

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE JURISPRUDENCIA

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL Y ORIENTACIÓN
FAMILIAR**

Título:

**EL MODELO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS EN TRABAJO
SOCIAL**

**Trabajo de graduación
previo a la obtención del Título
de Licenciada en Trabajo Social**

Autora: Blanca Paola Orellana Pérez

Directora: Lcda. Jenny Catalina Duran Oleas

Cuenca – Ecuador

2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESUMEN

Cuando se incursiona en el análisis del papel del Trabajador Social y en el desempeño de su función e intervención con usuarios en estado de crisis nos damos cuenta la importancia de este modelo y como aportan los profesionales de Trabajo Social para trabajar en bien del usuario para que este encuentre su equilibrio en la vida.

La presente monografía se realiza con el interés de dar a conocer el intervenir del profesional en la práctica; iniciando desde conceptos básicos de crisis, luego los tipos de crisis a su vez que si una crisis no es tratada a tiempo puede evolucionar a sus distintas fases; aquí es donde nace el proceso de intervención del Trabajador Social en el Modelo de Intervención en Crisis, para esta investigación citamos distintos autores entre los más destacados tenemos a: Viscarret Garro, Rapoport, Howard Parad, Naomi Golan, O' Hagan, Escatin, Carballeda, Johnsson, etc. Los mismos que tienen como finalidad definir el actuar del profesional en eventos de crisis.

También se ha recopilado información mediante encuestas y entrevistas a distintos profesionales en Trabajo Social en varias áreas como: Área de Salud tenemos a el Hospital Vicente Corral Moscoso , UNIREAS, Centro de Salud Pumapungo, Área Laboral Prefectuar del Azuay y China Geuzhoba, Área Educativa al Colegio Benigno Malo y Unidad educativa Sig Sig y Área de Promoción Social Casa María Amor y Corporación Mujer a Mujer, con la intención de saber como actúa e interviene con los usuarios en estado de crisis.

Howard Parad fue uno de los primeros en realizar la intervención en crisis en Trabajo Social que conjuntamente trabajaba con un marco teórico de la Psicología; haciendo incapie a esto y llevándolo a la práctica del quehacer del profesional de Trabajo Social tiene mucha relación ya que el Trabajo Social siempre está trabajando con un equipo multidisciplinario de profesionales de distintas ramas pero en especial con la psicología ya que esta estudia los procesos psíquicos de la conducta y la personalidad, es de allí de donde nacen los eventos que causan los estados de crisis de los individuos.

Para la realización de esta monografía se utilizaron técnicas como la entrevista y la observación con el propósito de que esta información sirva de gran apoyo educativo

Palabras claves: Modelo de Intervención en Crisis, Trabajo Social, Modelo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ABSTRACT

When it is venturing into the analysis of the role from the Social Worker and the performance of its function and intervention in crisis users, we realize the importance of this model and how social work professionals contribute to work for the wellness of the user for it to find balance in life.

This monograph is done with the interest of making known the intervention from the professional into the practice; starting it from basic concepts of crisis, then the types of crises at the same time that if a crisis is not treated on time can turn into its different stages; Here is where the intervention process from Social worker borns in Model Crisis Intervention, for this research we cite various authors, among the highlights we have: Viscarret Garro, Rapoport, Howard Parad, Naomi Golan, O 'Hagan, Escatin, Carballeda, Johnsson, etc. They are aimed to define the act of the professional in the crisis events.

Also information has been collected through surveys and interviews with various professionals in social work in various areas such as: Health Area we have the "Vicente Corral Moscoso," "UNIREAS," "Pumapungo Health Center;" Occupational Area: "Prefectura del Azuay" and "China Geuzhoba;" Educational Area: "Benigno Malo High School and Sig Sig High School"; and Social Promotion Area: "Casa Maria Amor" and "Corporacion Mujer a Mujer," with the purpose of knowing how to act and intervene with users in a state of crisis.

Howard Parad was one of the first in performing crisis intervention in social work together with a theoretical framework of psychology; by highlighting this and taking it to the work of the professional practice of social work, it is closely related to social work and it's always working with a multidisciplinary team of professionals from different areas, but especially with Psychology, as it studies the psychological processes of behavior and personality. It's from there where the events that cause the crisis states of individuals born.

For the development of this monograph, techniques such as interviews and observation were used with the purpose that this information serves as a great educational support.

Keywords: Crisis Intervention Model, Social Work, Model.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Blanca Paola Orellana Pérez, autora de la tesis "El Modelo de Intervención en Crisis en Trabajo Social", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de (título que obtiene). El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, 7 de septiembre de 2015

Blanca Paola Orellana Pérez

C.I: 0105289482



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Blanca Paola Orellana Pérez, autor/a de la tesis "El Modelo de Intervención en Crisis en Trabajo Social", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 7 de septiembre de 2015

Blanca Paola Orellana Pérez

C.I: 0105289482



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CLÁUSULA DE DERECHOS DE AUTOR.....	4
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL	5
ÍNDICE DE CONTENIDOS	6
DEDICATORIA.....	8
AGRADECIMIENTO.....	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I	12
MODELO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS.....	12
1.1 Definición de Modelo.....	12
1.2 Definiciones de Crisis.....	13
1.3 Tipos de crisis	16
1.4 Fases en las que consta una situación en crisis	21
1.5 Principales características de la Intervención en Crisis	23
CAPITULO II	26
LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL MODELO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS	26
2.1 Proceso de intervención del Trabajador Social en el Modelo de Intervención en Crisis.....	26
2.1.1 Diferentes enfoques de intervención.....	30
2.2. Valoración del Modelo de Intervención en Crisis dentro del Trabajo Social	35
CAPITULO III	39



UNIVERSIDAD DE CUENCA

LA INTERVENCIÓN PRÁCTICA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL MODELO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS EN DISTINTOS CAMPOS OCUPACIONALES	39
3.1 Interpretación de los resultados de las entrevistas	39
3.2. Análisis de las entrevistas realizadas a los Trabajadores Sociales.....	42
CONCLUSIONES.....	44
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS	49



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

Esta monografía se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin desfallecer en el intento.

Para mis tías Rosa y Margarita por su apoyo, consejos, comprensión, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mi esposo Cristian tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían.

A mi hijo Ariel Sebastián quien fue el motor de mi vida, posiblemente en este momento no entiendas mis palabras pero para cuando seas capaz quiero que te des cuenta de lo que significas para mí. Eres mi principal motivación mi corazón.

Paola Orellana Pérez



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

Esta monografía primeramente quiero agradecer a Dios por haberme bendecido para llegar hasta donde he llegado, y realizar este sueño anhelado.

A mi directora Magister Catalina Duran por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mi esposo Cristian, por siempre estar a mi lado en las buenas y en las malas; por su comprensión, paciencia y amor, dándome ánimos de fuerza y valor para seguir adelante.

A Rosa y Margarita gracias por haber estado alentándome para culminar con mis estudios, a pesar de todas las adversidades que se me presentaron estuvieron en los momentos que más las necesite con sus sabias palabras y consejos.

Paola Orellana Pérez



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INTRODUCCIÓN

Esta monografía estudia y analiza el Modelo de Intervención en Crisis en Trabajo Social y cómo intervienen los profesionales de las distintas áreas para solucionar los problemas de los usuarios mediante diferentes enfoques debido a que la crisis es cambiante y va evolucionando, entonces el Trabajador Social busca mejorar la calidad de vida y el bienestar del individuo.

El Trabajador Social origina el cambio a través de la búsqueda de soluciones a los problemas sociales que se presentan en los individuos ya sea a nivel individual, grupal, y comunitario de estos problemas sociales surgen las crisis que muchos de los individuos no pueden superarla sin la ayuda de un profesional, aquí es donde el Trabajador Social interviene y participa de esa crisis conjuntamente con la persona afectada para la solución de esa crisis.

La crisis como lo define Johnsson (1997) es una discapacidad funcional, comúnmente pasajera, desencadenada por exigencias radicalmente cambiadas, ejercidas sobre el sistema y que solamente se le puede cambiar de la meta – adaptación.

Entonces el Trabajador Social interviene con el usuario en situación de crisis de manera inmediata con pequeñas y rápidas intervenciones ya que estas pueden tener un efecto mayor debido a que el usuario necesita ser escuchado de manera activa y empática; para que su intervención sea exitosa debe realizarse con un equipo multidisciplinario con programas ya sea a nivel individual, familiar o institucional según el caso requerido.

De manera específica podemos determinar que el Modelo de Intervención en Crisis en Trabajo Social pasa a ser un acontecimiento muy importante para el actuar del profesional, en las situaciones actuales en la que nos encontramos y donde con mayor exigencia se necesitan de estas técnicas y enfoques de intervención con el fin de aliviar muchas de las situaciones que ocurren a diario en la vida de los individuos.

