o metástasis entrópica; *Intrincación* o

patrón de negación del yo; *Rigidez* o patrón de negación del cambio; *Sobreprotección* o patrón de negación del otro; y *El enmascaramiento* o patrón de negación de la realidad. (Ver Mentefacto 3).

### Mentefacto 3. Concepto patrón de de interacción



### La inteligencia social como marco de posibilidad del desarrollo individual-familiar

Ahora bien, el desarrollo de las interacciones familiares para la creación de un ambiente sano para el desarrollo humano convierte a éste en estrategia de socialización, comunicación y educación del individuo. Aquí en la dinámica social y desde la perspectiva de potencialización de la dimensión social de los actores sociales que interactúan, emerge como mediador la inteligencia social que, para Goleman, es una fuente de desarrollo para conocer al otro, cuando afirma: “Llegar a conocer significa adquirir una resonancia con tus patrones emocionales y mapas mentales, y cuanto más se superpongan nuestros mapas, más identificados nos sentiremos y mayor será la realidad compartida que creemos.” (2006: 161). Habla el autor de emociones sociales que emergen como el termómetro de las interacciones sociales en la dimensión moral-ética y señala: “Sentimos vergüenza cuando los demás se dan cuenta de un error...” (Ibíd.: 191).

Desde esta óptica, pensar tanto en la socialización primaria y el desarrollo de las capacidades emocionales del individuo para alcanzar niveles más altos de inteligencia social, amerita tres dimensiones, que orienten de manera clara el desarrollo de esta, así: la Consciencia Social, la Facilidad Social y el Control Emocional. Componentes referenciados por Goleman con sus respectivas emociones (2006: 128).

**Consciencia Social** o percepción del estado interior de los otros y de cómo funciona el mundo social a través de: la empatía, la armonización o sintonía con los otros (escuchar), el comprender al otro; “se refiere a un espectro que va desde percibir de manera instantánea el estado interior de otra persona a comprender sus sentimientos y pensamientos y a captar en situaciones sociales complicadas” (Ibíd.); La consciencia social incluye para su mayor abordaje y comprensión de la misma los siguientes componentes: Empatía primaria, armonización, precisión empática, y conocimiento social.

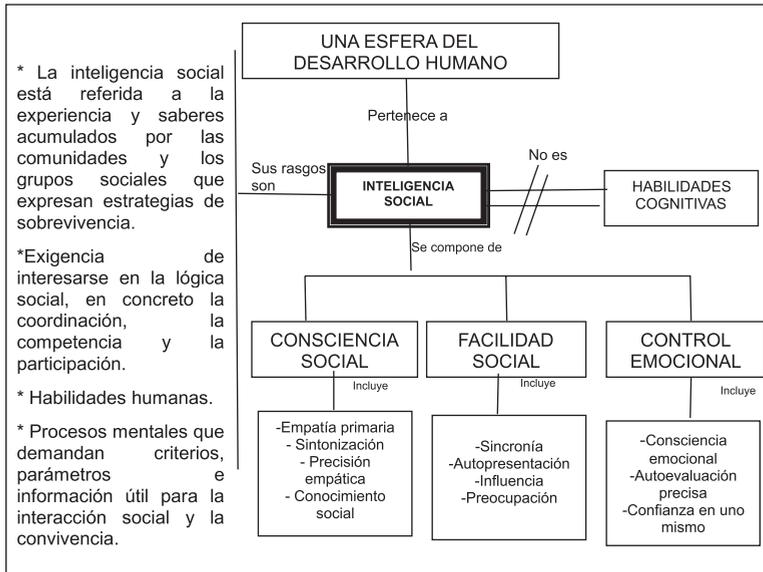
**Facilidad Social** o capacidad para percibir lo que piensa, siente y desea el otro a través de: la sincronía (interactuar verbalmente), la auto-presentación (presentarse al otro), la influencia (“modelar el resultado de las interacciones sociales”) y la preocupación (“preocuparse por las necesidades del otro y actuar en consecuencia”); “Solamente percibir cómo se siente otra persona, o saber lo que piensa o cuál es su intención no garantiza interacciones fructíferas. La facilidad social se erige sobre la toma de consciencia social para permitir interacciones fluidas, eficaces” (Ibíd.).

**Control Emocional** o capacidad para poner en perspectivas las propias emociones y diferenciarlas de los sentimientos; la manifestación de una emoción estimula el proceso de variaciones en la expresión (rostro, voz, pensamiento y acciones), consecuencias que en la mayoría de los casos son involuntarias, motivo por el cual se pueden convertir en una lucha interna por no permitir que controlen el estado de ánimo, lo que a su vez puede generar trastornos; sin embargo son las emociones necesarias para adaptarse a entornos determinados.