La monografía consta de 3 capítulos, en el primer capítulo se tratará de conceptos sobre crisis, fases y características de los autores más destacados como Viscarret Garro, Escatin entre otros. En el segundo capítulo hablamos sobre el actuar del profesional referente al modelo de crisis desde distintos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

enfoques, las valoraciones que se le da al Trabajo Social en una Intervención en Crisis y para finalizar en el tercer capítulo se analizarán las encuestas realizadas a profesionales en las distintas áreas laborales para conocer cómo actúan cuando se presentan usuarios en estado de crisis.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO I

MODELO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS

1.1 Definición de Modelo

El termino modelo es bastante polisémico, por lo que da lugar a muchas ambigüedades. Cotidianamente suele hablarse de modelo como objeto que se reproduce al imitarlo; por ejemplo, un patrón de costura o un bordado. Otro sentido común hace referencia a la muestra de un producto que se expone para su venta o a las personas que los exhiben. En el plano ético significa búsqueda de una perfección ideal, de un comportamiento o modo de vida. (Garro, modelos y metodos de intervencion en Trabajo Social, 2007)

Geissler y Hege (1997), menciona que modelo entendemos como un paradigma o prototipo de actuación en el que objetivos, contenidos, métodos y procedimientos o estrategias se encuentran relacionados e interconectados en un todo significativo. El sentido o significado de ese todo constituye el referente último para la justificación y la fundamentación del modelo. (Geissler & Hege, 1997)

Según la Real Academia Española modelo se le atribuye como en las obras de ingenio y en las acciones morales, ejemplar que por su perfección se debe seguir e imitar; como esquema teórico, generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja, como la evolución económica de un país, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento. (Real Académiá Española, 2014)

En las ciencias sociales se utiliza generalmente el término “modelo” entendiéndola como “esquema de referencia”, es decir, “un conjunto de asuntos fundamentales necesarios para delimitar y determinar lo que es más relevante en una ciencia o en una teoría. (Ponticelli, 2000, pág. 7).

Ladrière citado por Viscarret Garro menciona que la idea de que la aprehensión de la realidad no se realiza de manera directa e inmediata por la teoría; para él, no puede pasarse directamente de la percepción y el comportamiento práctico espontáneo a la construcción teórica y la práctica experimental. Entre la teoría y la práctica espontánea, entre lo abstracto y lo concreto, hace falta un intermediario, papel que cumple el modelo. Por medio del modelo la teoría se refiere a la realidad. Desde esta perspectiva la teoría describe el modelo. Por



otro lado, el modelo guía la experiencia en cuanto que ésta es una forma de acción controlada. Los modelos tienen por lo tanto, en las ciencias sociales, una función eminentemente instrumental, orientadora, heurística. Son estructuras con las cuales observamos la realidad para construir la teoría. (Viscarret, 2007)

Según M.J. Escartin (1998) un modelo es una construcción simplificada y esquemática de la realidad, que surge de una teoría y, como tal, puede ser contrastada empíricamente con la práctica. Su validez está determinada por el tipo de fenómenos estudiados en un momento y en un espacio determinado; es decir, un modelo define los fenómenos al que se dirigen los principios de acción de una disciplina, así como los fines a los que están orientados los métodos y las técnicas de esa disciplina, precisa también las condiciones del medio en que se desarrolla en tanto que apunta a una situación determinada, constituye un modelo ideal, el “debe ser”. Sus enunciados son predictivos; esto es, si el modelo es confirmado y puede ser generalizado en un número suficiente de hechos observables, podrá concluirse que el sistema de relaciones que se ha abstraído representa suficientemente un sector de la realidad. Entonces este modelo puede ser elevado a teoría.

El modelo puede ser definido como un conjunto de principios relativos a un campo definido de fenómenos o de experiencia. (Escartin, 1998)

Al igual que Lamo de Espinoza, menciona que al referirse a la utilización de modelos dentro de las ciencias sociales, señala que la utilización de los modelos se inició primero en la economía pasando más tarde a la psicología y después a la sociología (Viscarret, 2007)

1.2 Definiciones de Crisis

María L. Bascuñan (2008) define crisis como un estado del organismo en que se ve perturbada la adaptación interna (respecto de sus subsistemas) y externa (respecto del supra sistema del que forma parte). Cuando los mecanismos adaptativos previamente eficientes en la mantención de la homeostasis se hacen insuficientes, es necesario aplicar nuevas formas de equilibrio, realizando la correspondiente reestructuración del organismo. Una crisis solo puede superarse mediante un cambio de segundo orden. En el cambio de segundo orden el sistema cambia cualitativamente de manera discontinua, es un cambio en el conjunto de reglas que rigen la estructura u orden interno del sistema. (Bascuñan, 2008)



Cuando se habla de estado temporal de trastorno, hace referencia a un tiempo aproximado de seis meses a un año de dificultad, debido a que toda crisis tiene un principio y tiene un fin. En este momento de crisis, el individuo experimenta una incapacidad para resolver sus problemas y maneja las mismas estrategias que ha utilizado siempre para resolver conflictos, sabiendo que estas son ineficaces, pues tendrá que buscar nuevas destrezas para afrontar sus problemas. (Dorr, 2008)

María Elena Gorostegui (2008) hace mención a Erikson el cual define que la crisis está relacionada con un aspecto crucial del momento que igual seguirá siendo importante a lo largo de la vida. La crisis surgen de acuerdo al nivel de maduración, si la persona se ajusta a las exigencias de cada crisis, el yo se desarrolla hacia delante, es decir, a la siguiente crisis. Si una crisis no se resuelve bien, la persona seguirá luchando con ella y esta va a interferir en el desarrollo normal del yo. (Gorostegui, 2008)

De igual manera Vanessa Q. cita que las crisis aparecen de una manera repentina provocando una alteración psicológica en la vida del individuo llevándolo a un impedimento normal en sus relaciones familiares y sociales. (Quito, 2012)

Viscarret Garro toma aportaciones de Caplan, Bard, Ellison y Du Ranquet concuerdan que crisis es una reacción subjetiva a una situación vital estresante, situación que afecta a la estabilidad individual y en donde se encuentra comprometida la capacidad para hacerle frente. Podríamos decir que, como –denominador común, la situación de crisis lleva al individuo a un estado temporal de la desorganización, de desequilibrio, en el que la gente experimenta una interrupción de su normal funcionamiento y en donde debido a la incapacidad para poder hacer frente a esta situación el individuo se encuentra frustrado, preocupado, disgustado y estresado.

Un término relacionado con el desequilibrio y muy utilizado en la teoría y la práctica de la crisis es el término de homeostasis. Este término, prestado de la fisiología, se refiere a la autorregulación y a la necesidad de conservar un equilibrio, en este caso entre la función afectiva (emocional) y la cognitiva (pensamiento) que dependen de los mecanismos de adaptación del individuo. En el transcurso cotidiano de los acontecimientos el individuo intenta mantener un estado de equilibrio entre lo emocional y lo cognitivo. La crisis fractura dicho



equilibrio, rompe la homeostasis, siendo el restablecimiento de la misma el objetivo al que se encamina la intervención desde este modelo.

Aguilera(1982), Thomson (1991), Payne (1998) dibujan en sus definiciones de crisis una dimensión positiva de la crisis, presentando esta como si se tratara de los caracteres chinos WEI CHI, que representan las crisis del mundo. Estos caracteres indican la presencia de peligro y oportunidad al mismo tiempo y literalmente significan la posibilidad de crecimiento e ímpetu para el cambio. Aguilera y Messick (1982) van más allá señalando que la crisis puede ser vista como punto decisivo para la vida de las personas. Entienden que los momentos de crisis son una oportunidad, sobre todo porque los individuos son más receptivos a una influencia terapéutica, a una influencia de ayuda. (Viscarret, 2007)

Viscarret menciona en su libro la aportación de O 'Hagan que advierte en su concepción de crisis otra dimensión interesante para el Trabajo Social como es la de la subjetividad. Señala que un conjunto de circunstancias o condiciones que construyen una crisis para un individuo pueden no serlo para otro. La observación de una araña puede provocar una reacción fóbica que puede ser visualizada justificadamente como una situación de crisis para la persona implicada, mientras que, por ejemplo, el nacimiento de un niño discapacitado mentalmente puede ser manejado mejor, razones por las cuales los pioneros abandonaron la tarea de definir que es una crisis. (Garro, Modelos y Metodos de Intervencion en Trabajo Social, 2007)

Ángela H. Córdoba (2003) detalla que las crisis se dan cuando las capacidades no son suficientes para afrontar el problema, los indicadores de una crisis son:

- Incapacidad de los miembros para desempeñar los roles y las tareas habituales.
- Incapacidad para tomar decisiones y resolver problemas.
- Cambio de foco de búsqueda de la supervivencia familiar a la supervivencia individual.

Las crisis se acompañan de incomodidad y vulnerabilidad, pero no deben tomarse como un factor de estigmatización, calificando la situación como fracaso, o clasificando a la familia como disfuncional e irremediable necesitada de ayuda profesional. Por el contrario, hay que comprender que las crisis son situaciones normativas del proceso de desarrollo, que indican el momento de hacer cambios en la estructura y en las reglas familiares. (Cordoba, 2013)



1.3 Tipos de crisis

Anneliese Dorr (2008) establece que la crisis se basa en el principio de la retroalimentación positiva que aumenta las desviaciones e inicia si el desarrollo de nuevas estructuras, nuevas pautas de conducta y formas más adaptativas de resolver los problemas.

Las crisis se dividen en crisis normativas y no normativas.

Crisis Normativas: surgen en el proceso normal del desarrollo, son esperables, previsibles e inevitables en la medida que la familia o el individuo evolucionan. En esta categoría se ubican las crisis por adición¹, tales como los nacimientos, o las crisis por pérdidas o abandonos tales como las muertes de los abuelos, los alejamientos de hijos.

Las crisis no normativas: representan eventos inesperados y su acumulación en periodos limitados de tiempo, representan fuertes desafíos para la funcionalidad de la estructura familiar. También pueden clasificarse en crisis por adición: embarazos no deseados, incorporación de parientes allegados y similares, o por pérdidas tales como separaciones, muertes repentinas de algún miembro de la familia etc.

Las crisis, tanto las normativas como las no normativas, también pueden corresponder a cambio de estatus familiar (pérdidas o ascensos), a cambios de etapas en ciclo vital individual, etc. (Dorr, 2008)

En un estudio que se realiza EL Instituto de Formación e Innovación Social en Madrid en el año 2012 establece que cualquier persona puede sufrir una situación de crisis ya que las crisis forman parte de la vida diaria, basándonos en esto podemos hablar de los distintos tipos de crisis:

- Crisis circunstanciales
- Crisis de desarrollo
- Crisis estructurales
- Crisis de desvalimiento

¹ Adición: Acción y efecto de añadir (agregar).



Crisis circunstanciales

Son crisis derivadas y apoyadas sobre factores ambientales. Son accidentales e inesperadas, imprevisibles y ajenas al individuo y la familia, lo que supone un elevado nivel de estrés. La intervención debe ser inmediata, ya que amenazan con el bienestar físico y psicológico.

Algunas de las crisis que se enmarcan en esta tipología son las producidas por:

- Enfermedades
- Muerte inesperada: accidentes, enfermedades mortales, homicidio, suicidio.
- Crímenes: asalto (robo, violación); violencia doméstica (maltrato, abuso); encarcelamiento o libertad de delincuentes.
- Desastres naturales y provocados por el hombre: incendio, inundación, tornado, huracán, accidente nuclear, desastre aéreo.
- Terrorismo, guerra y hechos relacionados.
- Contrariedades económicas
- Migración
- Separación y divorcio

Las características de estas crisis son:

- No guardan relación con las etapas del ciclo vital familiar
- La culpa es menor, ya que se facilita exteriorizar la causa de la crisis
- Se recibe ayuda de inmediato y, en muchos casos, desde la solidaridad.
- Las familias suelen adaptarse adecuadamente.
- La intervención debe poner el foco no tanto en el trauma, si no en la manera en que este afecta a la dinámica del individuo y favoreciendo la expresión de sentimientos.

Las crisis de desarrollo

Una familia atraviesa diferentes fase y cada fase nueva presenta una amenaza potencial para su organización y para el equilibrio familiar. Mientras que cada miembro de la familia necesita acostumbrarse a un nuevo rol, la familia en su conjunto entra también en una nueva fase de desarrollo, lo que requiere muchos ajustes.

Los ajustes que genera crisis que tienen que ver con los procesos de maduración. Evolucionar como familia es natural, y también es natural que haya resistencia a adaptarse a las nuevas etapas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las fases por las que atraviesa una familia están muy bien definidas, con problemas predecibles. Los problemas surgen cuando una parte de la familia trata de impedir la crisis en lugar de definirla y adaptarse a ella. También surgen dificultades si se adelantan demasiado los cambios propios del desarrollo (por ejemplo los embarazos en adolescentes), se hace más rápido o más pronunciados.

Las fases por las que atraviesa una familia en su ciclo vital son:

- Formación de la pareja
- Ser padres
- Familia con hijos en edad preescolar y escolar
- Familia con hijos adolescentes
- Familia adulta: nido vacío
- Familia anciana

Ser conscientes de estas fases y de los puntos de crisis potenciales nos permite establecer acciones preventivas. Ya que, a menudo, el estrés familiar se produce en los momentos de transiciones de un ciclo vital a otro.

❖ *Construcción de la pareja*

Tarea: compromiso con un nuevo sistema.

Cambios familiares: roles, metas, intimidad, pactar con la familia de origen, amigos etc.

Posibles problemas: sexuales (infertilidad), alianzas privilegiadas con la familia de origen, búsqueda compulsiva de un tercero para consolidar la unión de pareja aun no lograda, etc.

❖ *Ser padres*

Tarea: integración de un nuevo miembro

Cambios familiares: roles, restricción de relaciones sociales, reactivación de experiencias propias vividas, mayor peso de la familia de origen como elemento de ayuda.

Posibles problemas: alimentación, sueño, pseudodepresiones, triangulaciones extramatrimoniales, persistencia de la simbiosis madre – bebé, intolerancia del padre a ocupar un lugar secundario, excesiva participación de la familia extensa, etc.



❖ *Crecimiento de los hijos*

Tarea: crecimiento

Cambios familiares: equilibrio entre la vida familiar y laboral (ansiedad).

Posibles problemas: enuresis² (hijos), escuela, disputas en el subsistema conyugal.

❖ *Adolescencia de los hijos*

Tarea: flexibilidad de límites

Cambios familiares: los hijos se convierten en adultos.

Posibles problemas: rebeldía, fugas, absentismo, violencia, dificultad de los padres para poner límites, dificultad para la diferenciación, etc.

❖ *Familias con nidos vacíos*

Tarea: irse/dejar ir.

Cambios familiares: relación simétrica entre padres e hijos. Los padres vuelven a ser pareja.

Posibles problemas: brotes psicótico; padres: crisis de pareja, divorcio, relaciones inapropiadas.

❖ *Familias en vida tardía*

Tarea: aceptar el cambio generacional de roles.

Cambios familiares: jubilación, enfermedad, pérdidas, muertes.

Posibles problemas: duelo no resueltos, depresiones, demencia, etc.

Las crisis estructurales

Estas crisis son periódicas y resultan de pautas disfuncionales de interacción de la familia. Aparecen de tensiones ocultas en la propia estructura familiar, que no se han resuelto y que surgen como un intento para evitar el cambio. Son familias en las que generacionalmente sufren situaciones de abandono, maltrato, dolor, etc.

²Enuresis: incontinencia urinaria



Este tipo de crisis se dan en familias no sanas, disfuncionales. Son más difíciles de trabajar por la dificultad que supone romper su homeostasis, es decir, su capacidad auto reguladora para evitar el cambio.

Las crisis de desvalimiento

Este tipo de crisis surgen en familias con miembros disfuncionales y / o dependientes (niños, enfermos crónicos, ancianos, etc.), cuando necesitan ayuda muy especializada o cuando pierden el control de los que dependen. Obliga a la familia a reorganizarse.

La crisis de desvalimiento más típica y obvia se origina en el trato con personas cuya incapacidad física o mental es reciente y aún no ha sido del todo aceptada. Tratar con miembros seniles de la familia puede resultar particularmente traumático.

Las familias con las que trabajamos pueden estar viviendo varias de estas crisis a la vez. Una familia puede estar sufriendo una crisis circunstancial al ser desahuciados de su vivienda habitual, estar viviendo una crisis estructural llena de violencia familiar acostumbrada y tener un miembro discapacitado (crisis de desvalimiento). (Instituto de Formación e Innovación Social, 2012)

Juan Viscarret en su libro menciona a Rapoport, y esta a su vez define qué crisis es una preocupación existente dentro de un estado firme causada por acontecimientos peligrosos, que pueden ser de tres tipos:

- De amenaza
- De pérdida
- De cambio

Rapoport proporciona una ligera explicación de en qué consisten cada uno de ellos: la primera puede encontrarse dirigida a las necesidades instintivas o al sentimiento individual de autonomía e integridad, la de pérdida puede ser que se trate de una persona o de la privación de una experiencia importante, y la última puede ser para sobrevivir, crecer, dominio o autoexpresión.

Perdida, amenaza y cambio tienen resultados afectivos diferentes. Así, por ejemplo, la pérdida tiende a producir reacciones de cólera y protesta, mientras que la de amenaza acaba en ansiedad, sensación de temor



anticipado e incertidumbre, y el cambio produce sentimientos de esperanza al mismo tiempo que de pánico.