Recapitulando, Goleman plantea tres aptitudes emocionales con el fin de tener un mejor desempeño en la cotidianidad socio-afectiva, tales aptitudes, son: Autorreconocimiento o conocimiento de las propias emociones y los recursos para manejarlas; Autoevaluación precisa o capacidad para reconocer los propios límites, debilidades y fortalezas; Capacidad para aprender de la experiencia; y Confianza en uno mismo o capacidad para reconocer los propios valores y proyecto de vida. El desarrollo de estas aptitudes como punto fundamental para la articulación de los sentimientos y por ende para su expresión adecuada socialmente, requiere indispensablemente el despliegue positivo de estas a actitudes, regidas por una sana introspección ya que el conocimiento de uno mismo actúa como un instrumento interior, que valora constantemente las acciones hechas o por hacer (Ibíd.) En otras palabras, Goleman, en su última publicación (2006), re-significa el concepto mismo de inteligencia social para

referirse a los atributos que de ella se desplazan en las relaciones interpersonal y reconoce en su trasfondo, como motor, la que llama propiamente inteligencia emocional o referida a la dimensión intrapersonal (ver Mentefacto 4).

### Mentefacto 4. Concepto inteligencia social



Al evocar el término inteligencia social se están describiendo las dinámicas que implican el desarrollo colectivo del ser humano en armonía con su entorno. El concepto de inteligencia social no es nuevo. En 1920, cita Goleman (1996), Edward Thorndike –un psicólogo reconocido de la Universidad de Columbia University– trajo a la discusión académica el tema en un artículo publicado en el *Harper Monthly*, donde afirmó que la efectividad de las relaciones interpersonales es un factor clave del éxito en muchas competencias y habilidades pero especialmente en el ejercicio del liderazgo. Desde una perspectiva evolucionista, la inteligencia social está entre las facultades humanas que han ayudado a la especie humana a subsistir, lo cual se evidencia en las especies de mamíferos, para los cuales el cerebro social progresó, permitiendo su mecanismo de supervivencia.

En consecuencia con lo anterior, la inteligencia, vista en términos colectivos, vendría a ser la capacidad humana asociativa que le permite a los grupos sociales comprender, entender y jerarquizar los fenómenos, hechos de la cotidianidad en la cual viven como condicionantes del proceso de toma de decisiones para la interacción social. Para Goleman, la inteligencia

social está mediada por unas funciones específicas asociadas al cerebro social: “La sincronía de la interacción, los tipos de empatía, el conocimiento social, las habilidades de interacción y la preocupación por los demás” (2006: 465). Desde esta perspectiva se puede afirmar que la inteligencia social es la habilidad para entender los sentimientos, pensamientos y comportamientos de las personas, incluido uno mismo, en situaciones interpersonales, y actuar apropiadamente de acuerdo a ese entendimiento. El concepto de Inteligencia Social, permite comprender lo que verdaderamente sucede cuando las personas interactúan y también permite mirar más allá del estrecho interés personal hacia el mejor interés por los demás, con esto se enriquecen las habilidades de empatía y preocupación por el otro.

Retomando nuevamente a Goleman, cuando habla de los filtros inteligentes de los seres humanos, se puede señalar que la inteligencia social se ve ligada a dos posturas: la primera, a la “parcialización de lo que pensamos”, esto es, actuar de manera tal que no estemos conscientemente de acuerdo con lo que se hace, es decir, ir en contra de lo que se piensa y se quiere, llamado así por el autor como “hipocresía social” algo muy común pero que hace que se actúe en pro de lo que la sociedad, el entorno y más aún las amistades exigen, siendo esto un hecho consciente; y la segunda, a la “parcialización de la percepción”, que implica; “...la presencia activa de un centro inconsciente en la mente que impone sus juicios sobre todo lo que percibimos, modelando nuestras experiencias para adecuarlas a sus propias prioridades” (1985: 72).

De lo anterior se deriva, que la demanda de un actuar de manera consciente, siendo consecuentes con lo que se piensa y lo que se hace, está condicionado por la parcialización o no de la percepción; puede estar basada en varios elementos como: la madurez personal, la autonomía, el conocimiento de sí mismo y la libertad; aunque en ocasiones no se deje ver como actos conscientes, es algo guardado en la memoria a largo plazo, ya interiorizada y por ende la inteligencia y la memoria actúan en fracciones de segundo trayendo consigo aquellas órdenes dadas como aprendidas y las cuales fueron aprobadas. Aquí influye el filtro inteligente que se basa en lo que no se quiere o puede captar para ser registrado como un recuerdo significativo (consciente o inconsciente) o no registrado al ser rechazado o desechado por no ser captado. Este filtro inteligente, se conforma así en el controlador de lo que ingresa a la consciencia. Son estos filtros los que hacen recoger, de acuerdo a los sentidos y a los gustos, la información a ser procesada para identificar características, elementos de personas o situaciones que, en otras palabras, se ligan al fenómeno de la empatía relacional, o por el contrario abandonar aquello que no es significativo por irrelevante o por presentarse como una amenaza; es aquí en donde el filtro se deja ver claramente.