De igual manera hace mención a autores como James y Gilliland, Payne y Coulshed y Orme y estos a su vez diferencian básicamente entre 2 tipos de crisis:

- Crisis de desarrollo o de maduración
- Crisis accidentales o situacionales

Las crisis accidentales no pueden ser anticipadas, ya que se producen con motivo de acontecimientos inesperados o trágicos como la pérdida repentina de una persona, un accidente, una hospitalización. Son crisis que no tienen que ver con la edad del individuo y que pueden ocurrir en cualquier momento de la vida y a cualquier persona: son repentinas (aparecen de golpe), inesperada, urgentes (amenaza del bienestar físico y psicológico) y pueden ser masivas (afectar a muchas personas al mismo tiempo).

Las crisis de desarrollo pueden ser anticipadas y observadas como una parte normal del desarrollo humano y de su maduración (transiciones vitales), como pueden ser, por ejemplo: un embarazo, el matrimonio, la emancipación³, la jubilación. En este tipo de crisis de desarrollo donde el Trabajo Social tienen un campo de trabajo y de intervención especialmente rico en el ámbito de la prevención. (Viscarret, 2007)

1.4 Fases en las que consta una situación en crisis

Caplan identificó 4 fases que caracterizan la mayoría de las reacciones ante una crisis.

La primera es la denominada fase de impacto. En esta ocurre el acontecimiento que desencadena la crisis, llevando al individuo a una situación de confusión y desorientación, donde aparecen habitualmente estados de tensión y de ansiedad. En respuesta a esta tensión o ansiedad, los individuos reaccionan poniendo en marcha lo que Caplan denomina como “habilidades tradicionales” en la resolución de problemas, es decir, habilidades que el individuo pone en marcha habitualmente ante una situación de crisis. Una vez que estas habilidades han redefinido el problema, puede que se haya conseguido acabar

³ Emancipación: Liberarse de cualquier clase de subordinación o dependencia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

con la crisis, pero si no se logra, el individuo pasa a la segunda fase de crisis, caracterizada pero un considerable incremento de la tensión y de la angustia.

Durante la segunda fase el individuo pone en marcha las denominadas “habilidades de emergencia” para la solución de problemas, con el fin de reducir el nivel de tensión y angustia que padece. Estas habilidades de emergencia son soluciones temporales hasta que se encuentre una solución mejor.

La tercera fase de la crisis se desencadena cuando estas habilidades de emergencia no consiguen prolongar el alivio emocional deseado. Durante esta tercera fase la tensión o la ansiedad acrecientan su fuerza hasta tal punto que el individuo se desespera y puede tomar la decisión de poner en marcha las denominadas por Caplan “medidas drásticas de solución de problemas” (ingesta de alcohol, drogas, psicosis, suicidio).

Estas medidas conducen a *la cuarta fase*, la final de la crisis donde el estado de equilibrio que se consigue puede ser o no beneficioso para la persona implicada. El resultado final es que algunas personas salen psicológicamente más fuertes de la crisis, mientras que otras salen muy debilitadas. (Garro, Modelos y Metodos de Intervencion en Trabajo Social, 2007)

Kavan (2005) un autor peruano distingue cuatro fases al vivenciar una crisis

Primera Fase: La persona experimenta el inicio de la tensión e intenta poner en práctica los métodos de resolución de problemas que ha venido utilizando hasta entonces, para recuperar su equilibrio emocional.

Segunda Fase: Hay aumento de la tensión que provoca disfunciones y fallos en el funcionamiento de la persona tras el fracaso de las estrategias habituales de resolución de problemas. La persona pone en práctica estrategias de ensayo y error para intentar encontrar una solución.

Tercera Fase: La tensión es aún mayor, exigiendo la búsqueda de recursos adicionales como estrategia de emergencia o nuevas estrategias de resolución de problemas.



Cuarta Fase: Aparece cuando no se ha resuelto el problema en las fases anteriores y puede dar lugar a la aparición de trastornos emocionales y a la desorganización de la personalidad. (Kavan, 2005)

1.5 Principales características de la Intervención en Crisis

El Instituto de Formación e Innovación Social (2012), identifica una situación de crisis es imprescindible como método preventivo y como forma de favorecer la canalización de emociones negativas que paralizan a una persona y la posicionan, a ella o a su familia, en una grave situación de riesgo.

La característica de la intervención en crisis es ayudar a la persona o familia para que sea capaz de enfrentarse a la situación crítica dotando de nuevas herramientas o favoreciendo la adquisición de capacidades.

Otras características más específicas de la intervención son:

- Facilitar la comunicación entre la persona o personas que están en crisis y aquellas que pudieran ayudar (tanto en su propia red como buscando ayuda especializada si fuese necesario).
- Aliviar las manifestaciones sintomáticas y el sufrimiento.
- Reducir los sentimientos de anormalidad o enfermedad.
- Evitar complicaciones adicionales
- Prevenir o atenuar el impacto del estrés postraumático.

La intervención debe ser inmediata y flexible, con unos procedimientos simples y bien orientados. Además, debe tener un enfoque integral, es decir, debe tener una acción curativa o asistencial pero también preventiva y con una perspectiva social.

El profesional debe desarrollar habilidades y actitudes que favorezcan la comunicación y la expresión, ya que la intervención en crisis consiste en la búsqueda de que lo facilite para q un espacio que lo facilite para que de ese modo la persona o la familia en situación de crisis pueda expresarse libremente, sea capaz de aceptar la situación y busque soluciones. Ese espacio debe además favorecer la escucha activa y la expresión de cercanía y afecto. (Instituto de Formacion e Innovacion Social, 2012)

Viscarret (2007) señala que Parad define la intervención en crisis como un proceso para influir activamente en el funcionamiento psicológico durante un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

periodo de desequilibrio con el fin de aliviar el impacto inmediato de los eventos estresantes trastornadores y con el propósito de ayudar a reactivar las capacidades latentes y manifiestas, así como los recursos sociales, de las personas afectadas directamente por la crisis (y a menudo las personas clave del ambiente social), para afrontar de manera adaptada los efectos del estrés. Los objetivos principales de la intervención son:

- a) Amortiguar el acontecimiento estresante mediante una primera ayuda emocional y ambiental inmediata y de emergencia.
- b) Fortalecer a la persona en sus intentos de afrontamiento e integración a través de la clarificación terapéutica inmediata y de la orientación durante el periodo de afrontamiento.

De igual forma Jacobson y Golan aportan con las siguientes características:

La intervención en crisis debe ser inmediata

La ayuda sea efectuada rápidamente, las personas bajo estrés pueden iniciar respuestas ante dicha situación que sean equivocadas, aislándose, tomando sustancias para inhibirse, haciendo daño a otras personas, etc.

La intervención en crisis debe ser breve

La intervención implica una rápida evaluación y no limitación en el tiempo de la provisión de servicios. Intervenciones breves movilizan, refuerzan y focalizan los puntos fuertes del cliente con el fin de reducir la probabilidad de que aparezcan estados depresivos, de inquietud y / o de desamparo bajo el estrés. Durante las intervenciones breves se identifican necesidades y actividades clave, si bien también aparecen otros problemas y necesidades que son considerados como suplementarios y que, si el cliente quiere pueden ser trabajados con posterioridad, una vez pasado el momento de crisis.

La intervención en crisis es una intervención especialmente centrada y estructurada

Una vez establecida la relación de ayuda y el contacto, se comienza con la necesidad de obtener una exposición clara y organizada de los acontecimientos o del hecho que ha precipitado la aparición de la crisis, una discusión relacionada con las reacciones e interpretaciones del cliente, la planificación de la acción para resolver las necesidades más urgentes y pensar sobre los próximos pasos a dar en los días siguientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La intervención en crisis requiere del establecimiento de contactos más frecuentes y de diversa duración.

Los encuentros son programados en intervalos de tiempo más cortos con el fin de ayudar a tranquilizar y organizar el pensamiento (desequilibrado, desorganizado por la crisis), aligerar la presión que ciertos sentimientos ejercen sobre el individuo y que pueden provocar ciertos comportamientos impulsivos. Las sesiones iniciales pueden ser tan largas como el tiempo que necesite el cliente para contar la historia y poder conseguir algo de alivio, de ayuda, mientras que las últimas sesiones pueden ser más cortas, a modo de pequeñas evaluaciones sobre como transcurren las actividades y como se encuentra la situación.

La intervención en crisis requiere un mayor trabajo de asesoramiento y de intervención que otros problemas

Los profesionales, dependiendo del modelo de intervención que adopten, informan, aconsejan, guían, estructuran, facilitan, median. En el caso de la intervención en crisis, los profesionales hacen eso en mayor medida de lo que lo hacen normalmente, incluso pueden acompañar a los clientes son el fin de apoyarles en el caso de aquellos que no tengan capacidad para actuar por sí mismo. (Viscarret, 2007)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO II

LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL MODELO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS

2.1 Proceso de intervención del Trabajador Social en el Modelo de Intervención en Crisis

Para A. Carballada (2012), el Trabajo Social desde la intervención, a partir de su práctica, hace visible el padecimiento como expresión de la desigualdad social en los espacios de lo micro social. En efecto, se intenta establecer allí nuevas formas de agenda pública.

Indica además que el Trabajo Social desde la intervención está allí en innumerables lugares, donde el desconcierto, las nuevas formas de subjetividad y el padecimiento se comparen con ese otro sufriente, en instituciones y espacios de intervención atravesados muchas veces por el sinsentido. De allí la sola presencia de un Trabajador Social en un hospital, una escuela, un tribunal, etc. En estos escenarios de intervención, complejos y turbulentos donde se construyen las preguntas acerca del sentido de lo que el Trabajador Social hace. (Carballada, 2012)

Al respecto Johnsson (1998) dice que la intervención en crisis tiene en alto grado una orientación del aquí y ahora. En una situación de crisis el individuo es enormemente sensible a las influencias, y por eso muy pequeñas y rápidas intervenciones pueden tener un efecto mayor que muchos tratamientos prolongados. En una situación de crisis aguda, el profesional debe frecuentemente hacerse cargo de las responsabilidades que son la acción y la intención. En muchos de los casos se trata de estructurar el caos en el que el cliente está inmerso. Cuando la crisis aguda empieza a declinar, el cliente puede nuevamente hacerse cargo de la responsabilidad y el profesional puede dedicarse a apoyar al cliente en su confrontación con la realidad y los intentos de encontrar una nueva adaptación. El profesional, puede también ayudar al cliente a través de movilizar los recursos que hay en el entorno, en la red social. (Johnsson Lisbeth, 1988)

En un estudio realizado por el Instituto de Formación e Innovación Social en el año 2012 en Madrid, una intervención en crisis exitosa puede implicar que también estos encuentren una solución indirecta. Las viejas crisis pueden sin



UNIVERSIDAD DE CUENCA

embargo convertirse en poderosos obstáculos para una exitosa intervención en crisis, y entonces será necesario un tratamiento más prolongado con una orientación de inducción de inside.

La intervención se realiza siempre desde un enfoque interdisciplinar, y se concreta en programas o proyectos de intervención, individuales, familiares o grupales, y en los planes generales de actividad.

Por lo tanto, el primer paso es realizar un análisis exhaustivo de las características y las necesidades de los subgrupos que tradicionalmente han sido objeto de los servicios sociales, pero sin olvidar en el tratamiento de sus problemáticas y necesidades la visión integradora. Estos subgrupos son:

- Población en general.
- Familia.
- Menores.
- Mujer.
- Personas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Personas con enfermedades mentales y crónicas.
- Reclusos y ex reclusos
- Minorías étnicas.
- Personas en situación de exclusión
- Personas sin hogar.
- Refugiados y aislados.
- Inmigrantes.
- Emigrantes y emigrantes retornados.
- Colectivos en situaciones de necesidades por emergencia (epidemias, intoxicaciones, catástrofes, etc.).
- Personas dependientes.
- Personas discriminadas por su orientación sexual.
- Personas incapacitadas judicialmente o en proceso de incapacitaciones. (Instituto de Formacion e Innovacion Social, 2012)

El proceso de intervención de un Trabajador Social en el actuar es:

- Intervenir en la población en general para evitar riesgos y / o instalar conductas positivas
- Intervenir con aquella población cuyo riesgo de desarrollar el problema es mayor que la media.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Detección temprana, evaluación y tratamiento con aquella población, individuo, o grupo de alto riesgo que ya haya sido formalmente diagnosticada como tal.
- Reducir las secuelas del trastorno o problema.
- Dotar de herramientas personales para salir adelante con el mínimo de secuelas, potenciando comportamientos y conductas compensatorias.

Por lo tanto, la Intervención debe estar orientada a la satisfacción de las necesidades reales de las personas. Hablamos así de necesidades específicas, guiadas por un conocimiento, valores y habilidades, o que pretende producir un cambio en relación con los sistemas, estructuras, grupos y procesos humanos y sociales. (Instituto de Formación e Innovación Social, 2012)

Henri Pascal (1994) hace referencia a la intervención de los Trabajadores Sociales que se ejerce a menudo a partir de las organizaciones existentes en un barrio (centro social, centro vecinal, centro de jóvenes y de la cultura, centro de la tercera edad, dispensario polivalente de barrio) o en una organización residencial, tipo de hogar, residencia de jubilados, hospital, sanatorio o casa de convalecencia, colonias vacacionales. Sin embargo se necesita con frecuencia crear estructuras apropiadas para el proyecto de intervención del Trabajador Social: un grupo, intergrupalo, un equipo de trabajo.

Los Trabajadores Sociales no comienzan una intervención desde un terreno virgen de toda la intervención, es en el interior e esta pre delimitación donde el Trabajador Social deberá construir su objeto de estudio, el terreno sobre el que practicara un estudio de medios, así pretendiendo de que la intervención tome como meta un espacio o un grupo de población y de la voluntad del Trabajador Social de dirigir lo esencial de sus esfuerzos hacia un espacio socialmente indicado. (Pascal, 1994)

En la Revista Electrónica de Ciencias Sociales la escritora Luisa Tillerio expone que la prevención es el elemento más importante para enfrentar el problema, debe entenderse como un proceso mediante el cual el ser humano individual, o colectivamente, se interesa y adquiere en su formación integral la capacitación para anticiparse a los problemas con respuestas creativas y ajustadas a la realidad. Esta formación integral está orientada a la obtención del equilibrio físico y mental a fin de lograr relaciones interpersonales adecuadas dentro del medio social donde se desenvuelve, basado en el desarrollo de valores, actitudes, destrezas y conocimientos que le permitan abordar situaciones concretas.



Se puede considerar al Trabajo Social como una disciplina profesional de gran importancia, puesto que:

- Estudia la situación problema y traduce las necesidades sociales en acciones concretas.
- Investiga los antecedentes, causas, factores (sociales, económicos, ambientales) presentes en la problemática.
- Permite analizar los datos obtenidos en la investigación, el cual será útil para diagnosticar con precisión la situación – problema.
- Guía al paciente y a su grupo familiar en la consecución del proceso a través de alternativas que lo lleven a adquirir responsabilidades y cooperación en la solución de su problema de crisis.
- Planifica todas las acciones, actividades que regirán el proceso del individuo en situación de crisis y su grupo familiar. (Ciencias Sociales, 2009)

Sobre el mismo tema Herrero citado por Gill Lacruz (2007) señala que el papel de los Trabajadores Sociales en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes se asienta sobre tres pilares fundamentales. En primer lugar debemos tener claras cuáles son las funciones que se puede desempeñar dentro del rol del Trabajador Social, en segundo lugar se analiza las situaciones en las que se puede intervenir y por último el proceso de evaluación y todos sus componentes.

Brindar atención a las necesidades inmediatas, organización y coordinación del equipo interdisciplinario.

Ayudar a las personas a aprender nuevas formas de enfrentar los problemas, concebir la vida de diferente manera y restablecer el equilibrio fortaleciendo la unidad familiar para que perciban adecuadamente la situación.

Establecer o facilitar la comunicación entre las personas en crisis y con las personas que puedan ayudar en el proceso.

Restaurar la homeostasis del individuo con su entorno que se ha visto afectado por el suceso crítico (Gill Lacruz, 2007)



2.1.1 Diferentes enfoques de intervención

Juan Jesús Viscarret Garro (2007) recopiló información de diversos autores que han adaptado el modelo de intervención en crisis al Trabajo Social, entre los más destacados en el modelo propuesto por Parad, el Modelo de Rapoport, el Modelo Cognitivo de Golan y más reciente el Modelo de O` Hagan. (Viscarret, 2007)

Howard Parad, El Pionero

Howard Parad fue uno de los primeros Trabajadores Sociales “teóricos” que propuso la utilización del enfoque de intervención en crisis en la práctica del Trabajo Social. Parad ofrecía el marco teórico que brindaba la psicología del yo como una herramienta adicional para el Trabajador Social que trabaja a diario con diferentes tipos de crisis. Señalaba ser partidario de la intervención en crisis, formulando que la posición del Trabajador Social dentro de un caso de crisis tenía tres características: la de participante implicado, la de observador y la de agente de cambio. La actividad del Trabajador Social debía desarrollarse en dos frentes: en la formulación de un diagnóstico preciso y bien articulado y en un contacto e intervención terapéutica inmediatos. La utilización de diferentes técnicas de apoyo, como la aclaración en el mismo momento onthe spot clarification, así como la utilización de las ayudas y recursos del entorno, dentro de un contexto de una relación empática con el cliente, eran elementos básicos de la intervención que propuso inicialmente Parad. (Viscarret, 2007)

El Modelo de Intervención en Crisis de Lydia Rapoport

Rapoport señala la vital importancia de la fase inicial para la intervención en crisis. Ello se debe a que el número de entrevistas entre Trabajador Social y cliente puede ser muy reducido, tanto que en ocasiones puede no superar el número de una entrevista. En muy pocos casos de la intervención en crisis posee un número de entrevistas superior a doce, siendo de cuatro a seis el número más habitual. Por lo tanto, la entrevista inicial se hace especialmente significativa en este modelo, debido a la condensación de la dimensión temporal. La intervención, según Rapoport, debe comenzar inmediatamente en la primera entrevista con el fin de que el cliente experimente una reducción de tensión y ansiedad.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El denominado usefull next step (próximo paso útil) es un término del que se sirve Rapoport para señalar que es lo que hay que cambiar en el estado interno o externo del cliente con el fin de conseguir una pérdida de ansiedad inmediata.