Los agentes educativos o mediadores culturales cumplen la función de hacer los primeros filtros, que en la infancia del individuo sirven como brújula de navegación para iniciar el proceso de estructuración de su personalidad y de construcción de sus identidades. En suma,

con la ayuda de los padres y de la cultura (representada en los maestros, pares, etc.), pero también, con la propia capacidad de autorregulación que se va adquiriendo con el desarrollo ontogénico a lo largo del ciclo vital, se crean los filtros personales a lo largo de la vida, es decir se construye, como ya se analizó, el “intercambiador propio” (referido por Bowlby) para desechar o incluir información en sus marcos de referencias que a la vez permiten interpretar el mundo, sea consciente o inconscientemente. Es de anotar que los filtros se hacen frente a situaciones positivas o negativas que repercuten a lo largo de la existencia. En este proceso, la familia constituye el primer modelo de grupo, que incide en el intercambiador y propio y en la dinámica misma del filtro cognitivo-emocional de la experiencia; es decir, bajo el postulado de todos los seres humanos aprenden a relacionarse desde la familia. Las prácticas que se desarrollan en la familia van a ser retomadas y arraigadas por el individuo de manera tal que este modelo se reflejará en la cotidianidad personal creando las dinámicas del yo personal. “Las perspectivas compartidas desde la familia y en un grupo desempeñan para la familia el mismo rol que juegan los esquemas a nivel individual” (Goleman, 1985: 197). Es por esto, que el reflejo de la socialización grupal y en este caso la familia, se evidencia en la actuación individual del ser humano, ya que son estas actuaciones producto-productoras de los patrones de interacción aprehendidos y con los cuales se habitúa el individuo a movernos por el mundo y en la sociedad. Este fenómeno es llamado también por Reiss, citado por Goleman, como el “Paradigma familiar” y más específicamente como el “Modelo de regulación”, al afirmar que: “En la mente compartida de la familia, estos reguladores tienen su análogo en los mecanismos inconscientes de la mente individual” (2002: 197). El grupo familiar no tiene consciente la influencia marcada en la individualidad de ellos a pesar del rol fundamental que ejercen al momento de modelar la consciencia familiar y por ende individual.

La inteligencia social se deriva así, de todas aquellas experiencias vividas, donde la cultura brinda un sistema asociativo, que como ámbito de interacción cotidiana, implica dispositivos como: el lenguaje, el pensamiento, las actitudes y las acciones; es decir, el individuo se encuentra en un constante entramado de relaciones comunicativas, sentimentales, emocionales con el “otro”, en donde está aprendiendo de estas experiencias cotidianas ya que son exigencias del entorno en el cual se desempeña. Esta asociación tiene que ver con características y con valores particulares como la solidaridad, la interacción social, la empatía y, en general, con la capacidad que tiene el ser humano de relacionarse con otras personas con las cuales convive. De esto se desprende, que el conocimiento se adquiere con la disposición para comprender el mundo, pero mediado por el auto-reconocimiento, a la vez mediado por los instrumentos culturales (padres, pares, maestros, etc.) como ya se viene insinuando (se forman aquí los intereses que median la existencia humana). Su origen está dado por la curiosidad, la voluntad y la pasión por el saber, ser, hacer, aprender y convivir.

## Conclusión

El abordaje de la familia frente a la presencia de patrones disfuncionales que no permiten la efectividad de la interacción cotidiana y por consiguiente del curso normal de los ciclos vitales tanto individual como grupal, lleva a pensar en la necesidad de desarrollar la inteligencia social como una estrategia para el desarrollo humano. Es de reconocer que se vive una dinámica permanente de cambio que lleva a la inestabilidad de los sistemas, situación que hay que aprender a afrontar y para ello es el desarrollo de la esfera afectiva la que se demanda para comprender los eventos perturbadores que tradicionalmente giran alrededor del síntoma y que, por el otro, llevan a definir los comportamientos como contingentes-negentrópicos.