El contrato juega un papel importante para Rapoport. El contrato sirve para aclarar las expectativas mutuas con el fin de evitar confusiones o expectativas poco realistas que se responden a deseos o fantasías.

Rapoport señala que básicamente, que el método de intervención en crisis, es un método de apoyo del yo. “los objetivos y las medidas utilizadas son esencialmente ego- conservadoras o ego- restitutivas, preocupadas por el mantenimiento de las defensas y la represión de los impulsos instintivos que buscan alivio. En otras circunstancias, el objetivo puede ser ego- progresivo, dirigido a obtener fuerzas para el crecimiento y desarrollo personal. Lo que implica la búsqueda y/o el desarrollo de nuevas formas y nuevas estrategias para la adaptación”.

En cuanto a los objetivos del método y como consecuencia de las características tan peculiares que posee el método de intervención en crisis, Rapoport señala los siguientes:

- a) Alivio de los síntomas
- b) Restauración del nivel óptimo de funcionamiento que existía antes de la crisis actual
- c) Comprensión de las causas que originaron el estado de equilibrio
- d) Identificación de medidas que puedan ser llevadas a cabo con el fin de remediar la situación, por el cliente o la familia y o se encuentren disponibles en los servicios comunitarios.

Estos son los objetivos mínimos que deben tenerse en cuenta en una resolución de crisis. Según Rapoport, el proceso de intervención tendría 2 niveles:

Intervención de primer nivel: en este nivel se intenta aliviar los síntomas al mismo tiempo que el cliente sea capaz de analizar las causas que originaron o provocaron la aparición de la crisis.

Intervención de segundo nivel: en donde el Trabajador Social intentara que el cliente sea capaz de comprender la relación entre la crisis actual y otras



UNIVERSIDAD DE CUENCA

anteriores e introduce al cliente en nuevas formas de pensamiento y hacer frente a los problemas.

Rapoport indica que el tratamiento de la crisis se encuentra orientado en el “aquí y ahora” la limitación temporal de la intervención se convierte en otro de los elementos clave de este modelo de intervención. Señala los aspectos beneficiosos de este planteamiento conductista, como son el impulso hacia la resolución del problema y la evitación de las regresiones. La misma que destaca los siguientes principios y técnicas de las que hace uso el método de intervención en crisis:

- a) El enfoque es más activo, directivo y autoritario.
- b) El límite temporal de la actuación es importante para impulsar al individuo en la solución de sus problemas.
- c) El tratamiento se encuentra altamente focalizado y segmentado los problemas a trabajar se encuentran divididos.
- d) Se pone el énfasis en la unión de las funciones cognitivas y percepción del ego, especialmente en la reestructuración cognitiva y en el dominio.
- e) La tarea inicial es reducir la angustia y la tensión a través de la tranquilización, pero más importante es la redefinición y reorganización de los límites del problema, así como centrarse en el dominio rápido de algunas partes de la experiencia vital.
- f) Se da una restauración de las antiguas defensas que previamente funcionaban de forma adaptada y adecuada.
- g) Se da una prevención del comportamiento regresivo y de la transferencia regresiva. Las técnicas de clarificación e interpretación se adaptan a los sentimientos presentes y conflictos actuales y el estrés presente es desligado de los conflictos no resueltos del pasado.
- h) La auto comprensión no es un objetivo en sí mismo para este método. se centra sobre todo en los recursos adaptivos y en las formas de manejar conflictos y encontrar soluciones.
- i) Busca un reforzamiento de los mecanismos para arreglárselas y el desarrollo de nuevas habilidades sociales e interpersonales mediante la impartición de conocimiento, consejo, anticipación, guía y ensayo de la realidad, así como la adaptación de modelos con los que identificarse.



- j) Pone énfasis en la ampliación de la capacidad de predicción y de control. Además, se da una movilización de los principales recursos, no solo para conocer las necesidades básicas, sino para tener la oportunidad de ejercitar las capacidades de adaptación. (Viscarret, 2007)

El Modelo Cognitivo de Intervención en Crisis de Naomi Golan

Naomi Golan propuso una adaptación del modelo de intervención en crisis para el Trabajo Social estableciendo un modelo básico de intervención en crisis que podía ser aplicado a diversos contextos y situaciones, proponiendo además de forma clara la utilización de técnicas concretas. El modelo que propone es un modelo con numerosas influencias, tanto en el plano teórico como en el terreno práctico.

En el plano teórico, el modelo está influenciado por la teoría psicodinámica, la psicología experimental, la sociología y obviamente la psiquiatría.

En el modelo práctico, a la hora de proponer el utillaje profesional, se observan claras influencias del modelo de intervención psicosocial, sobre todo de Hollis y Woods, así como de la Gestalt y del enfoque centrado en la persona.

En el modelo que diseña Golan solo se distinguen 3 fases: formulación, desarrollo y finalización. La división se basa en la naturaleza de la intervención entre el cliente y Trabajador Social.

Fase de formulación (primera fase), en la cual se concentra la atención en el aquí y ahora, se establece el contacto, se determina si se trata de una crisis, se busca que los clientes expresen sus respuestas emocionales, se descubre y determina cual es el estado actual de la situación (tipo y efectos, evaluación de las perturbaciones causadas por la crisis), se determina cual es el problema principal, se establece una estimulación de las circunstancias y de la prioridad de los problemas, así como se fija un contrato en el que se definen las tareas a realizar tanto por el Trabajador Social como por cliente.

Fase de desarrollo (la fase media), en esta fase se identifican y llevan a cabo la tarea asignadas (por el cliente, el Trabajador Social y otras personas



significativas) y necesarias para resolver problemas específicos de la situación actual, para modificar estilos y formas de funcionamiento previos e inadecuados y para aprender nuevos mecanismos de enfrentamiento a la vida. El tratamiento se adapta para conseguir metas a corto plazo. Este modo de actuar puede servir como alivio de las presiones generadas durante la gestación de la crisis y como impulso para un entendimiento claro de que ha ocurrido y que opciones o recursos disponibles existen. Todos los elementos que configuran el conjunto de la crisis son revisados y vueltos a trabajar, incluidas aquellas uniones con conflictos no resueltos y similares crisis ocurridas en el pasado. El objetivo que se pretende es que la persona pueda sentirse de nuevo con el control de su vida y libre para responder a la realidad del presente, sin ataduras del pasado.

Fase de finalización (la fase final), en esta fase se revida la intervención realizada desde el comienzo hasta el presente, prestando especial atención a las tareas realizadas.

El Modelo de Intervención en Crisis de O 'Hagan

Según O 'Hagan hay diversas razones para elegir la teoría de los sistemas como base teórica para el Trabajo Social de crisis entre las que destaca el ser una base teórica familiar para el Trabajo Social educativo y la idea de que algunos de sus conceptos clave se encuentran formulados en los modelos iniciales de la intervención en crisis.

O 'Hagan también señala que la teoría de los sistemas proporciona conceptos y marcos de referencia que permiten a los Trabajadores Sociales entender, predecir y estar preparados para afrontar e intervenir en situaciones de crisis. El cliente es considerado como una parte componente (como lo son otros individuos) de un sistema social más amplio como lo es la familia. La familia es, igualmente, parte componente de un sistema a su vez más amplio, que implica a amigos, parientes, vecinos y profesionales. A su vez, este sistema es parte de un sistema mayor al que habitualmente se define como comunidad. Todos estos sistemas y sus componentes se encuentran interrelacionados y son interdependientes entre sí a diferente escala. Es precisamente esa interrelación e interdependencia donde se generan los acontecimientos que han conducido a la aparición de la crisis.



También señala que “es inútil, por tanto, en situaciones de crisis, centrar toda la atención únicamente en un individuo, cuando este forma parte de un sistema más amplio, en el que con toda probabilidad se encuentran los orígenes de la aparición de la crisis”.

La teoría de los sistemas ha contribuido a la dotación de conceptos fácilmente aplicables a las situaciones típicas de crisis como son la morphostasis (asociado con el “status quo”, se encuentra preocupada en la preservación de lo que se es), la morphogenesis (asociada con el cambio, diferenciación, innovación y creatividad) y la homeostasis (equilibrio). Lucha y conflicto son las características principales de muchas situaciones de crisis, al igual que lo son las características que definen el funcionamiento de los sistemas. La teoría de los sistemas enfatiza que los subsistemas existentes dentro de un sistema tienen diferentes objetivos respecto de los otros subsistemas y respecto del conjunto del sistema. En los sistemas se dan procesos opuestos, como son la morphostasis y la morphogenesis, permanencia y cambio. En el sistema se observa una constante lucha entre el cambio y el mantenimiento del “status quo”. La teoría de los sistemas señala que la salud o bienestar del sistema se produce cuando se mantiene un cierto grado de estructura y estabilidad (morphostasis), mezclado con cierto grado de cambio, crecimiento y diferenciación (morphogenesis). Pero la tensión y la lucha que se produce entre ambas fuerzas pueden desequilibrar el habitual estado homeostático (equilibrado) del sistema y producir una crisis, una difusión. La principal tarea del Trabajador Social es identificar el proceso y las personas implicadas en cada una de las caras implicadas en el conflicto existente entre “status quo” y el cambio.

En donde esta intervención del Trabajador Social se conviene a su vez en un componente fundamental del sistema de crisis, en donde el conocimiento, la experiencia, la competencia e integridad del Trabajador Social se convierten en importantes en la determinación de los resultados de la intervención. (Viscarret, 2007)

2.2. Valoración del Modelo de Intervención en Crisis dentro del Trabajo Social

El Instituto de Formación e Innovación Social (2012) dice que para el desarrollo de una intervención de calidad es imprescindible la formación del profesional para saber actuar en todo momento desde la empatía, la neutralidad y sin



UNIVERSIDAD DE CUENCA

hacer falsas promesas, pero estableciendo unos objetos claros y proporcionando alternativas para la acción.

- Mostrando capacidad empática
- Validando las emociones
- Normalizando las reacciones.
- No minimizando la crisis
- Facilitando un espacio para la expresión de sentimientos.
- Desarrollando la escucha activa.
- Mostrándose honesto, cercano y claro.
- Siendo realista
- Neutralidad
- Favoreciendo la reconstrucción del incidente crítico dándole una forma más saludable.
- Reformulando en positivo lo que se ha hecho.
- No juzgando y respetando las creencias religiosas.
- Respetando los límites: no ser invasivo.
- Evitando el paternalismo. Considerar las amenazas de suicidio u homicidio (Instituto de Formación e Innovación Social, 2012)

Según Giddens citada por Viscarret (2007) dice, que lo rutinario es lo predecible, mientras que el riesgo instaura lo impredecible en la conducta cotidiana de los individuos. De esta manera la seguridad ontológica, la confianza, que tradicionalmente necesitan los individuos para vivir, para construir su identidad, para planificar su vida, queda desprovista de significado en la sociedad del riesgo, puesto que todo lo que antes era improbable ahora deviene probable, con la generalización del riesgo y esta generalización del riesgo generaliza a su vez el padecimiento o sufrimiento de crisis.

La preocupación de Giddens se basa en cómo afrontar estos riesgos de tal forma que no generen en los individuos crisis de identidad y de personalidad que pongan en peligro el orden social. La preocupación de los profesionales sociales es cómo afrontar y ayudar a superar el padecimiento de las crisis producto de estos nuevos e impredecibles riesgos. (Viscarret, 2007)

Hill y O' Hagan citado por Trivithick (2006) exponen respecto a las principales aportaciones que lo diferencian de otros modelos de intervención.

1. Se trata de una intervención activa y directa en la vida de la persona, una especie de primera ayuda social, cuyo objetivo es ayudar a un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

individuo a conseguir un estado tolerable de confort emocional y que desarrolle capacidades para afrontar la situación de forma efectiva.

2. 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.
3. La necesidad de dar una respuesta rápida. Este 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. Las características que le diferencia del modelo de trabajo centrado en la tarea es que la respuesta se dirige sobre todo al plano emocional y al aprendizaje de recursos para manejar los problemas cotidianos en el futuro.
4. Es importante y trascendental que tiene la primera entrevista, en donde además de obtener la información más vital, el Trabajador Social deberá mostrarse receptivo, acogedor, comprensivo, a la vez que planteara ya un plan de acción inmediato.
5. Total disponibilidad del Trabajador Social durante la fase de crisis, no permitiendo un periodo prolongado de estudio y de investigación y el mantenimiento de los contactos dentro del contexto de un horario establecido.
6. El Trabajador Social está dotado de mayor poder y autoridad en este modelo de intervención, ya que posee una mayor capacidad de directividad que la que le atribuyen otros modelos de intervención. Este mayor poder lo otorga la propia situación de crisis, la cual pone al individuo en una situación de confusión y de desequilibrio que a menudo le incapacita para tomar decisiones correctas. Posee capacidad para percibir la realidad, organizar la acción y proponer consejos y decisiones.
7. Utiliza el contrato, al igual que lo hacen otros modelos como el trabajo casuista funcional y el modelo de intervención centrado en la tarea (conductista - cognitiva), 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 principal, es que se trata de una situación límite en el tiempo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las variantes sistémicas del modelo de intervención en crisis utilizadas en el Trabajo Social destacan en mayor medida la relevancia del entorno del cliente como parte decisiva para entender su situación que no puede ser entendida sin el conocimiento del funcionamiento de los sistemas en los que este se encuentra inmerso. (Trevithick, 2006)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPITULO III

LA INTERVENCIÓN PRÁCTICA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL MODELO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS EN DISTINTOS CAMPOS OCUPACIONALES

Noelia Cifuentes Burgos (2011) hace mención en su investigación *que* el Modelo de Intervención en Crisis en el Trabajo Social pasa a ser un elemento muy importante para el actuar del profesional, debido a las situaciones actuales en la que nos encontramos, y donde con mayor urgencia se necesita de estas técnicas de intervención con el fin de aliviar muchas de las situaciones que ocurren diariamente. (Cifuentes, 2011)

De esta manera haciendo referencia a esta investigación de Cifuentes se puede relacionar que el actuar del profesional dentro de un estado de crisis, utiliza muchas técnicas para tranquilizar al individuo, una de las más importantes es la escucha activa con empatía y que el individuo pueda comunicarse con el profesional ya que las crisis son eventos pasajeros que se presentan en la vida del individuo y el profesional está para orientarlo y guiarlo hacia la solución a la problemática. Cabe recalcar que cada profesional tiene sus distintas maneras de dar solución a esas crisis con sus distintas estrategias de tratamiento dependiendo el área laborable.

3.1 Interpretación de los resultados de las entrevistas

Para realizar las entrevistas se ha tomado una muestra de 10 profesionales en Trabajo Social de distintas áreas laborales. Mediante la entrevista se persigue como finalidad el conocer como interviene cada profesional en casos donde el usuario se encuentra en estado de crisis.

1. ¿En qué área se desempeña como Trabajadora Social?

Tres profesionales desempeñan sus labores en el Área de Salud: Centro de Salud Pumapungo, UNIREAS, Hospital Vicente Corral Moscoso tres en el Área Laboral: Prefectura del Azuay, 2 en China Geuzhoba, dos en el Área Educativa: Colegio Benigno Malo, Unidad Educativa Sigsig y dos en el Área de Promoción Social: Corporación Mujer a Mujer, María Amor.



2. ¿Conoce usted el Modelo de Intervención en Crisis?

Seis Profesionales conocían el Modelo de Intervención en Crisis, mientras que cuatro no tenían muy claro de que se trataba el Modelo de Intervención en Crisis.

3. En caso de ser afirmativa la respuesta anterior; ¿Cuál es el proceso de intervención que utiliza en los pacientes que llegan en estado de crisis?

Campo de la Salud

- Atención inmediata (escucha activa)
- Empatía
- Abordaje
- Seguimiento

Campo Laboral

- Más se trabaja solo con las familias y casi nunca se les presentan casos de personas o trabajadores en estado de crisis.

Campo Educativo

- Escuchar a las partes afectadas
- Abordaje
- Establecer estrategias de tratamiento
- Seguimiento
- Procedimiento educativo según los acuerdos

Campo de Promoción Social

- Conversación fluida
- Abordaje
- Seguimiento (después de reinserción a la sociedad)

4. Se sugiere que la intervención en crisis se realice desde un enfoque interdisciplinario. En su trabajo ¿se acoge esta sugerencia? ¿Se cuenta con un equipo técnico?

En esta pregunta en algunas áreas laborales cuentan con un equipo técnico y en otras no; en este caso Trabajo Social realiza la intervención en forma independientemente.



Campo de la Salud

- Médicos
- Psicólogos Clínicos
- Trabajo Social

Campo Laboral

- Trabajo Social

Campo Educativo

- Psicólogos Educativos
- Psicólogos Clínicos
- Orientadores Familiares
- Profesores
- Trabajo Social

Campo de Promoción Social

- Abogados
- Psicólogos
- Trabajo Social

¿Coordina con otras instituciones para el tratamiento de estos usuarios en estado de crisis?

Campo de la Salud

- Redes institucionales de salud RPIS

Campo Laboral

- No coordinan con ninguna institución

Campo Educativo

- MSP
- Instituciones de adicciones
- Casas de acogidas

Campo de Promoción Social

- Fiscalía
- Casas de acogidas



5. ¿Cree usted que el profesional en Trabajo Social debe estar preparado para intervenir en crisis?