La intervención para Trabajo Social se ve así como un proceso educativo que le apunte desde un ejercicio a entender y manejar la complejidad en contextos no terapéuticos donde el rol de consultoría, consejería y asesoría no se hace esperar. Aquí, hay que dar una mirada desde el paradigma eco-sistémico para poder abordar el “problema” objeto de intervención como la *dificultad del sistema para cambiar su estructura* que está arraigada en un modo de organización que gira alrededor del síntoma. Se trata de no abordar las consecuencias sino tomarlas como un indicador de perturbación del sistema familiar, en este caso; se trata de empoderar a los actores sociales desde el potencial de su inteligencia social como estructura de la interacción cotidiana o motor de arranque y dinamizador de ella. Se avizoran formas de comprensión desde tres necesidades como posibles estrategias de acción, frente a las crisis individuales y familiares que se ven avocadas por la violencia, en todas sus manifestaciones. Ellas son: la construcción de vínculo afectivo, la transformación de los patrones de interacción para propiciar la negociación del conflicto y el desarrollo de habilidades para la construcción de espacios de convivencia (inteligencia social y emocional).

Para la acción de intervención en Trabajo Social, cuando su objeto hace referencia a dos campos: *‘Las Interacciones Sociales en las Relaciones Humanas’*, se infiere como mediación, una acción comunicativa donde el rol de Trabajador Social para los niveles de prevención y promoción, se aboca, como ya se señaló, por una acción educativa entendida como mediación socio-cultural. Mediación que obliga a pensar las prácticas sociales desde una reflexión crítica para construir un modelo que desde la educación social puede conceptualizarse como: *‘Fundamentación discursiva de las prácticas sociales en orden a los principios filosóficos, las características metodológicas y los escenarios de acción, que las regulan’*.

Se concluye que la competencia social, según Duque (2008) y haciendo una adaptación de Goleman (2006: 331-333), implica cinco puntos críticos o etapas para el desarrollo humano, en tanto el desarrollo de la inteligencia emocional y social. Momentos que pueden constituirse en el circuito de la intervención social en situaciones de crisis frente. Dichas etapas son: **1) Calmarse primero y pensar luego (no responder inmediatamente).**

2) Reflexionar para diferenciar las emociones y sentimientos experimentados, poniéndolos en contexto, sin justificarse. 3) Tomar consciencia frente a la conducta objeto de reflexión (acción descompensada o respuesta conflictiva). 4) Hablar de los sentimientos para la auto e interconciliación, primero, para evitar la culpa interna injusta, y segundo, para reconocer, mutuamente en la interacción, las responsabilidades. Y 5) Desarrollar el pensamiento reflexivo y estratégico que incluye la función ejecutiva (planificar anticipadamente) y la inteligencia social como sujetos políticos. Para finalizar, si las interacciones sociales y familiares se ven limitadas por déficits en la esfera afectiva donde las historias de vida recurrentes, tal como lo afirma Sánchez (2003), tienden a seguir reproduciendo los patrones intergeneracionales con una alta tendencia a su disfuncionalidad; y si la misma vinculación afectiva vulnerada, según Hernández (2006), entendida como el motor de arranque de la convivencia humana-social para una respuesta adaptativa eficaz, entonces el reto para el Trabajo Social es el de potencializar el desarrollo humano desde la esfera afectiva o develamiento y desarrollo de las redes vinculantes en todas sus dimensiones.

## Bibliografía

- Bronfenbrenner, Urie. (1997). *Ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.
- De Zubiría, Miguel. (1995). *Formación de valores y actitudes. Un reto de las escuelas del futuro*. Santafé de Bogotá: Fondo de publicaciones Bernardo Herrera.
- Duque, Aura Victoria. (2008). *Protocolo de práctica: El afrontamiento*. Inédito. Manizales. Universidad de Caldas.
- Erickson, Eric. (1981). *Identidad, juventud y crisis*. Madrid: Taurus.
- Gimeno, Adelina. (1999). *La familia. El desafío de la diversidad*. Barcelona: Ariel.
- Goleman, Daniel. (1985). *La psicología del autoengaño*. Santafé de Bogotá: Editorial Atlántida.
- \_\_\_\_\_. (1996). *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- \_\_\_\_\_. (1998). *La Inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor.
- \_\_\_\_\_. (2002). *Las emociones destructivas*. Barcelona: Vergara.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Inteligencia Social. La nueva ciencia para mejorar las relaciones humanas*. México: Planeta.
- Hernández Sánchez, Marta Lucía. (2006). *Proyecto: Expedición intergeneracional. Una estrategia para la resignificación de los patrones de interacción en los padres de los estudiantes de primer semestre para facilitar la transición a la vida universitaria*. Inédito. Manizales. Universidad de Caldas.
- Howe, David. (1997). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. España: Paidós.
- Musitu, Gonzalo, Román, José María, Gutiérrez, Melchor. (1985). *Educación familiar y socialización de los hijos*. Barcelona: Idea Books, S.A.
- Sánchez Rengifo, Luz Mery. (2003). "Trabajo Social e intervención en crisis". En: Conets, *Memorias XI Congreso Colombiano de Trabajo Social*. Manizales. Universidad de Caldas-Conets.
- Satir, Virginia. (1991). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. México: Pax México.