Respecto a esta pregunta tanto en el área de salud, laboral, educativo y de promoción social están de acuerdo que el profesional en Trabajo Social debe estar preparado para cualquier situación en crisis que se le puede presentar debido a que una atención e intervención inmediata puede solventar las necesidades del usuario. Luego del estudio del caso se puede hacer la derivación a otros profesionales o redes institucionales.

3.2. Análisis de las entrevistas realizadas a los Trabajadores Sociales.

El Trabajo Social realiza su actividad profesional en diversas áreas, en la mayoría de ellas siempre se encuentran con usuarios que están pasando por una crisis es donde el profesional reconoce las distintas problemática y las estudia para luego diseñar el accionar en ese tipo de situación con la finalidad de aumentar el bienestar del usuario.

El Trabajo Social es un quehacer profesional de mucha importancia dentro de distintas instituciones a través de proyectos y de equipos multidisciplinarios.

El profesional interviene con individuos que se encuentran en situaciones difíciles pero temporales donde estos no pueden resolver o enfrentar los problemas con sus recursos habituales siendo situaciones de riesgo que requiere ayuda de un experto para encontrar solución a sus problemas.

En cada institución en donde se ha realizado las entrevistas, el profesional en Trabajo Social tiene distintas formas de actuar con el usuario para satisfacer las necesidades de cada uno de ellos, ya sea mediante redes institucionales si es que el caso lo amerita o en otras ocasiones los problemas se resuelven dentro de las institución con ayuda de un equipo técnico.

Lo que el Trabajador Social programa con los usuarios en estado de crisis es:

- Lograr estabilizar a las personas para estos regresen en sí y relaten como inicio esa crisis



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Dar respuesta a las inquietudes que atormentan la vida del individuo o familiar que se encuentran en estado de crisis para que estas personas analicen y luego decidan la mejor opción para encontrar su estabilidad.

Los profesionales entrevistados después de resolver una situación en crisis continuaban con su trabajo hasta que los pacientes mejoren su condición.

Para lograrlo los profesionales realizan:

- Seguimientos
- Visitas Domiciliarias
- Reinserciones, ya sea en el ámbito laboral, social o educativo.

Mediante estas entrevistas realizadas se ha podido conocer la intervención que realizan los profesionales para satisfacer las necesidades de los usuarios en cada institución, ya sea mediante charlas educativas o preventivas, y actuación directa con el usuario.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIONES

- El papel del Trabajador Social en situaciones de crisis se sostiene sobre pilares básicos como analizar la situación en la que se va a intervenir y el proceso de evaluación, ayudando al usuario a comprender las causas y los efectos que puede causar una crisis y al mismo tiempo a resolverlas sin afectar al entorno del usuario.
- En toda situación de crisis intervienen factores múltiples que requieren para su abordaje la participación de diversas instituciones ya sean estas públicas como privadas, profesionales dentro y fuera de la institución y los afectados que requieren un trabajo en equipo que puede ser multi e interdisciplinario ya que implican acciones de los participantes.
- La intervención del Trabajador Social en situaciones de crisis debe darse: antes, durante y después del acontecimiento de crisis debido a que las líneas de acción del Trabajo Social están dirigidas a la investigación del porque se dio esa crisis, la planificación de estrategias e intervención con el individuo y a la evaluación del proceso del individuo hasta que este encuentre su estabilidad emocional y pueda reincorporarse a la sociedad sin ningún problema.
- Mediante las encuestas realizadas a los distintos profesionales de diferentes áreas laborales se ha podido observar que cada uno de estos tienen distintas formas de dar solución a los problemas del usuario mediante técnicas como las entrevistas, observación participante y no participante, también realizan visitas domiciliarias o visitas institucionales depende el caso y los acuerdos con los que se llegue con el usuario o familiares del usuario. Otro aspecto importante que se puede valorar es que el profesional del Trabajo Social debe estar en constante capacitación, y tener una actuación rápida en un momento de crisis y dar soluciones eficaces.
- El Trabajador Social es el facilitador del proceso de intervención es decir es el responsable de todo, el individuo que se encuentra en estado de crisis busca la ayuda del profesional y de esta manera la relación del



UNIVERSIDAD DE CUENCA

profesional y el asistido encontraran la solución a esa problemática para restablecer la integridad emocional de la persona.

- Al finalizar la investigación y estudio de esta monografía fue de gran valor educativo porque me enseñó que el Trabajo Social va más allá del actuar en ese instante en un evento catastrófico, si no se proyecta a futuro para que los individuos encuentren la homeostasis en su vida; las técnicas del dialogo y la escucha empática, en ese instante, es de gran importancia para que el usuario libere todo lo que le está afectando sabiendo que el profesional está ahí para orientar y guiar hacia la superación del problema, potenciando sus capacidades.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Ander-Egg, E. (1995). *Diccionario del Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen.
- ✓ Bascuñan, M. L. (2008). *Psicología Familiar y Sistemica*. Chile: Mediterraneo.
- ✓ Carballada, A. (2012). *La intervencion en lo Social como proceso*. Argentina: Espacio.
- ✓ Cifuentes, N. (2011). *Google Académico*.
<http://tsnucleocritico.blogspot.com/2011/07/modelo-de-intervencion-en-crisis-desde.html>
- ✓ Ciencias Sociales, R. E. (dicimbre de 2009). *Google Académico*.
Obtenido de
http://www.21.edu.ar/res/media/brumario/brumario_no_1_2009.pdf
- ✓ Cordoba, A. H. (2013). *Familia, Ciclo Vital y Psicoterapia Sistemica Breve*. Bogota D. C.: EL BUHO LTDA.
- ✓ Cullberg. (1975). *Crisis y desarrollo*. Estocolmo: Eppal.
- ✓ Dorr, A. (2008). *Psicología General y Evolutiva*. Chile: mediterraneo.
- ✓ Escartin, M. J. (1998). *Manual de Trabajo Social*. España: Alfaguara.
- ✓ Garro, J. J. (2007). *Modelos y Metodos de Intervencion en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Geissler, K. A., & Hege, M. (1997). *Accion Socioeducativa: Modelos, Metodos y Tecnicas* . Madrid: Narcea.
- ✓ Gill Lacruz, M. (2007). *Psicologia Social: un Compromiso con la Salud* . Zaragoza: Prensas Universitarias .
- ✓ Gorostegui, M. E. (2008). *Psicologia Evolutiva*. Santiago Chile: Mediterraneo Ltda.
- ✓ Instituto de Formacion e Innovacion Social. (2012). *Psicologia Familiar*.
- ✓ Johnsson Lisbeth, B. G. (1988). *Teoria para el trabajo psicosocial*. Argentina: Espacio .
- ✓ Johnsson, L. (1997). *Terapia para el Trabajo Psicosocial* . Argentina: Espacio.
- ✓ Kavan. (2005). *Intervencion en crisis*. Peru: El Manual Moderno .
- ✓ Pascal, C. d. (1994). *La Intervenecion Colectiva en Trabajo Social*. Buenos Aires : Lumen HVManitas.
- ✓ Ponticelli, M. D. (2000). *Modelos teóricos del Trabajo Social*. Lumen hvmanitas.
- ✓ Quito, J. V. (2012). *Analisis Sistemico Estructural de las Familias con un miembro con Ideacion y/ o intento de Suicidio*. Cuenca.
- ✓ *Real Académia Española*. (2014). Recuperado el 24 de Junio de 2014, de Diccionario de la Lengua Española: <http://lema.rae.es/drae/?val=modelo>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- ✓ Trevithick, P. (2006). *Habilidades de Comunicación en Intervención Social*. Madrid: NARCEA.

- ✓ Viscarret, J. J. (2007). *Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA
desde 1867

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



Encuesta dirigida a profesionales del Trabajo Social

Objetivo: Conocer la intervención que realizan los profesionales de Trabajo Social en las distintas áreas de actuación, en casos donde el usuario acude en situación en crisis.

Nombre del profesional:

Institución:

1. ¿En qué área se desempeña como Trabajadora Social?

.....
.....
.....

2. Conoce usted el Modelo de Intervención en Crisis?

.....
.....

3. En caso de ser afirmativa su respuesta anterior; ¿Cuál es el proceso de intervención que utiliza en los pacientes que llegan en estado de crisis?

.....
.....
.....

4. Se sugiere que la intervención en crisis se realice desde un enfoque interdisciplinario. En su trabajo ¿Se acoge esta sugerencia?. ¿Se cuenta con un equipo técnico?

.....
.....
.....

¿Coordina con otras instituciones para el tratamiento de estos usuarios en estado de crisis?

.....
.....
.....



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5. ¿Cree usted que el profesional en Trabajo Social debe estar preparado para intervenir en crisis? Por qué?

.....
.....
.....

Gracias por su colaboración.